



# SÍNDIC MEMÒRIA 2004

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

## SUMARI

## ■ PRESENTACIÓ 3

## ■ DADES DESTACADES DE L'ANY 2004 4-9

## ■ COL·LECTIUS AMB ESPECIAL NECESSITAT DE PROTECCIÓ

- Gent gran 10
- Persones discapacitades 11
- Noves formes de pobresa 11
- Dones i situació de violència 12
- Infants i adolescents en situació de desprotecció 12
- Immigrants i administració pública 14
- Drets dels interns en centres penitenciaris 15

## ■ DRETS SOCIALS I ECONÒMICS

- Educació 16
- Salut 17
- Drets laborals i prestacions de seguretat social 18
- Dret a l'habitatge 18
- Relació amb el medi natural 19
- Urbanisme 20

## ■ ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS I ESTATUTARIS

- Drets lingüístics 22
- Drets de participació 22
- Drets dels consumidors 23
- Libertat, seguretat, administració de justícia 24
- El dret a una bona administració 25
- Funció pública 26

## ■ PROJECCIÓ INSTITUCIONAL 27-29

## ■ PROGRAMA DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL 30-31



La Memòria que presentem pretén fer balanç de les activitats de la nostra Institució durant el darrer any. En aquesta ocasió, abans de fer repàs del 2004, vull destacar que aquest ha estat un any de transició, marcat pel relleu a la Institució, ja que el dia 1 de juliol vaig prendre possessió del càrrec de Síndic. I ho vaig fer des del reconeixement de la tasca realitzada pel Síndic Anton Cañellas durant els darrers anys, i amb la il·lusió i les ganes de treballar per aconseguir una millor projecció pública de la nostra feina.

Hem tancat el 2004 amb un augment del 14% de queixes i consultes, procedents d'arreu de Catalunya. Hem tingut molta feina per poder atendre i gestionar els dubtes i les reclamacions de les persones que se'ns han adreçat. I espero que en el futur aquesta feina es multiplicarà, perquè la meua voluntat és d'arribar a tots els racons i col·lectius que integren la realitat del nostre territori i de la nostra societat.

Amb aquesta finalitat hem canviat la imatge corporativa del Síndic, per mostrar-nos tal com som: propers, accessibles i útils. En aquesta mateixa línia tenim previstes diverses actuacions, com per exemple una major presència als mitjans de comunicació, així com fer-nos cada cop més presents a les entitats socials, a les escoles, als casals d'immigrants o a les presons.

Volem estar cada cop més a prop de les persones, especialment en la defensa dels drets dels col·lectius que més ho necessiten, solucionant problemes concrets i d'una manera propera i directa. Però, a més de vetllar pels drets de les persones, també volem fer una tasca de pedagogia social, perquè tots adquirim el compromís i la responsabilitat que també tenim amb la societat que integrem.

Sabem que la nostra feina és efectiva i treballarem per millorar cada cop més aquesta eficàcia. Per aconseguir-ho, desitjo comptar amb totes les complicitats possibles, tant de les administracions com d'altres organismes, empreses i institucions, amb les quals, ara o en el futur, necessitem treballar de forma conjunta. Perquè el nostre principal objectiu és que el Síndic sigui, cada cop més, i amb l'ajuda de tots, el defensor de les persones.

Sóc conscient que és tasca meua assegurar el dret de tothom a tenir a una bona administració, i que això significa que, amb el meu equip, hem d'actuar al mateix temps com a supervisors i com a col·laboradors de l'Administració, amb l'objectiu de construir, entre tots, un país cada dia més just i solidari.

Rafael Ribó  
Síndic

# DADES DESTACADES DE L'ANY 2004

El nombre total d'actuacions registrades el 2004 ha estat de 5.276, un 14% més que les rebudes durant el 2003. Ha estat un creixement importat, vist que l'increment dels anys anteriors oscil·lava entre el 2% i el 4%.

D'aquestes actuacions, el 55% correspon a queixes, quasi un 1% a actuacions d'ofici i una mica més del 44% a consultes telefòniques o presencials.

El Síndic ha mantingut les sortides al territori amb la voluntat de potenciar la proximitat i facilitat d'accés a la Institució des de qualsevol punt de Catalunya. L'any 2004 el Síndic va visitar Sant Feliu de Llobregat, Sabadell i Sort, on va atendre nombroses queixes i consultes.

A les pàgines següents es poden veure, amb detall, les àrees temàtiques que han tingut un major nombre d'actuacions, així com la distribució geogràfica de les queixes i consultes.

### Les administracions accepten les recomanacions del Síndic en un 93% de casos

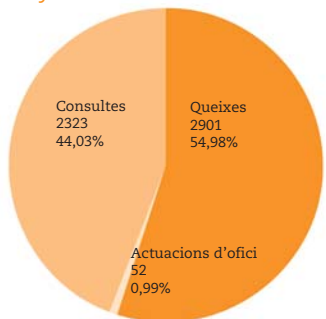
De les actuacions en les quals el Síndic ha fet una recomanació o un suggeriment, l'Administració afectada ha acceptat la resolució en un 93% de casos. Com es pot veure en el darrer gràfic de la pàgina 5, només en un 2,2% dels casos en què l'Administració respon, no accepta les recomanacions fetes.

S'ha de tenir en compte que ens estem referint al 27,3% dels casos que ha tramitat el Síndic. La resta d'actuacions, o bé el Síndic considera que no hi ha hagut irregularitat de l'administració o encara estan pendent de resposta o l'administració no ha respòs mai. En altres casos el Síndic no entra a investigar

perquè no és competent o perquè el propi interessat hi renuncia.

Per reduir els temps de resposta de les administracions i millorar l'atenció a les persones, el Síndic ha pres diverses mesures que ja s'estan aplicant. Així, el Síndic ara fa només una reiteració de la petició d'informació a l'Administració afectada, al cap d'un mes d'haver-la demanada. Aquesta reiteració es pot fer per escrit, telefònicament, compareixent a la mateixa Administració o convocant els representants de l'Administració a la Institució. Amb aquest canvi de procediment confiem que les administracions compreguin i comparteixin més la importància d'accelerar el procés de resposta.

### Nombre i tipus d'actuacions any 2004

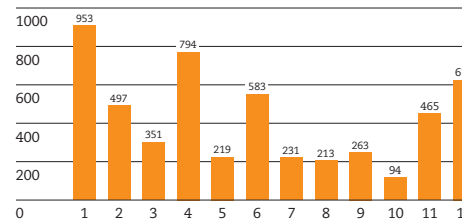


Queixes: accions promogudes per exposar disconformitat, descontentament o insatisfacció per l'actuació o manca d'actuació de l'Administració pública.

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 queixa; si no és, se li indica on informar-se o solucionar l'assumpte.

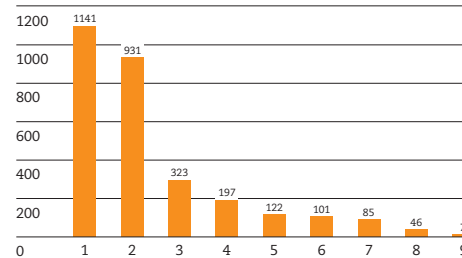
Actuacions d'ofici: investigacions iniciades a iniciativa del Síndic quan es considera oportú obrir un expedient en defensa dels drets de les persones, ja sigui per controlar les actuacions de les administracions públiques o per vetllar pels drets públics en situacions de fets socials rellevants.

### Actuacions per matèries



- 1 Administració General
- 2 Consum
- 3 Immigració
- 4 Ordenació del territori
- 5 Sanitat
- 6 Seguretat Ciutadana i Justícia
- 7 Serveis Socials
- 8 Treball i Pensions
- 9 Tributari
- 10 Universitat i Cultura
- 11 Infància i Ensenyament
- 12 Privades

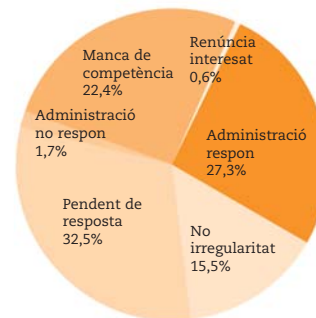
### Actuacions per l'Administració afectada



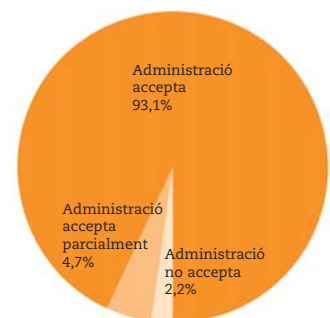
- 1 Administració local
- 2 Administració autonòmica
- 3 Administració perifèrica de l'estat
- 4 Administració estatal
- 5 Privades
- 6 Administració judicial
- 7 Serveis públics privatitzats
- 8 Col·legis professionals, universitats i cambres
- 9 Altres administracions

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, si, quan s'investiga l'expedient més a fons, es pot detectar que són fora de la competència i es tracta de qüestions d'àmbit privat, resten, per tant, fora de les competències del Síndic.

### Estat de les actuacions a 31 de desembre



### Grau d'acceptació de la resposta de l'Administració



## Rafael Ribó és elegit Síndic de Greuges

El dia 1 de juliol va prendre possessió com a Síndic Rafael Ribó i Massó, en un acte que es va celebrar al Parlament de Catalunya i que va ser presidit pel president de la cambra, Ernest Benach. Ribó substitueix Anton Cañellas i Balcells, que va estar al capdavant de la Institució des de 1993.

© Jordi Canyameres



El nou síndic, que va néixer a Barcelona l'any 1945, és llicenciat en Ciències Econòmiques i en Dret per la Universitat de Barcelona, i doctor en Ciències Polítiques, Econòmiques i Comercials per la mateixa Universitat.

## Canvis en l'organització interna

Durant el 2004 s'ha implantat un nou model d'organització a la Institució, motivat per l'augment de feina que s'està produint i pels nous reptes establerts, com és el d'impulsar la tasca del Síndic i apropar-lo a totes les persones que viuen a Catalunya. Amb aquest objectiu s'ha creat la figura dels coordinadors d'àrea. Aquesta figura comporta la divisió de les diferents àrees d'ac-

tuació de la Institució en quatre grans blocs, de manera que el coordinador és el responsable de potenciar i dirigir les tasques de cadascuna d'aquestes activitats, tant pel que fa als temes relacionats directament amb la tramitació de queixes i expedients d'ofici com pel que fa a la relació amb els ciutadans i altres institucions.

Les coordinacions són les següents:

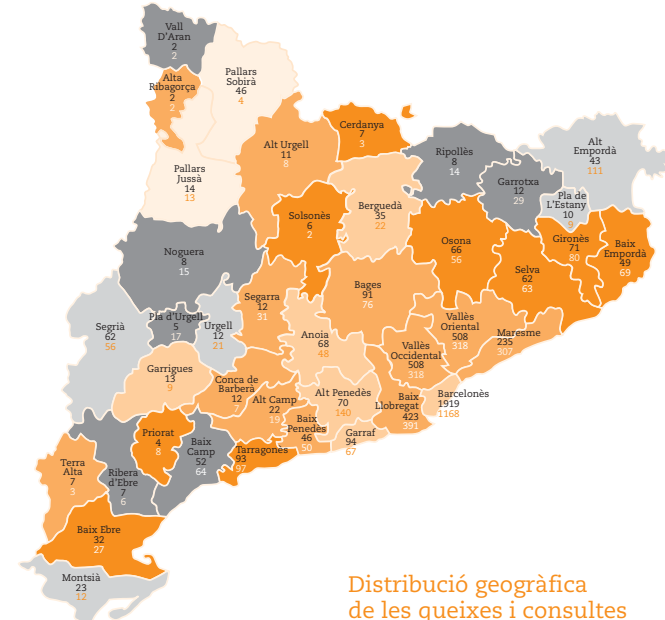
**Relacions socials i institucionals**, que inclou els àmbits d'ordenació del territori (medi ambient, urbanisme i habitatge), fiscal-tributari, universitats i cultura. Aquesta coordinació també inclou les relacions amb les organitzacions socials, relacions institucionals i el servei d'atenció a les persones.

**Seguretat pública i presons**, que inclou institucions penitenciàries, seguretat pública, administració de justícia i afers religiosos.

**Estudis i Relacions amb el Parlament**, que inclou l'àmbit d'administració general (procediment administratiu, funció pública, responsabilitat patrimonial i participació en assumptes públics) les relacions amb el Parlament i la coordinació d'estudis i investigacions.

**Salut i Afers socials**, que inclou els àmbits de sanitat, consum, serveis socials, treball i pensions.

El desembre de 2004 també es va crear l'àrea de comunicació, que integra les tasques habituals de gestió i relació amb els mitjans de comunicació, amb altres activitats encaminades a reforçar el posicionament de la Institució. Aquesta mesura té com objectiu prioritarri consolidar el reconeixement social de la Institució i de les seves funcions, facilitant-hi l'accés a tothom, especialment als que més ho necessitin per la seva vulnerabilitat.



## Distribució geogràfica de les queixes i consultes

En xifres absolutes, el nombre d'actuacions més elevat prové de persones residents a les comarques més poblades, que són el Barcelonès, el Vallès Occidental i el Baix Llobregat. Però, si es relacionen les queixes pel nombre d'habitants de cada comarca, s'observa que el Pallars Sobirà i el Pallars Jussà són les úniques comarques on s'ha registrat una queixa per cada 1.000 habitants. Al Berguedà, les Garrigues, el Barcelonès, l'Alt Penedès, el Garraf i l'Anoia s'ha presentat una queixa per cada grup de 1.000 a 1.500 habitants.

El 2004 el Síndic es va desplaçar a les comarques del Baix Llobregat, Vallès Occidental i Pallars Sobirà per atendre de primera mà les queixes dels seus habitants. Com passa habitualment arran d'aquestes visites, les tres comarques han registrat enguany un increment de peticions dirigides al Síndic, especialment el Pallars Sobirà, on s'ha passat de les 4 queixes i consultes del 2003 a les 46 del 2004.

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

Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions, registrades el 2004 i el 2003

- Una actuació:
- per cada 1 a 1.000 habitants
  - per cada 1.001 a 1.500
  - per cada 1.501 a 2.000
  - per cada 2.001 a 2.500
  - per cada 2.501 a 3.000
  - per cada més de 3000

Actuacions 2004 en color negre

Actuacions 2003 en colors blanc i taronja

### Els desplaçaments de l'oficina del Síndic

Amb els desplaçaments de l'oficina del Síndic a diferents poblacions de Catalunya es persegueix apropar físicament la figura i les funcions del Síndic a les persones que vulguin plantejar-li alguna qüestió i difondre el coneixement de la Institució. També permeten conèixer sobre el terreny les diferents realitats, els conflictes i déficits que tant els ciutadans com les administracions públiques poden patir. La visita s'aprofita igualment per despatxar, amb les administracions públiques afectades, les qüestions pendents de solució plantejades pels ciutadans.

En aquests desplaçaments, el Síndic és acompanyat per l'adjunt per a la Defensa dels drets dels infants, el qual visita centres docents i té entrevistes amb professors i alumnes i, a més, atén les consultes en què els ciutadans plantegen assumptes propis de l'àmbit de la infància i l'adolescència.

La Institució del Síndic de Greuges inicià els desplaçaments el mes de novembre de 1996 i des d'aleshores n'ha fet 38. Durant el 2004 els desplaçaments es van fer a Sant Feliu de Llobregat, Sabadell i Sort. Ja dins del 2005 i fins al mes de juny l'oficina del Síndic s'ha desplaçat a Manresa, Cornellà de Llobregat i Móra d'Ebre.

Un dels objectius del Síndic és intensificar el nombre de desplaçaments i aprofitar-los per conèixer directament les realitats i els problemes del territori. Malgrat que les consultes es poden fer arribar per correu ordinari, fax i correu electrònic, la presència física del Síndic anima els ciutadans a plantejar les qüestions que els preocupen i fa augmentar considerablement el nombre de queixes i consultes a la comarca visitada.

### Anton Cañellas fa l'última visita com a Síndic a Sant Feliu de Llobregat

El Síndic Anton Cañellas i el seu equip van atendre 11 visites a l'Ateneu Santfeliuenc durant l'última visita que Cañellas va fer com a Síndic, el 9 de juny de 2004. En total hi va rebre tres queixes i dues consultes; en sis casos va donar orientació als ciutadans per poder presentar la queixa. Les matèries objecte de queixa o consulta van ser variades: infància, garanties en el procediment administratiu, urbanisme, medi ambient, tributs, habitatge, responsabilitat patrimonial, discapacitats psíquics i funció pública.

Durant la seva estada, el Síndic va ser rebut a l'Ajuntament de Sant Feliu i al Consell Comarcal del Baix Llobregat. L'adjunt per a la Defensa dels drets dels infants, Jordi Cots, va visitar l'escola CEIP Nadal i, juntament amb el Síndic, va tenir una trobada amb el Consell d'Infants del municipi.

### Escombraries i llistes d'espera mèdiques centren les queixes a Sabadell

El primer desplaçament que va realitzar el nou Síndic Rafael Ribó va tenir lloc el 26 d'octubre de 2004, a Sabadell. Durant la visita el Síndic i el seu equip van atendre 49 visites al casal Pere Quart.

El problema relacionat amb l'Administració municipal van significar un nombre important de queixes. Diferents associacions de veïns i persones van presentar queixes contra la taxa de recollida d'escombraries.

També es van presentar algunes queixes relatives a les llistes d'espera mèdiques i altres per manca d'equitat en la distribució territorial de recursos en matèria de salut mental. Els casos d'estrangeria, medi ambient i la situació d'interinitat de diferents col·lectius de treballadors públics també van ser motiu de queixa. En total les

queixes presentades van ser 34. En 10 ocasions es va orientar al ciutadà perquè posteriorment formalitzés la queixa; cinc visites van ser només consultes.

Acompanyat per l'adjunt per a la Defensa dels drets dels Infants, Jaume Funes, el Síndic va desplaçar-se fins a Castellar del Vallès, on es va reunir amb tècnics d'educació, professors dels dos instituts de la població i amb l'Ajuntament per tractar la problemàtica de la violència juvenil. Per la seva banda, l'adjunt, Jaume Funes, va visitar també l'escola bressol Andreu Castells.

### A Sort es queixen al Síndic de la falta de comunicacions a les comarques de muntanya

El desplaçament a Sort, el 30 de novembre de 2004, va resultar especialment profitós per conèixer i entendre els problemes que afecten específicament les zones d'alta muntanya, especialment la comarca del Pallars Sobirà. Així cal remarcar els problemes en matèria de comunicacions, tant per carretera com telefòniques i, singularment, per

accedir eficaçment a les noves tecnologies de la informació.

També es va deixar constància de les dificultats que pateix la població, sense vehicle propi, per desplaçar-se als centres d'atenció mèdica especialitzada; dels conflictes relacionats amb la planificació urbanística, i del debat social sobre el model idoni de creixement econòmic.

En total es van rebre 43 visites a l'Arxiu Històric Comarcal. Del total de visites, 30 van presentar queixa, set van rebre orientació per fer-ho posteriorment, i sis van ser consultes. L'adjunt per a la Defensa dels drets dels infants, Jaume Funes, va visitar el CEIP Àngel Serafí Casanovas, on va fer dues xerrades als alumnes i, juntament amb el Síndic, va visitar l'IES Hug Roger III, on van tenir contactes amb alumnes, professors i pares.

El Síndic també es va reunir, com és habitual, amb l'alcalde i els membres del Consell Comarcal.



© Eduard Aleina, Diari de Sabadell

## COL·LECTIUS AMB ESPECIAL NECESSITAT DE PROTECCIÓ

La defensa dels drets socials constitueix la principal preocupació del Síndic, que vetlla especialment per la protecció dels drets socials que, per la consciència social que actualment comporten, o perquè afecten col·lectius marginats, han d'aconseguir un nivell més alt de garantia.

En aquest marc, la gent gran, la igualtat de gènere, la immigració, l'exclusió social i el sistema penitenciari són àmbits d'actuació preferent del Síndic. La institució pretén trencar la tendència que els que acudeixen menys al Síndic són precisament els que més ho necessiten.

Actuacions	queixes d'ofici	consultes	total	
Gent gran	44	-	30	74
Discapacitats físics i psíquics	37	-	20	57
Pobresa i serveis socials	50	1	36	87
Dones i situació de violència	5	2	6	13
Infants en desprotecció	103	6	47	156
Immigració	286	1	64	351
Interns en centres penitenciaris	86	15	5	106
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>25</b>	<b>208</b>	<b>844</b>

Les actuacions d'aquest àmbit han significat el 18,1% del total d'actuacions gestionades pel Síndic el 2004.

### Gent gran

Els problemes a què s'enfronta sovint la gent gran són els derivats de les conseqüències econòmiques i socials de la jubilació, del deteriorament psíquic i físic, així com l'augment de situacions de solitud.

Les polítiques sobre la vellesa han adquirit més importància perquè el nombre de jubilats és alt, i cada cop ho serà més. Tot i això, les queixes rebudes a la institució denoten que l'oferta dels serveis i recursos dirigits a la gent gran és molt inferior a la demanda.

### L'atenció domiciliària necessita més recursos

El volum de queixes referents al servei d'atenció domiciliària ha estat important durant l'any 2004. Considerem que aquest servei 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 encaminats a potenciar els recursos en el servei d'ajut a domicili i, a la vegada, vetllar perquè aquests recursos es puguin atorgar i gestionar de forma àgil i ràpida, i amb la coordinació de totes les parts implicades.

### El Síndic prepara un informe sobre maltractaments

Moltes vegades es fa difícil distingir entre actes correctes, incorrectes i maltractaments, ja que estem davant d'una qüestió de consciència personal i de valors socials. La violència física és fàcil de determinar, però la violència en la paraula, les actituds de menysteniment i les situacions d'abandó o negligència poden passar desapercebudes en molts casos, sense oblidar l'abús econòmic al qual es veuen sotmeses amb massa freqüència les persones grans.

Els maltractaments a la gent gran no s'han de veure només com un problema a resoldre i a tractar en l'àmbit privat, sinó que han de tenir una dimensió pública, d'implicació social i institucional, en la mesura que vulneren els drets fonamentals de les persones afectades. Per aquest motiu, fent-se seu aquest problema amb caràcter preferent, al llarg dels propers dos anys el Síndic emetrà un informe sobre aquesta situació.

Massa sovint parlem d'un problema invisible, però existent. Invisible perquè només un nombre molt petit de casos de maltractaments surten a la llum, mentre que la immensa majoria són ignorats per la societat, negats pels qui haurien de vetllar per evitar-los, i objecte d'escasses intervencions públiques.

### Persones discapacitades

#### La manca de places residencials provoca moltes dificultats a les famílies

La falta de places disponibles en centres residencials per a persones amb discapacitat psíquica continua essent un dels motius que amb més freqüència porta els ciutadans a adreçar-se a la nostra institució. Per les queixes que arriben al Síndic hem constatat que aquesta circumstància fa que les persones afectades restin desprotegides o que les seves famílies s'hagin d'enfrontar durant un temps perllongat a situacions d'angoixa i desparament difícilment suportables, en què la convivència pot ser gairebé impossible.

El sistema públic de serveis socials hauria de poder atendre la totalitat dels supòsits més greus i urgents, sobretot en el cas de persones discapacitades amb trastorns de conducta associats. Aquest col·lectiu requereix un esforç pressupostari doble, ja que s'ha d'augmentar la ràtio de personal d'atenció directa en els centres que atén aquestes persones.

El Departament de Benestar i Família ha manifestat públicament l'objectiu de crear 300 noves places residencials per a persones amb discapacitats. Esperem el compliment d'aquesta previsió ben aviat.



© Héctor Medinilla

### El Síndic detecta irregularitats en el servei de transport adaptat

D'acord amb la Llei de promoció d'accessibilitat i supressió de les barreres arquitectòniques, a finals de 2006 tots els mitjans de transport hauran de ser accessibles. Així i tot, al llarg de l'any 2004 han continuat arribant queixes relatives a l'accessibilitat en els mitjans de transport. Que el transport sigui accessible és un dels factors determinants del nivell d'integració i participació social de les persones amb discapacitat.

Pel que fa al problema del transport adaptat, el Síndic té la percepció, a partir de les queixes rebudes en aquesta matèria, que el servei no el reben actualment tots els ciutadans que el necessiten i que, en alguns casos, aquells que el reben no tenen garantia de la continuïtat de la prestació.

Pendents, doncs, del nou marc legal que fixarà definitivament les normes i condicions de la prestació del servei adaptat, entenem que mentrestant cal articular els mecanismes de cooperació i finançament d'aquest servei, de manera que es garanteixi que arribi a totes les persones que el necessiten.

### Noves formes de pobresa

A més de la pobresa tradicional, mesurada en termes econòmics i de manca d'accés als serveis bàsics, també arriben als serveis socials persones amb noves formes d'empobriment. Aquestes noves formes de pobresa afecten especialment els col·lectius d'aturats, de dones soles amb fills a càrrec, així com les bosses de pobresa en què s'acumulen desavantatges per a diferents sectors, com infància marginada, tercera edat abandonada, joventut sense expectatives i minories ètniques.



© Hector Mediavilla

La nova forma de pobresa, que provoca exclusió, prové d'una cadena que comença per la privació de drets i segueix amb la falta d'accés als recursos bàsics i la manca de reconeixement social. El Síndic vol posar un èmfasi especial en la igualtat d'oportunitats en els camps educatiu i sanitari, el treball contra la vulnerabilitat en el mercat laboral, les desigualtats de gènere i les situacions de dependència econòmica extrema, entenent que aquests aspectes són bàsics en la lluita contra l'exclusió social.

Pel contingut de les queixes hem observat que hi ha persones que es dirigeixen als serveis socials demanant ajuda, tot i que no pateixen cap desestructuració familiar ni social, perquè han perdut la feina i no en troben una altra. El problema econòmic de no trobar feina els porta a perdre l'habitatge, o bé a l'inrevés, i el sector més fràgil d'aquest grup cau en la marginació.

Aquestes situacions s'emmarquen en un mercat laboral precari, amb dificultats per accedir a l'habitatge i un sistema de prestacions insuficient per permetre viure dignament a les persones afectades.

Entenem que s'ha de donar resposta als problemes relacionats directament amb les situacions de pobresa extrema per millorar la qualitat de vida de les persones necessitades. Però les administracions no s'han de limitar a actuar per solucionar ràpidament aquesta problema, ja conegut des de fa anys, sinó que han de fer una feina important de prevenció per evitar situacions de marginalitat. Aquest treball de prevenció hauria de ser tan coordinat i transversal com fos possible, ja que la majoria de les situacions de pobresa són fruit de diverses causes.

## Dones i situació de violència

Les característiques específiques que planteja el greu problema de la violència contra les dones –l'ocultació inicial dels fets, i la

intervenció judicial a partir del moment que afloren la llum, entre altres causes– descriuen uns supòsits que no arriben al Síndic a instància de les mateixes afectades. Atesa l'entitat del problema i l'afectació física i psicològica que comporta directament als drets de les persones, el Síndic ha obert una sèrie d'actuacions d'ofici dirigides a visitar els centres d'acolliment de dones maltractades que habilita l'Administració. D'aquesta manera reprèn una actuació que ja es va realitzar l'any 2002 per comprovar si s'ajusten a les necessitats de les víctimes i si s'han corregit les mancances que el Síndic va advertir en aquell moment.

## Infants i adolescents en situació de desprotecció

### L'internament d'alguns menors necessita revisar-se

El 2004 el Síndic ha prestat una atenció especial a les situacions d'internament de menors i ha tractat casos en què era palesa la necessitat de revisar les situacions d'internament. També s'han detectat altres circumstàncies que posen de manifest la manca de coordinació entre els sistemes de serveis socials d'atenció a la infància i els de protecció, sobretot en casos de suport a les famílies o seguiment del menors que han deixat ja els centres.

Les queixes han posat de manifest, entre altres situacions, la impossibilitat d'oferir recursos i ajudes que evitin la separació dels infants de les seves famílies, la separació dels germans internats en diferents centres o la permanència innecessàriament llarga de menors en els centres d'acolliment per a l'estudi de la seva situació i dels presumptes tractes inadequats en algun centre residencial.

El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici per visitar durant el 2005 aquells centres residencials més grans que, per la seves dimen-

sions, són els que tenen més dificultats per atendre els infants i adolescents de forma personalitzada.

### El Síndic proposa un pla especial per posar fi a la mendicitat infantil

El Síndic ha plantejat a les institucions competents la necessitat d'endegar un pla especial d'eradicació de la mendicitat amb infants i d'intervenció educativa. També ha recomanat dur a terme actuacions que vagin més enllà de la dissuasió, amb les quals s'articulin formes d'intervenció pensades especialment per combatre aquesta pràctica partint d'una actuació decidida i preventiva dels serveis socials.

### Seguiment i intervenció en l'assetjament escolar

La institució també ha rebut queixes de pares i mares, i en algun cas del mateix adolescent, que relaten situacions de possible assetjament a l'escola per part dels companys. L'actuació del Síndic s'ha centrat en primer lloc a urgir la intervenció de l'administració educativa per agilitar canvis i evitar patiments innecessaris. Però també ha demanat de revisar en cada cas si l'escola feia un seguiment educatiu personalitzat de la persona afectada, les mesures de suport posades en marxa i les intervencions del Departament d'Educació.

Amb la voluntat d'aprofundir en aquesta qüestió, l'any 2005 es treballaran a fons alguns casos amb les escoles implicades. A més, s'ha obert una actuació d'ofici i un estudi monogràfic juntament amb l'Ararteko (Defensor del poble del País Basc).

### Actuació d'ofici per un cas de violència juvenil a Castellar del Vallès

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per una situació d'assetjament entre adolescents, produïda a Castellar del Vallès, ja que el cas presentava components de confrontació que anaven més enllà de l'escola. Arran de la mort en accident de moto, prop de l'escola, d'un adolescent considerat proper a un determinat tipus de grup juvenil, i també del comentari desafortunat d'un altre adolescent, es van generar un seguit d'amenaces i intents de confrontació que van fer necessària la intervenció de la policia. Davant la situació provocada, l'adolescent amenaçat va canviar d'escola, i la seva família, de municipi de residència.

El fet s'inscrivía en un context de confrontació juvenil sistemàtica. Amb la seva intervenció, encara oberta, el Síndic ha volgut conèixer com l'administració municipal encarrila la situació, com ha actuat l'institut afectat i com s'han implicat els departaments de la Generalitat afectats per aquests fets en la planificació de futur. El Síndic valora positivament les respostes globalitzadores i integradores que han pres l'ajuntament i els dos instituts de la població, per intentar fer el seguiment educatiu dels adolescents en confrontació.



© Hector Mediavilla

## Immigrants i administració pública

### Disfensions en la gestió dels expedients en matèria d'estrangeria

La gestió administrativa del fenomen migratori constitueix un dels àmbits més necessitats de millora en l'actual administració d'estrangeria. Durant el 2004 els retards exagerats i els problemes dels procediments de presentació de sol·licituds (cites prèvies que es perllonguen fins a més de nou mesos, exigències de presentació personal, etc.) expliquen bona part dels problemes de la situació dels estrangers al nostre país i, sobretot, la inseguretat i inestabilitat de la seva estada. Aquesta situació afecta especialment l'oficina d'estrangers de Barcelona, com ho demostren els períodes d'espera, absolutament desproporcionats, simplement per presentar les sol·licituds.

### Propostes de millora del reglament d'estrangeria

La institució considera que el reglament que desenvolupa la llei d'estrangeria millora significativament la situació normativa preexistent, però no ha incorporat algunes previsions que afavoririen les capacitats d'actuació de l'Administració i la posició de l'estranger davant seu.

El desembre de 2004, el Síndic va proposar un conjunt de mesures de millora del reglament d'estrangeria i del procés de normalització que s'anunciava. Entre les propostes es demanava que la durada del procés fos més llarga per facilitar la recollida de documentació fidedigna, que hi hagués menys rigidesa a l'hora de fixar el certificat d'empadronament com a mitjà únic per acreditar l'estada a Espanya.

Un cop començat el procés de normalització es van ampliar els mitjans d'acreditació de l'estada per la via de "l'empadronament per omissió". Aquesta mesura ha possibilitat augmentar el nombre de persones inscrites

en el procés. Resulta poc adequat i crea inseguretat jurídica que una normativa que s'ha debatut àmpliament el seu contingut s'hagi de canviar abans no hagi acabat el procés que regula.

Pel que fa a la regularització no extraordinària, és a dir l'arrelament, el Síndic va suggerir flexibilitzar els requisits podent fer aflorar les relacions laborals mitjançant qualsevol mitjà de prova i, fins i tot, eximir l'empresari de sanció sota determinades condicions.

També va proposar reduir els requisits necessaris per aconseguir l'arrelament, eliminant la necessitat de comptar amb vincles familiars, o ampliant aquest concepte a altres familiars. Així podria considerar-se que si existeixen tres anys de permanència i contracte laboral ja existeix arrelament. D'altra banda, l'exigència de contracte laboral per un any xoca amb la pràctica poc habitual de fer contractes inicials d'un any, de forma que seria recomanable reduir aquesta durada de sis mesos.

Davant les contínues improvisacions i canvis de lleis i reglaments dels darrers anys, amb el nou reglament d'estrangeria i aquest procés extraordinari de normalització, es podria haver iniciat una política clara d'immigració, que preveïés tant els drets de les persones que fugen de la misèria dels seus països com les necessitats del mercat laboral a casa nostra i la corresponsabilitat de tothom en els problemes socials.

Desafortunadament s'ha perdut l'ocasió de fer-ho i, un cop acabat el procés, ja dins l'any 2005, el Síndic insisteix en el fet que els problemes essencials són causats per l'absència d'una política d'immigració i per la poca previsió dels efectes que podia tenir aquesta norma, la qual cosa ha provocat manca de seguretat jurídica en perjudici dels ocupadors i de les persones immigrants.

## Dret dels interns en centres penitenciaris

El problema de la massificació de les presons posa en evidència la necessitat de crear nous centres penitenciaris, d'acord amb uns criteris més adequats a la finalitat de la reinserció i a la voluntat de corresponsabilitzar-ne tota la societat. En aquest sentit, i mentre hi hagi un increment de la població reclusa, serà important de mantenir els nivells de seguretat als centres penitenciaris i vetllar perquè els professionals de presons puguin conservar o millorar el seu grau d'implicació amb els interns.

Pel que fa a la preparació dels interns per tornar a la llibertat, hem demanat que els serveis socials penitenciaris facin un seguiment més acurat de cada persona, fins que gaudeixi de la llibertat.

### Visita a totes les presons de Catalunya

El Síndic, acompanyat d'altres membres del seu equip, va visitar tots els centres penitenciaris de Catalunya a iniciativa pròpia durant el segon semestre del 2004. En tots els centres ha intercanviat impressions amb funcionaris, treballadors, interns i amb la direcció. Com a resultat d'aquestes visites, el Síndic prepara un informe monogràfic.

Tot i que l'Administració catalana ha fet un esforç important per mantenir en bones condicions els centres existents, mitjançant obres de rehabilitació, manteniment i reforma, aquestes no són suficients per solucionar les situacions de massificació, que posen en perill l'objectiu constitucional de les penes de presó, enfocat a la reinserció.

Una de les primeres conclusions que s'extreuen de les visites és la necessitat d'apropar-se a totes aquestes persones per vies diverses, no tan sols visites, sinó també amb eines multicanal, com a través d'una bústia de queixes a les presons o del correu electrò-



© Héctor Mediavilla

nic, entre altres. El Síndic prepara un pla de difusió per acostar la institució als reclusos i facilitar-los l'accés als seus serveis.

La Generalitat de Catalunya és l'única Administració autonòmica que ha assumit la gestió penitenciària. Actualment hi ha onze centres, nou de règim tancat i dos d'obert, a més de dos centres hospitalaris per a malalts físics o psíquics.



## DRETS SOCIALS I ECONÒMICS

El dret a l'educació, a l'assistència mèdica i a l'habitatge són alguns dels drets fonamentals recollits en el nostre ordenament jurídic. Tot i això, el fet que les problemàtiques en aquests àmbits representin el gros de les actuacions del Síndic és senyal que sovint els drets reconeguts costen de ser garantits. Aquesta situació es dona tant per mancances puntuals de les administracions com per altres problemes estructurals, que el Síndic fa anys que denuncia, com ara les llistes d'espera a la sanitat o les dificultats per accedir a un habitatge.

Actuacions	queixes	d'ofici	consultes	total
Educació	261	2	46	309
Salut	142	3	74	219
Treball i pensions	101	1	111	213
Habitatge	84		64	148
Medi ambient	223	1	89	313
Urbanisme	253	1	79	333
<b>Total</b>	<b>1064</b>	<b>8</b>	<b>463</b>	<b>1535</b>

Les actuacions d'aquest àmbit representen el 32,9 % del total d'actuacions gestionades pel Síndic el 2004

### Educació

#### Creix el nombre de queixes per la manca de llars d'infants

Hem detectat un increment de queixes i consultes relacionades amb l'educació de nens fins a tres anys. El gros d'aquestes queixes cal situar-lo en els problemes derivats de l'absència de places i la fragilitat que encara té el pla d'ensenyament d'aquesta etapa educativa. En aquest sentit, creiem que és prioritària la necessitat de trobar solucions a les noves realitats familiars,

i especialment al fet que els dos pares treballin fora de casa i, igualment, que augmenti el nombre de llars monoparentals.

Hem recomanat al Departament d'Educació el compliment del compromís de fer una regulació que garanteixi el caràcter educatiu de les llars d'infants, la urgència d'estendre la inspecció educativa i la necessitat de garantir que tota posada en funcionament d'una nova llar vagi acompanyada d'una proposta pedagògica coherent.

Per continuar estudiant aquest problema, el 2005 el Síndic ha emprat una actuació d'ofici sobre les llars d'infants i altres recursos educatius i de suport a les famílies.

#### El nou model de llars d'infants a Barcelona

El Síndic va efectuar durant el 2004 un seguit de recomanacions i consideracions a l'Ajuntament de Barcelona sobre el nou model de llars d'infants que està en fase d'implantació. Les recomanacions del Síndic s'han fet després d'haver rebut més de 150 queixes de membres de la comunitat educativa de les llars d'infants en contra del nou model. Per conèixer la situació, el Síndic a més de demanar informació a l'Ajuntament, es va reunir amb els responsables municipals d'educació i va visitar diverses llars d'infants.

Un dels suggeriments adreçats a l'Ajuntament proposa de fer una avaluació objectiva i rigorosa dels efectes del nou model abans de generalitzar-lo. També es va recomanar establir una distribució horària dels educadors d'acord amb les necessitats dels infants i garantir una mínima estabilitat dels professionals que es contracten per mitjà d'empreses externes.

#### Irregularitats en el procés de matriculació d'alumnes

Les queixes rebudes han portat el Síndic a analitzar, un any més, el procés de matriculació i admissió d'alumnes a les escoles. En aquesta ocasió ha centrat el seu estudi en els empadronaments presumptament falsos en els quals no consta realment el domicili on viu el futur alumne, amb la finalitat d'aconseguir l'accés a una determinada escola.

En alguns casos la intervenció del Síndic ha donat lloc a una investigació dels fets i que s'atenguessin els drets de la família perjudicada. Amb caràcter general hem recomanat millores en la regulació del procés de matriculació i també una millor coordinació entre les administracions implicades per evitar aquestes pràctiques.

### Salut

#### Hem actuat per garantir el dret a la sanitat universal

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per proposar formalment la universalització de l'assistència sanitària pública i gratuïta, ja que existeix un segment de la població que no pot accedir-hi. Es tracta de persones que no estan donades d'alta a la seguretat social i que tenen recursos econòmics superiors, en còmput anual, al salari mínim interprofessional, de manera que no són considerades pobres. Cal recordar que actualment les despeses sanitàries es financen per mitjà dels impostos generals i que, per tant, la cotització sanitària no està lligada a l'alta ni a la cotització a la seguretat social.

#### Ilistes d'espera i reintegrament de despeses mèdiques

Les llargues llistes d'espera, tant per intervencions quirúrgiques com per consultes externes d'especialistes o proves de diagnòstic, dificulten l'accés a l'atenció sanitària



© Síndic

quan el ciutadà ho considera necessari. Això fa que moltes persones es paguin intervencions quirúrgiques en clíniques privades, i que després intentin sense èxit el reintegrament de les despeses que això els ha ocasionat.

El Síndic considera que l'elecció que fan els ciutadans de recórrer a un centre privat quan els sorgeix un problema greu o urgent és un símptoma del problema de les llargues llistes d'espera, i que els poders públics han de trobar els mecanismes per solucionar aquesta situació, en lloc d'utilitzar-la com un mecanisme de contenció de la despesa pública.

#### Demanam nous centres de tractament de toxicòmans

La convivència entre persones que pateixen drogodependència i els seus veïns ha provocat, en determinats casos, problemes d'inseguretat pública, fet que dificulta la compatibilitat dels dispositius assistencials i els recursos per als malalts. Coincidint amb el desmantellament dels serveis que s'oferien als consumidors de drogues al barri de Can Tunis de Barcelona, el Síndic ha demanat a l'Administració la creació de nous centres per atendre les necessitats dels toxicòmans com a malalts i ampliar les possibilitats d'acolliment.

Al mateix temps, hem iniciat una tasca de pedagogia ciutadana per tal de fer veure a tothom la necessitat d'aquest servei social i la corresponsabilitat ciutadana en acceptar la seva ubicació física, ben distribuïda en el territori.

#### Contagi d'hepatitis C a l'Hospital del Mar de Barcelona

Arran de la publicació de diverses notícies a la premsa a principi del mes d'octubre del 2004 sobre el possible contagi d'hepatitis C a 18 pacients atesos a l'Hospital del Mar de Barcelona, el Síndic va iniciar una actuació

d'ofici per fer un seguiment de l'actuació administrativa a fi de verificar si s'havien preservat els drets dels ciutadans.

El Síndic va recordar al Departament de Salut que, tot i que la direcció de l'Hospital hagués iniciat les oportunes investigacions sobre l'origen del contagi i que aquest s'hagués declarat a l'Agència de Salut Pública, caldria que el mateix Departament investigués i analitzés els fets produïts, per si se'n podia dependre alguna irregularitat en l'organització i en l'actuació dels responsables d'aquest centre. Si fos així, caldria iniciar les actuacions disciplinàries corresponents i, si fos el cas, sancionadores.

Ja el 2005 el Departament de Salut ha comunicat al Síndic que ha acceptat els seus suggeriments i ha iniciat totes les actuacions proposades

## Drets laborals i prestacions de la seguretat social

### Les minses prestacions de viduïtat

La situació de les vídues amb pensions insuficients ha estat denunciada pel Síndic en diverses ocasions, sobretot amb motiu de les reduïdes pensions que reben les persones que van cotitzar a l'assegurança de vellesa i invalidesa (SOVI), agreujades per la incompatibilitat legal amb qualsevol altre pensó del sistema de seguretat social.



© Jordi Canyameres

Finalment, el Govern de l'Estat ha anunciat la compatibilitat de les pensions del SOVI amb altres pensions, com ara les de viduïtat.

### La precarietat laboral afecta principalment joves i dones

Una excessiva contractació temporal, l'escàs ús de la contractació a temps parcial i la difícil conciliació de la vida familiar i laboral són factors que no ajuden a rebaixar la taxa d'atur ni a fer que les dones, sobretot, puguin compatibilitzar el treball amb la maternitat. La taxa de temporalitat continua essent molt elevada i superior a la mitjana europea, la qual cosa afecta principalment dones i joves.

En aquest context detectem un incompliment del dret de les afectades i afectats a l'estabilitat en el treball.

### El repte de la protecció del treball domèstic

La protecció de les persones que es dediquen al treball domèstic per compte propi, a temps parcial o exclusiu, continua essent un repte dels poders públics. Tot apunta que l'obligatorietat de l'assegurança no podria ser assumida per una part important del col·lectiu afectat. Si, al contrari, l'afiliació s'establís amb caràcter voluntari, fonamentalment es procuraria protecció a les persones amb més recursos econòmics i, consegüentment, menys necessitats de protecció.

## El dret a l'habitatge

### Falta d'habitatges de promoció pública

El nombre d'habitatges de promoció pública disponibles és escàs i insuficient. Tot i que la falta d'habitatge públic afecta un ampli sector de la població, mancada de recursos econòmics per comprar una vivenda al mercat lliure, aquesta problemàtica castiga sobretot determinats grups socials, com ara joves,

gent gran i persones amb risc d'exclusió social. Les queixes que es reben de gent gran són especialment preocupants i evidencien l'escassetat d'habitatges de serveis per a aquest col·lectiu. Només a Barcelona la llista d'espera per rebre un habitatge de serveis és de 984 persones.

### Dificultats per obtenir ajuts per a la compra

Cada vegada hi ha més persones que tenen dificultats per obtenir ajuts per comprar habitatges. Aquesta situació és dona sobretot a causa de la gran diferència entre els preus de mercat de la vivenda i els preus que oficialment fixa el Govern. A més, de cara al futur immediat sembla que la situació, en lloc de millorar, està empitjorant, ja que els preus de mercat augmenten a un ritme superior a la fixació dels preus màxims de venda a l'efecte dels ajuts de l'Administració.

### Assejament immobiliari a persones grans

Com es constata en les actuacions realitzades durant l'any 2004, és necessària la intervenció de l'Administració en casos d'assejament immobiliari, especialment a persones grans que es troben en una situació greu de desprotecció i que han de suportar una forta pressió moral, a causa d'aquest assejament. Tot i que l'Administració acabi intervenint-hi, el temps que ha de passar perquè ho faci implica que igualment es vulnerin els drets dels afectats.

## Relació amb el medi natural

### Control de la contaminació acústica en una societat sorollosa

La majoria de queixes que rebem per contaminació acústica són degudes a pertorbacions a l'interior dels habitatges. L'habitatge és l'àmbit essencial d'intimitat de les perso-



© Hector Medina

nes i l'agressió a aquesta intimitat significa una conculcació dels drets fonamentals a gaudir d'una qualitat de vida digna.

Pel que fa a la normativa aplicable per lluitar contra la contaminació acústica en l'àmbit privat dels habitatges, podem agrupar-la, bàsicament, en dos grans blocs. El primer incideix en les característiques i condicions del focus emissor, com ara la maquinària, que han d'estar sotmesos a determinades mesures correctores. L'altre bloc és el constituint per les normes jurídiques i actuacions que fan referència a la protecció i característiques constructives de l'habitatge.

### Queixes pel soroll de l'aire condicionat d'un centre comercial

Els veïns del Centre Comercial Barcelona Glòries van presentar l'octubre del 2004 una queixa al Síndic pel soroll que provocaven en horari nocturn els aparells d'aire condicionat i refrigeració instal·lats a la coberta del mateix centre comercial.

El Síndic va emplaçar l'Ajuntament de Barcelona a precintar els aparells d'aire condicionat del centre comercial si abans del 31 de març del 2005 no havien acabat les obres per reduir la contaminació acústica que provocaven.

En una altra reunió amb els màxims responsables del districte de Sant Martí, els representants del Síndic van recomanar a l'Ajuntament que complís la seva pròpia resolució i precintés els equips d'aire condicionat el dia 31 de març de 2005 si abans no s'havien instal·lat pantalles acústiques per reduir el soroll i s'havien canviat les màquines que l'ocasionaven.

El centre comercial ha començat a aplicar les mesures correctores instades per l'Ajuntament, però queda pendent una part de l'apantallament de la instal·lació. El Síndic segueix aquesta actuació durant l'any 2005.

### Nou projecte de llei de contaminació de pudors i ferums

Una queixa presentada per un grup de veïns de Banyoles per la mala olor provocada per l'activitat d'una fàbrica va portar el Síndic a estudiar les pudors que tenen origen en una activitat industrial que, quan arriba a considerar-se molesta o insuportable, pot significar una afectació a la salut o, si més no, al dret a la intimitat i a una qualitat de vida digna.

Després d'analitzar el marc normatiu el Síndic va preguntar al conseller de Medi Ambient i Habitatge sobre les previsions del Departament d'elaborar una proposta normativa sobre aquesta matèria i sobre el seu contingut.

El Departament de Medi Ambient va estudiar el marc normatiu de determinats països, amb l'objectiu de considerar-ne la possible aplicació a Catalunya. Posteriorment, una resolució del Parlament, de 13 d'octubre de 2004, instava el Govern a presentar un projecte de llei de contaminació odorífera. L'esborrany d'aquest avantprojecte s'ha presentat durant l'any 2005.

Pel que fa a la qüestió de Banyoles, el Síndic també va visitar l'ajuntament de la localitat durant el 2004.

### Queixes pels lladrcs de gossos

Alguns ciutadans es queixen per la manca d'actuació de les administracions davant les molèsties provocades pel lladrc de gossos, tant si estan en els domicilis dels seus propietaris, com en instal·lacions d'acolliment.

Encara que hi ha una barreja de normatives, que dificulten les possibilitats d'intervenir amb eficàcia davant d'aquest tipus de molèsties, també cal apel·lar al comportament cívic dels propietaris dels animals, que a més de tenir uns drets també han de complir, com tots, amb els deures socials.



© Héctor Mediavilla

### Urbanisme

#### Queixes pels retards dels ajuntaments en afers urbanístics

La intervenció dels ajuntaments en l'activitat d'edificació dels particulars continua generant un nombre considerable de queixes. Els retards en la tramitació de les denúncies, la manca d'informació de les actuacions municipals als denunciants, l'arxivament d'expedients de disciplina urbanística i la falta d'execució de les resolucions municipals en matèria urbanística són els motius de queixa més nombrosos.

Aquest endarreriments són preocupants perquè la llei preveu que, davant unes obres que no s'ajusten a la llicència o que no estan legalitzades, l'ajuntament competent les pot suspendre; però si la reacció de l'Administració és massa lenta, aquesta mesura no es compleix i s'acaba consolidant l'obra fora d'ordenació. Per tant, és important que els ajuntaments adoptin una actitud proactiva i facin tasques preventives en aquest àmbit. També és important tenir en compte el tema de l'aïllament acústic a l'hora de fer normatives i seguiment de la construcció d'habitatges.

## ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS I ESTATUTARIS

A més d'ocupar-se dels drets socials i econòmics, com també dels sectors de població amb una especial necessitat de protecció, el Síndic ha atès durant l'any 2004 nombrosos assumptes que fan referència a altres drets importants.

Se'n destaca, entre altres, el dret a una bona administració per a totes les persones que viuen a Catalunya. El 2004 el Síndic ha treballat per aconseguir una millora global de l'actuació i el funcionament de les administracions, incidint especialment en els defectes més recurrents o greus de l'Administració, i vetllant també pels drets de les persones.

Cal destacar també el treball en l'àmbit de la seguretat i l'Administració de justícia –important perquè és un reflex de la dispersió de competències entre l'Administració de l'Estat i la Generalitat–, els assumptes tractats per assegurar els drets lingüístics; o bé els referents al dret a una bona participació que assegurin l'acompliment de les regles democràtiques.

Actuacions	queixes	d'ofici	consultes	total
Drets lingüístics	38	1	7	46
Universitats i cultura	31	-	17	48
Drets de participació	33	-	4	37
Drets dels consumidors	180	4	313	497
Responsabilitat patrimonial	31	-	29	60
Seg. ciutadana i adm. de justícia	152	11	314	477
Dret a una bona administració	376	-	208	584
Contractació administrativa	32	-	54	86
Tributari	143	-	120	263
Funció pública	143	3	40	186
<b>Total</b>	<b>1159</b>	<b>19</b>	<b>1106</b>	<b>2284</b>

Les actuacions d'aquest àmbit representen el 50% del total d'actuacions gestionades pel Síndic el 2004.



© Sindic

## Drets Lingüístics

Sobre el dret dels ciutadans de Catalunya a poder utilitzar la seva llengua pròpia en tots els àmbits, volem destacar les actuacions del Sindic davant els incompliments de la normativa vigent en matèria de normalització lingüística. Aquestes actuacions s'han realitzat principalment pel que fa a l'ús del català en l'àmbit institucional, bàsicament judicial (registres civils i jutjats) i en el de l'Administració perifèrica de l'Estat (Agència Estatal d'Administració Tributària, Tribunal Econòmic Administratiu i Prefectura d'Inspecció de Telecomunicacions), però també en el camp de l'activitat socioeconòmica.

També s'han rebut algunes queixes relatives a la manca d'ús del castellà a les administracions catalanes, a les quals s'ha donat curs fent les recomanacions pertinents, si s'havia vulnerat algun dret lingüístic.

### El Sindic demana una llei que autoritzi l'ús del català als registres

Durant el 2004 hem tramitat dues queixes relatives als impediments amb què es trobaven els jutges de pau d'Arbúcies i Anglès a l'hora de fer els assentaments en català als registres civils, ja que la jutgessa de Santa Coloma de Farners els va cominar a fer-los tots en castellà.

Una llei de l'any 1957, no derogada, preveu el castellà com a única llengua que es pot utilitzar en els assentaments del registre civil. Aquesta norma xoca frontalment amb els drets reconeguts a l'Estatut d'Autonomia i a la Llei de política lingüística, que reconeixen la plena validesa i eficàcia dels assentaments registrals fets en català.

Es per això que el Sindic es va adreçar al Departament de la Presidència perquè impulsés la modificació legislativa de la norma estatal, que s'ha dut a terme a finals de juny de 2005. En aquesta mateixa línia, el mes d'octubre de 2004 el Ministeri de Justícia

i el Departament de Justícia van signar un protocol que reconeix per primera vegada, en aquest àmbit, la realitat plurilingüística de l'Estat espanyol, amb ple respecte a les competències de les comunitats autònomes que, com Catalunya, tenen una llengua oficial pròpia.

A més, s'ha dut a terme el procés de modificació de la llei de l'any 1957 i el seu reglament, la Direcció General de Registres i del Notariat permetrà de fer assentaments i emetre certificats del registre tant en català com en castellà.

## Drets de participació

Com els darrers anys, el 2004 el Sindic ha rebut diverses queixes de càrrecs electius que veuen impediments en la seva tasca de control de la gestió municipal. En aquests casos el Sindic ha recordat a les parts en conflicte quin és el marc legal que regeix l'exercici del dret d'accés a la informació per part dels regidors municipals. Respecte als drets de participació, també se segueixen rebent queixes que fan referència a la dificultat dels grups de l'oposició en l'accés als mitjans de comunicació de titularitat municipal.

### El Sindic demana un pacte nacional per assegurar el dret a la informació i el pluralisme polític

Una queixa dels comitès professionals i dels comitès d'empresa de set mitjans de comunicació públics de Catalunya va portar el Sindic, a principis de 2005, a presentar un estudi i a efectuar una sèrie de consideracions sobre la informació electoral en blocs i la imposició d'un senyal de comunicació per part dels partits polítics en actes electorals. Els treballadors dels mitjans de comunicació es queixen de la rigidesa d'haver de donar la informació electoral en blocs de temps determinats segons els resultats electorals

en les eleccions anteriors. Això dificulta la seva tasca i el pluralisme informatiu.

En aquest sentit, tal com ja va fer públic, el Sindic considera que si bé garantir el pluralisme en els espais informatius és una forma de fer realitat un element bàsic de la democràcia, cal vetllar perquè les restriccions atemptin al mínim possible contra el dret a la informació dels professionals dels mitjans públics.

Sobre la imposició d'un senyal de comunicació per part de partits o entitats, el Sindic considera que, fora de casos extrems, haurien de ser els mateixos professionals dels mitjans els que captessin el senyal de vídeo i àudio que posteriorment serà editat per integrar la informació que s'emetrà.

Per reconduir aquest problema i definir bé els criteris, el Sindic ha demanat un pacte nacional que assegurés tant el dret a la informació i a la comunicació veraç en períodes electorals, com les possibles restriccions protegides per la llei. Aquest pacte contribuiria a professionalitzar aquestes informacions, evitant els diferents corporativismes, i podria assegurar el pluralisme polític al nostre país, avançant criteris per a una futura llei electoral de Catalunya.

## Drets dels consumidors

En matèria de consum continuen plantejant-se moltes queixes per problemes relacionats amb els serveis de telecomunicacions, que van des de la dificultat dels ciutadans per formular reclamacions als operadors de telefonia o per donar-se de baixa d'un servei, fins a l'endarriment en la resolució d'averies o l'accés als serveis des d'indrets allunyats de les concentracions urbanes.

Els problemes elèctrics produïts en moments de gran consum ens han portat a iniciar una actuació d'ofici per valorar la gestió de la Generalitat pel que fa al compliment

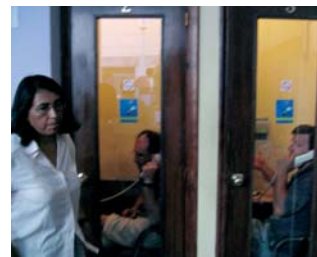
de les obligacions de qualitat imposades a les empreses distribuïdores.

La nostra Institució ha de poder garantir la defensa dels drets de les persones, sigui quin sigui el proveïdor dels serveis públics, i de l'interès general. Per aquesta raó el Sindic ha demanat una ampliació de les seves competències, perquè també pugui supervisar les companyies que subministren els serveis públics d'interès general.

### El 010 i el 012, més barats després de l'actuació del Sindic

Arran de les recomanacions del Sindic de Greuges, l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya han millorat els seus serveis d'informació telefònica 010 i 012, respectivament. Les indicacions del Sindic feien referència, entre altres coses, al preu de les trucades, que tenen una tarifa addicional (0,55 euros per tres minuts, més IVA) i a la possibilitat que els ciutadans poguessin fer alguns tràmits i gestions en línies gratuïtes de tarifa normal.

Així, la Generalitat ha comunicat al Sindic que durant el 2005 el telèfon d'atenció al ciutadà tindrà un servei de tramitació obert les 24 hores tots els dies de l'any sense tarifes addicionals, com recomanava el Sindic. També preveu que un nou concurs de telefonia pugui modificar a la baixa el preu del



© Hèctor Mediavilla

servei –com també havia recomanat el Síndic–, que continuarà essent de pagament per a la resta de peticions. El Govern també ha informat que ha deixat de derivar trucades a través del 012 a altres organismes de la Generalitat per evitar el sobrecost de la trucada i des del mateix 012 ja s'indica directament al ciutadà on ha de trucar.

**Pel que fa a l'Ajuntament de Barcelona, ja ha posat en marxa una línia telefònica gratuïta d'atenció als ciutadans a través de la qual es poden fer arribar els avisos, incidències o suggeriments sobre la ciutat i els serveis que presta l'Ajuntament, com ara la neteja a la via pública.**

## Llibertat, seguretat i administració de justícia

### Cal que hi hagi més consciència ciutadana i col·laboració dels ajuntaments en la ubicació de presons i centres de menors

Tot i entendre que la construcció d'un centre penitenciari produeix un impacte sobre el medi i que existeix un cert temor a una major inseguretat, el Síndic constata que actualment hi ha una manca de consciència ciutadana en aquesta sentit, que es tradueix en el rebuig de tot allò que causi molèstia i incomoditats.

Volem fer i mantenir una tasca pedagògica per explicar que aquestes instal·lacions són necessàries com un element integrant de la nostra societat, i que la finalitat dels serveis penitenciaris no és altra que facilitar elements i eines per la reinserció de les persones que estan a la presó. Per aconseguir aquest objectiu i posar fi a la situació actual de massificació, el Síndic proposa construir més centres, repartits pel territori, però de dimensions reduïdes, que combinin una bona gestió i aprofitament del personal però sense perdre l'horitzó de la seva finalitat rehabilitadora.

En els últims temps el Síndic també ha detectat diverses resistències i dificultats per reobrir o instal·lar un centre residencial d'acció educativa (CRAES) en alguns municipis, entre altres motius per la poca col·laboració o fins i tot pels impediments que hi posen els ajuntaments.

Cal recordar que els menors acollits en un centre residencial són també veïns del municipi on es troba el centre i que els professionals del sector sempre han defensat la territorialització d'aquests equipaments. Tot i que aquests centres depenen de la Generalitat, l'atenció a la infància és una competència compartida amb els ajuntaments, que també haurien d'involucrar els seus professionals en aquest camp, conèixer com funcionen aquests centres i, si és possible, col·laborar-hi.

Davant d'aquestes dificultats a l'hora de buscar emplaçament per a presons i centres de menors i altres equipaments, el Síndic proposa un pacte nacional amb totes les forces polítiques i socials per decidir on instal·lar aquests d'equipaments. En el pacte que proposa el Síndic tothom hauria d'assumir la seva quota de corresponsabilitat.

### Condicions precàries per a les persones que ingressen al Centre de la Vermeda

**El Síndic va visitar el Centre d'Internament d'Estrangers de la Vermeda amb l'objectiu de fer el seguiment d'una queixa rebuda sobre el tracte que es dona als interns i les presumptes condicions de precarietat i insalubritat que caracteritzen el centre.**

**La primera conclusió de la visita és que convé substituir aquest centre per unes instal·lacions més modernes i àmplies. Mentre això no sigui possible, el Síndic proposa un seguit de recomanacions a la delegació del Govern a Catalunya per millorar-ne diferents aspectes, com l'estat d'higiene de les cel·les i la comoditat dels matalassos. També proposa que els interns puguin gaudir d'alguna**



© Hector Mediavilla

**activitat ocupacional durant l'estada al centre i que en el moment d'ingressar-hi se'ls proporcionï un lot d'higiene bàsic.**

### La lentitud judicial continua provocant la queixa dels ciutadans

Els endarreriments i la lentitud en la tramitació dels assumptes judicials continuen generant un gran nombre de queixes.

La conclusió del Síndic en aquest aspecte és que, malgrat que l'Administració de justícia presta un servei essencial a la societat, la seva dotació de recursos és molt inferior a les necessitats reals. Entre els factors que incideixen en la lentitud judicial trobem unes oficines judicials amb mitjans insuficients i espais inadequats, amb càrregues de treball superiors a les que poden assumir; una distribució territorial dels òrgans jurisdiccionals que no sempre respon a les necessitats de la població que ha d'atendre; unes plantilles de personal judicial i no judicial insuficientment dimensionades; les dificultats per proveir les vacants; i un funcionament excessivament burocratitzat.

Un factor que també dificulta el bon funcionament de l'Administració de justícia a Catalunya és la dispersió de competències entre les administracions de l'Estat i de la Generalitat. En la situació actual, la Generalitat, malgrat tenir traspasades les competències relacionades amb els mitjans materials i personals de les oficines judicials, té ben poc a dir en la delimitació de les demarcacions territorials dels òrgans jurisdiccionals a Catalunya i la gestió del personal no judicial.

## El dret a una bona administració

### Cal impulsar l'ús de les noves tecnologies en l'activitat administrativa

Aquest any ens hem ocupat específicament de la qüestió relativa a l'impuls de les noves tecnologies en l'activitat administrativa. Concretament hem suggerit la notificació dels actes administratius per mitjans telemàtics, que podria millorar la qualitat en la prestació dels serveis públics, sense implicar, però, una reducció de les garanties dels processos ni una despesa econòmica addicional per al ciutadà. Aquest sistema podria ser adequat, per exemple, per reduir els problemes, molt freqüents, de la pràctica de la notificació de les multes en matèria de trànsit.

Hem de constatar que alguns ciutadans que volen rebre les notificacions dels actes administratius que els afecten per via telemàtica no poden veure satisfeta aquest desig perquè no es disposa dels mitjans tècnics ni legals per fer-ho.

### Excessiva normativa i mala gestió en la fiscalitat dels residus sòlids urbans

Durant el 2004 s'han posat de manifest les discrepàncies d'alguns ciutadans en relació amb la creació o les modificacions, segons el cas, de les ordenances municipals que regulen les taxes o els preus públics per recollida de residus sòlids en molts dels municipis que integren l'àrea metropolitana de Barcelona.

Però aquesta taxa no grava la totalitat dels ens locals de Catalunya, ja que l'Entitat Metropolitana dels Serveis Hidràulics i del Tractament de Residus té atribuïdes les funcions de gestió dels residus dels municipis que integren l'àrea metropolitana de Barcelona.

L'Entitat Metropolitana dels Serveis Hidràulics i del Tractament de Residus té atribuïdes les funcions de gestió dels residus d'aquests municipis. Aquesta entitat va aprovar dues taxes: una pels residus generats en domicilis particulars i l'altre pels residus generats en altres espais. A més, un nombre considerable d'ajuntaments van aprovar ordenances fiscals que adequen o regulen de nou l'antiga taxa per recollida d'escombraries i que ara s'anomena "taxa per recollida de residus sòlids urbans".

Els ciutadans que s'han queixat al Síndic sobre aquesta taxa constaten l'escassa informació que les administracions han facilitat en el moment d'aprovar-la, així com la disparitat de criteris adoptats per les administracions municipals per quantificar la quota tributària. Això, segons els afectats, es tradueix en el fet que per la prestació de serveis similars les quanties a pagar són substancialment diferents segons el lloc on es resideix.



© Héctor Mediavilla

Tot i estar pendent de rebre més informació dels ajuntaments per poder-s'hi pronunciar, el Síndic considera que les administracions que intervenen en la recollida i el tractament d'aquest residus haurien de coordinar les seves competències i revisar les normes que han aprovat. Segons el Síndic la primera conclusió que es pot extreure és que l'excessiva normativa –especialment considerant com s'ha aplicat– ha ocasionat el desconcert i el justificat desconeixement dels ciutadans, que es consideren "maltractats" per les diferents administracions, que no han fet el bon ús que cal esperar de les seves competències.

## Funció pública

### El Síndic constata la manca d'una regulació clara i eficaç sobre assetjament laboral

Els darrers anys ha anat augmentant el nombre de queixes d'empleats públics per situacions de mobbing. Malgrat que darrerament s'han dictat diverses sentències, el Síndic considera que no hi ha una regulació clara i eficaç, tot i les recomanacions fetes per la Institució als poders públics perquè adoptin mesures legals i reglamentàries, tant per regular la protecció dels treballadors com per prevenir i evitar l'assetjament. Igualment es constata un déficit quant als mitjans per acreditar clarament l'assetjament, i per aquesta raó el Síndic proposa iniciar un estudi per conèixer les competències i els recursos actuals i, així, poder suggerir mesures concretes, com la creació d'un protocol per aplicar de manera més eficaç l'actual normativa i si s'escau, impulsar alguna modificació normativa per tractar aquests conflictes.

# PROJECCIÓ INSTITUCIONAL

## Jornades commemoratives del 20è aniversari de la llei del Síndic de Greuges

El 13 de desembre de 2004 es va celebrar al Parlament de Catalunya un acte per commemorar el 20è aniversari de la Llei 14/1984, de 20 de març, que regula el funcionament del Síndic.

L'acte, que va ser la primera d'un cicle de tres jornades, va consistir en una conferència de l'expresident de la Generalitat, Jordi Pujol, que va parlar del "Síndic de Greuges i la defensa dels drets en l'autogovern de Catalunya". Pujol va valorar la repercussió del Síndic de Greuges en la defensa dels drets a Catalunya i en l'exercici de l'autogovern durant els 20 anys de vigència de la Llei del Síndic. Durant l'acte també es va retre homenatge als titulars anteriors de la Institució, Frederic Rahola i Anton Cañellas, en reconeixement de la tasca realitzada.

### Els defensors autonòmics debaten sobre les competències en la regulació d'alguns serveis públics, com la telefonia

La segona jornada, els dies 7 i 8 de juny del 2005 al Parlament de Catalunya, va estar centrada en els nous reptes socials i les possibles vies d'intervenció dels defensors. Amb la participació dels defensors autonòmics espanyols i d'experts en diverses matèries, les jornades van ser marc de debat dels problemes de la immigració, l'envelliment de la població i les noves formes de pobresa.

En la segona jornada també es van buscar solucions a noves realitats preocupants, com la contaminació acústica i la regulació d'empreses de serveis públics (telefonia, electricitat, transport, etc.).

La tercera jornada, també a Barcelona, el setembre de 2005, tindrà caràcter internacional i tractarà sobre l'expansió de la insti-



© Jordi Canyameres

tució de l'ombudsman i els diferents models d'actuació a Europa.

Hi participaran els ombudsman d'Irlanda, Suècia, les regions Flamenca i Valona de Bèlgica, Holanda, Àustria, França, Grècia, Espanya, així com el Defensor del Poble Europeu, i el Síndic, Rafael Ribó.

L'expresident de la Generalitat, Jordi Pujol, va valorar la repercussió del Síndic en la defensa dels drets a Catalunya durant els darrers vint anys.

## Primera taula rodona dels defensors del poble regionals europeus

Els dies 2 i 3 de juliol de 2004 va tenir lloc a Barcelona la primera Taula Rodona dels Ombudsman Regionals d'Europa, organitzada pel Comissari dels Drets Humans i el Congrés de Poders Locals i Regionals del Consell d'Europa, juntament amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

Aquesta va ser la primera vegada que el Consell d'Europa organitzava una trobada d'ombudsman regionals d'Europa. L'objectiu era donar un impuls a les institucions dels ombudsman regionals, que per la seva pro-

Els defensors locals i el Síndic van signar un acord de col·laboració a Manlleu per millorar a través d'una xarxa conjunta, el servei que donen a les persones.



© Síndic

ximitat als ciutadans són una important eina de defensa dels drets humans. La taula rodona també va voler crear sinergies en una col·laboració en xarxa que afavoreixi les funcions respectives. La trobada, que va tenir lloc al recinte del Fòrum Universal de les Cultures, va reunir els representants de les oficines d'ombudsman regionals vinguts d'arreu d'Europa (Espanya, Bèlgica, Bòsnia-Hercegovina, Sèrbia i Montenegro, Suïssa, Itàlia, Regne Unit, Rússia, Àustria i Alemanya). Els defensors europeus van tractar temes d'interès articulats en tres blocs: les tasques i els mitjans dels ombudsman regionals: el dret a l'habitatge i la defensa del dret a un medi net i segur.

### Conveni de col·laboració amb els síndics locals

El 20 de desembre de 2004 el Síndic va signar a Manlleu un conveni de col·laboració amb defensors i síndics locals de Catalunya amb la finalitat de garantir el millor servei a les persones que s'adrecen a qualsevol d'aquestes institucions. L'acord es va firmar amb la majoria de municipis de Catalunya

El Síndic i l'Ararteko, a la foto amb el Lehendakari del govern basc, Juan José Ibarretxe, van establir projectes de col·laboració.



© Síndic

que tenen aquesta figura: Amposta, Argenton, Badalona, Cambrils, Figueres, Girona, Granollers, Igualada, l'Escala, Lleida, Manlleu, Mataró, Mollet, Reus, Ripoll, Rubí, Sant Boi de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet, Terrassa, Vilafranca del Penedès, Vilanova del Vallès i Vilanova i la Geltrú.

Gràcies a aquest conveni, les persones que presentin una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya relativa a una Administració local que tingui síndic propi seran informades de la possibilitat de presentar-la davant del síndic o defensor local.

Així mateix, els defensors locals faran arribar al Síndic de Greuges de Catalunya les queixes que els hagin presentat i que facin referència a altres administracions que no siguin la local pròpia. En aquest cas, els síndics i defensors locals podran incorporar un informe propi per col·laborar en la tramitació de la queixa.

### Jornades d'intercanvi amb l'Ararteko basc

Els dies 14 i 15 de desembre una delegació de l'oficina del Síndic encapçalada pel mateix Síndic, Rafael Ribó, va desplaçar-se fins a Vitòria per participar en unes jornades d'intercanvi amb l'Ararteko (Defensor del Poble del País Basc).

L'objectiu de les jornades era afavorir l'intercanvi d'experiències i coneixements entre els membres de totes dues institucions i iniciar línies de col·laboració en projectes d'interès comú. El programa de les jornades incloïa sis tallers sobre administració general, serveis socials, educació, habitatge, medi ambient i consum, seguretat pública i protecció de dades personals, relació amb els ciutadans i projecció exterior i organització interna de la institució i relacions amb el Parlament.

A més a més, el Síndic, acompanyat per

l'Ararteko, va fer una visita oficial al Parlament basc i va ser rebut pel que llavors era el seu president, Juan Maria Atutxa, i també va celebrar una reunió oficial amb el lehendakari, Juan José Ibarretxe.

### Curs sobre el Síndic a la UAB

L'any 2004 es va dur a terme la segona edició del curs universitari "El Síndic de Greuges de Catalunya" a la Universitat Autònoma de Barcelona. La valoració positiva que va tenir la primera edició del curs, l'any 2003, va fer que aquesta segona fos oberta a tots els alumnes de la Universitat i no solament als de la Facultat de Dret, com s'havia fet el curs anterior.

Aquesta edició ha mantingut la configuració de crèdit de lliure elecció, distribuït en 16 sessions. Els professors han estat professionals diversos, professors de la Universitat Autònoma i personal de l'equip del Síndic. La visió diferent i complementària del coneixement que aquestes persones poden tenir permet facilitar als alumnes una visió teòrica i també pràctica de la temàtica que s'exposa.

### Òrgans consultius i d'assessorament

El Síndic de Greuges ha creat durant el 2004 dos òrgans consultius amb la finalitat de millorar la tasca de la Institució.

#### Consell Social: organisme de consulta i proposta

Integrat per persones que treballen en el món de l'exclusió social, el Consell Social és un organisme de consulta i proposta que s'ha creat amb la finalitat de tenir contacte directe amb la realitat social a partir de la percepció de les persones que tenen una directa i contrastada sobre aquesta proble-

màtica.

Entre les seves funcions volem destacar la de posicionar-se sobre les pautes de comportament del Síndic, pel que fa a la defensa dels drets individuals i col·lectius. També fa recomanacions sobre polítiques preventives, dóna criteris bàsics de noves propostes normatives i proposa la correcció de determinades pràctiques administratives.

El consell social el formen Josep Ma Bastús, Joan Batlle, Salvador Busquets, Anna Gudiol, Teresa Losada, Carme Manich, Narcís Martí, Pepe Menéndez, Pilar Mercadé, Ismael Palacín, Benjamí Pamplona, Ignasi Parodi, Lourdes Perramon, Mercè Porrera, Eduard Sala i Marta Torras. La Síndica de Barcelona, Pilar Malla, també és convidada a totes les reunions.

#### Consell d'Experts: comitè d'assessorament

Aquest comitè s'ha creat amb la finalitat de tenir contacte directe amb persones expertes coneixedores de determinades àrees de la realitat social i del funcionament de l'Administració pública.

El consell d'experts assessora el Síndic sobre directrius generals en la millora de l'actuació administrativa, prepara informes i estudis en les matèries de competència de la Institució, orienta i aconsella en l'elaboració de l'informe anual i formula propostes de millora per fomentar el coneixement del Síndic entre la societat.

Formen el consell d'experts Xavier Bonal, Carme Borrell, Joaquim Casal, Jaume Curbet, Mercedes García Arán, Joaquim Giol, Carles Ramió, Aleix Ripol, Joan Subirats i Jordi Sánchez.

## PROGRAMA DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL

### Cooperació amb els Balcans

Des de l'any 1999 el Síndic treballa en projectes de cooperació jurídica amb diferents països dels Balcans, amb l'objectiu de contribuir a enfortir-hi l'estat de dret. Aquesta tasca de cooperació s'ha concretat en el suport tant a institucions d'ombudsman com també a d'altres organismes de justícia, com la judicatura, la fiscalia i l'advocacia de Bòsnia-Hercegovina, Sèrbia i Montenegro i, ocasionalment, de Macedònia i Kosovo.

Fins a final de l'any 2003, la major part de les activitats de cooperació a la regió balcànica es van organitzar en el marc de l'anomenat Programa Institucional de Cooperació, dirigit conjuntament pel Síndic, el Defensor del Poble d'Espanya i el Col·legi d'Advocats de Madrid, i finançat majoritàriament per l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional.

El compromís adquirit amb les institucions dels Balcans, així com les expectatives creades arran dels bons resultats dels projectes iniciats, han motivat que el Síndic hagi decidit continuar cooperant amb aquestes institucions, tot i la fi de l'esmentat Programa Institucional de Cooperació.

### Assistència jurídica gratuïta a diverses ciutats de Sèrbia

El mes de novembre de 2004 es va posar en marxa un projecte per promoure l'assistència jurídica gratuïta a diverses ciutats de Sèrbia. Els antecedents d'aquest projecte es troben en un projecte pilot del Programa Institucional de Cooperació, que va tenir com a resultat la institucionalització de l'assistència jurídica gratuïta a la ciutat de Nis.

El Síndic Anton Cañellas va participar el 26 d'abril de 2004, convidat pel Col·legi d'Advocats i l'Ajuntament d'aquella població, a la presentació oficial del projecte, que permet que tots els ciutadans sense recursos econòmics disposin d'assessorament jurídic

i assistència lletrada davant dels tribunals.

El projecte actual, dirigit pel Síndic i cofinançat per l'Agència Espanyola de Cooperació, té com objectiu promoure la instauració de l'assistència jurídica gratuïta a tota la República Sèrbia. La idea és d'estendre el model implantat a Nis i establir les bases per al reconeixement, en un futur, d'aquest model d'assistència jurídica gratuïta a l'ordenament jurídic.

Després de fer un viatge a Sèrbia a final de desembre de 2004, per identificar els col·legis d'advocats i ajuntaments que complien els requisits per poder participar en el projecte, el Síndic ja ha signat convenis amb el Col·legi d'Advocats de Vojvodina (regió autònoma de Sèrbia) i l'Ajuntament de Pančevo, situat a la mateixa regió de Vojvodina, com també amb el Col·legi d'Advocats i l'Ajuntament de Sabac.

### El Síndic col·labora en la creació de l'ombudsman de Sèrbia

Des de l'any 2001, en què es va elaborar el primer projecte de llei per un ombudsman a l'antiga República Federal de Iugoslàvia, el Síndic de Greuges ha col·laborat amb les institucions de Sèrbia per ajudar a crear aquesta institució.

La col·laboració del Síndic en aquella zona s'ha materialitzat en diverses visites oficials. El Síndic Rafael Ribó va ser a Belgrad els dies 28 i 29 de setembre, convidat pel Pacte d'Estabilitat al Sud-est d'Europa, per participar com a ponent en la conferència titulada "L'ombudsman al sud-est d'Europa: enfortint la cooperació internacional". En acabar aquesta conferència va tenir lloc una primera presentació de la llei de l'ombudsman de Sèrbia davant de tots els participants.

El 22 de novembre, l'adjunta, Laura Díez, va participar a la taula rodona "Reforma de l'Administració Pública i Democratització de

la Societat - La llei de l'ombudsman", que va servir per presentar i discutir el projecte de llei elaborat pel Ministeri d'Administracions Públiques de Sèrbia.

Tot i que els experts van qualificar de bo aquest projecte de llei, el mateix text també va rebre crítiques importants. D'una banda, es va qüestionar que s'exigís l'esgotament de tots els recursos administratius i judicials com a requisit previ a la intervenció de l'ombudsman; també es va criticar que l'elecció de l'ombudsman al parlament es pugui fer amb una majoria no qualificada.

L'Organització per a la Seguretat i Cooperació a Europa (OSCE) i el Síndic han dissenyat un programa conjunt de suport a la futura institució, que es posarà en marxa tan aviat com es nomeni l'ombudsman sèrb.

### Turquia organitza una conferència internacional per analitzar el projecte de llei per l'establiment de l'ombudsman en aquell país

Els dies 10 i 11 de desembre, el Síndic Rafael Ribó va participar, convidat per l'Ombudsman de Grècia i el Parlament de Turquia, a la conferència organitzada a Istanbul sota el títol "L'establiment d'una institució d'ombudsman". La ponència va tenir com a objectiu la discussió del projecte de llei elaborat a aquest efecte i la reflexió sobre diversos aspectes del treball quotidià de les institucions d'ombudsman.

El Síndic va participar a la conferència amb els seus homòlegs d'Austria, França, Irlanda, Grècia, Bèlgica, Suècia, Estònia, Polònia, el Defensor del Poble Europeu i el Comissari dels Drets Humans del Consell d'Europa. En la seva intervenció, el Síndic va indicar que calia definir l'àmbit de competències de l'ombudsman sense excloure'n cap sector d'activitat pública. També va valorar positivament la possibilitat d'actuar d'ofici i va suggerir que la llei preveïés de forma expressa la funció de l'ombudsman

com a mediador i promotor de reformes normatives.

### Contribució a la consulta pública sobre la creació de l'Agència Europea de Drets Fonamentals

Un comunicat de la Comissió Europea va obrir, l'octubre de 2004, un període de consulta pública sobre qüestions relatives a l'establiment de l'Agència Europea de Drets Fonamentals. L'any 2005 la Comissió presentarà una proposta per a la regulació de l'Agència, basada en les contribucions fetes per les institucions i organitzacions que han participat en la consulta.

El Síndic va prendre part en la consulta trametent un informe a la Comissió amb diverses consideracions respecte al mandat, les àrees d'atenció material i geogràfica, les tasques i l'estructura de l'Agència, així com també els mecanismes de diàleg amb la societat civil i cooperació amb altres institucions de drets humans.

L'ombudsman de Vojvodina (regió autònoma de Sèrbia) va fer una visita d'estudi al Síndic per conèixer el funcionament de la institució.





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



SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES