



# Síndic de Greuges de Catalunya

# Síndic de Greuges de Catalunya

INFORME AL PARLAMENT 2003

Resum

- Procediment administratiu, funció pública, participació en els afers públics i qüestions electorals
- Habitatge i urbanisme
- Medi ambient
- Tributari
- Consum
- Sanitat i serveis socials
- Treball i pensions
- Ensenyament universitari, normalització lingüística i cultura
- Justícia, presons i seguretat ciutadana
- Infants
- Immigració
- Dones
- Llibre segon: algunes consideracions sobre els sistemes electrònics de videovigilància
- Projecció institucional
- Estadística



El Síndic lliura al President del Parlament l'Informe del 2003

## Presentació

El Síndic de Greuges, de conformitat amb allò establert a la seva llei reguladora, presentà el 5 de març de 2004 al Parlament de Catalunya l'Informe corresponent a les actuacions de l'any 2003, i que es publica íntegrament en el *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya*, VII legislatura, número 34, de 19 de març de 2004, així com també al nostre web [www.sindicgreugescat.org](http://www.sindicgreugescat.org).

Aquesta publicació n'és un resum d'allò que valorem com a més significatiu, tot mantenint l'estructura mateixa de l'Informe. Hi trobareu totes les àrees materials en què organitzem la nostra activitat. En cada una d'elles hi destaquem determinades actuacions que, o bé constitueixen el gros de les queixes que rebem dels ciutadans, o bé posen de manifest situacions que considerem importants, i a les quals cal prestar la deguda atenció. Algunes són situacions que podem considerar noves, fruit de la nostra societat canviant, i d'altres, malauradament, es tornen a repetir insistentment.

Afegim també un resum del nostre Llibre segon, aquest any dedicat als sistemes electrònics de videovigilància, i finalitzem amb una referència a les nostres actuacions de projecció institucional i a les dades estadístiques sobre les queixes: nombre, origen, matèria, administració afectada, estat de tramitació i grau d'eficàcia.

El Síndic de Greuges de Catalunya és el comissionat del Parlament de Catalunya per a la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans de Catalunya, i en aquest sentit el nostre Informe respon al deure d'informar el Parlament de totes les nostres actuacions durant l'any. En la mesura que el Parlament de Catalunya representa els ciutadans de Catalunya, i que l'accés a la informació és una garantia eficaç per a la defensa dels drets dels ciutadans, volem arribar també a tots ells d'una manera més directa i senzilla, i aquesta edició, com altres mesures de divulgació que emprenem, té aquest objectiu.

L'eficàcia de les nostres institucions democràtiques no està, com es pot pensar, en la força o en la capacitat d'imposar les seves decisions, sinó en el grau de consciència i participació dels seus ciutadans que, en fer seus els drets i els deures, la seva defensa i el seu compliment, contribueixen a la millora de la societat i de les seves administracions.

Anton Cañellas  
Síndic de Greuges

## Procediment administratiu, funció pública, participació en els afers públics i qüestions electorals

### Actuacions

	Queixes	Actuacions d'ofici	
Procediment administratiu	471	4	
Funció pública	103	1	
Contractació administrativa	52		
Responsabilitat patrimonial	35		
Participació en afers públics	22		
Qüestions electorals	23	1	
<b>Total</b>	<b>706</b>	<b>6</b>	<b>712</b>

### Identificació dels infractors

La Llei sobre trànsit preveu per al titular del vehicle l'obligació d'identificar l'infractor en els supòsits en què ell no en sigui el conductor. Si el titular incompleix aquesta obligació sense causa justificada, o si, tot i haver identificat l'infractor, la denúncia no pot ser notificada per causa que li sigui imputable, el titular del vehicle serà el sancionat. En ocasions, tot i que el titular del vehicle hagi actuat amb la diligència que li és exigible, l'Administració ha continuat la tramitació del procediment incoat sense tenir en compte la identificació del presumpte infractor, la qual

cosa ha motivat la presentació de diverses queixes al Síndic.

El Síndic entén que l'obligació imposada per la Llei sobre trànsit no pot imposar al titular del vehicle un deure de col·laboració que vagi més enllà d'allò que és raonablement exigible, i que aquesta obligació tampoc no ha de substituir l'activitat de l'Administració en el sentit d'eximir-la de prosseguir les diligències d'investigació adreçades a esbrinar la identitat dels responsables de la infracció comesa. En aquest sentit, les consideracions formulades a l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona i acceptades per aquest organisme han comportat un canvi de criteri en relació amb les dades a aportar pel

titular del vehicle per considerar que ha complert el seu deure de col·laboració.

### La privatització del Laboratori General d'Assaigs i Investigacions

El comitè d'empresa de LGAI Technological Center, SA, empresa resultant del procés de privatització del Laboratori General d'Assaigs i Investigacions (LGAi), es va adreçar al Síndic per transmetre-li la seva preocupació amb determinats aspectes d'aquest procés.

Els promotors manifestaven inquietud per la continuïtat dels 300 llocs de treball, així com també pel manteniment del rol social de determinades funcions d'aquesta entitat, la preocupació per l'ús que la societat pugui fer de la informació tècnica sensible que els clients faciliten al laboratori. Finalment, consideraven que l'operació de privatització de la societat l'havia de decidir el Parlament de Catalunya, perquè va ser creada per llei.

Després d'estudiar el nou escenari previst i les respostes donades pel mateix Departament d'Indústria, el Síndic ha centrat les seves recomanacions en les garanties a favor dels usuaris dels serveis que presta el laboratori, que continuarà sent de titularitat pública a través del mateix LGAI.

El Síndic es va plantejar si els mecanismes previstos en tot el marc regulador de l'operació, per fer operatives les funcions de control i direcció atribuïdes al LGAI, poden garantir prou els drets dels usuaris i de la independència i neutralitat que cal preservar respecte a entitats que efectuen tasques de control en l'àmbit de la qualitat i seguretat industrial i que, a més a més, són de caràcter públic.

Per això va suggerir d'estipular expressament en el contracte regulador de la prestació de serveis el fet que la nova societat LGAI Technological Center, SA



## HEM RECOMANAT

- A l'Ajuntament de Barcelona, d'atorgar les llicències per als pintors i dibuixants de la Rambla mitjançant licitació, seleccionant les peticions d'acord amb diversos criteris objectius, com ara l'antiguitat. També se li ha proposat de publicar en un diari oficial una normativa reguladora i la convocatòria de llicències, i la possibilitat que els serveis municipals inspeccionin l'activitat dels pintors. L'Ajuntament ha acceptat el suggeriment relatiu a les tasques d'inspecció.

## HEM SUGGERIT

- A l'Ajuntament de Mollerussa, de retornar l'import abonat per les entrades al concurs nacional de vestits de paper que havien abonat un grup de gent gran, perquè el concurs no es va celebrar el dia previst a conseqüència del mal temps. L'Ajuntament va acceptar el suggeriment i va ordenar la devolució d'ingressos.

únicament tractarà les dades de caràcter personal conforme a les instruccions del LGAI, que no les aplicarà o utilitzarà amb finalitat diferent de la que figuri en el contracte, ni les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones. Així mateix, el Síndic suggerí que en el contracte també caldria determinar les mesures de seguretat que la nova societat està obligada a implantar per fer efectiva la protecció de dades. El LGAI, com a titular dels serveis, la gestió dels quals s'ha adjudicat a LGAI Technological Center, ha d'exercir la potestat tarifària més enllà de la previsió de no-discriminació i ha de fer públiques les tarifes que s'acordin, a fi que els usuaris en tinguin coneixement. El Síndic també va proposar establir i incorporar en el contracte regulador les previsions relatives als procediments per a les reclamacions que presentin els usuaris, i divulgar-les a fi i efecte que aquests en tinguin coneixement. La major part d'aquestes consideracions van ser acceptades pel Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme.



## El mal estat de conservació de les voreres del carrer

Ja en altres ocasions el Síndic s'ha pronunciat sobre la negativa sistemàtica de l'Administració a reconèixer que s'ha produït un supòsit de responsabilitat patrimonial quan un ciutadà demana de ser indemnitzat per lesions sofertes en caure a terra a conseqüència del mal estat de conservació de les voreres del carrer.

Les administracions solen considerar que no s'ha acreditat l'existència del nexa causal en el sentit de relació de causa efecte entre l'estat de la vorera i els perjudicis soferts, però no motiven com caldria aquesta afirmació.

En altres casos, l'Administració municipal nega l'existència de responsabilitat patrimonial amb l'argument que les deficiències en el paviment o la vorera entren en l'àmbit d'allò que és permisible o que la persona afectada no ha adoptat les precaucions degudes, adequant la seva actuació a les característiques de la via.

El Síndic entén que cal atènyer-se a cada cas concret per esbrinar si, realment, la responsabilitat és imputable a l'Administració. Però és preocupant que, tot i haver-se elaborat uns criteris a tenir en compte en aquests casos, consolidats per una jurisprudència reiterada que deriva de les demandes presentades pels ciutadans que no han vist ateses les seves reclamacions, l'Administració per-

severi en la seva posició, com han fet diversos ajuntaments.

## Objeccions a estar en una mesa electoral

Sempre que hi ha una convocatòria electoral, i aquest any n'hi ha hagut dues, rebem queixes de ciutadans que troben algun impediment per exercir el seu dret de vot o que posen objeccions o tenen problemes per estar en una mesa electoral per a la qual havien estat designats. Una ciutadana que havia estat designada per ser membre d'una mesa es va dirigir al Síndic, ja que recelava del procediment de sorteig seguit per l'Ajuntament per escollir els membres de les meses electorals. La interressada ja havia estat condemnada el 1996 per la seva objecció a participar en una mesa electoral. Per la informació documental i els comentaris facilitats per l'Ajuntament, vam comprovar que el sorteig havia estat regular i aleatori.

Altres qüestions plantejades en aquest àmbit feien referència al conflicte que ocasiona a una parella amb obligacions familiars el fet que tots dos membres hagin de participar en meses electorals o el perjudici econòmic que comportarà aquesta mateixa jornada electoral al titular d'un quiosc de premsa també membre d'una mesa electoral, situacions no previstes en la Llei electoral, en el segon cas pel fet de ser treballador autònom. Aquestes darreres queixes han estat traslladades al Defensor del Poble.

## Habitatge i urbanisme

### Actuacions

	Queixes	Actuacions d'ofici
Habitatge	114	
Urbanisme	212	1
Total	326	1

### Insuficiència d'habitatge protegit i mercat lliure de difícil accés

Parlar d'insuficiència de l'habitatge protegit per satisfer la demanda és parlar del preu de l'habitatge en el mercat lliure. Són dues qüestions que van íntimament relacionades. Deixant de banda la polèmica sobre la possible existència d'una bombolla immobiliària, el cert és que cal un esforç econòmic i un endeutament desproporcionat respecte a la capacitat econòmica de moltes famílies per poder adquirir un habitatge.

L'Administració disposa, a hores d'ara, de dues vies per corregir les disfuncions del mercat. Una d'aquestes vies consisteix en la política de foment de la promoció pública d'habitatges, de lloguer o de compra. L'altra via, potser la més oblidada en la pràctica, consisteix a uti-

litzar els instruments urbanístics previstos a la llei per incidir en el mercat i disposar de sòl per construir habitatge protegit. Continuem pensant que, dins del marc constitucional, hi ha un marge en el qual el legislador es pot moure per assolir l'objectiu de facilitar l'accés a l'habitatge sense posar en perill l'estabilitat del sistema econòmic.

### Reallotjament per raons urbanístiques

Reordenar un sector comporta una forta inversió si tenim en compte que els afectats per una actuació urbanística, als quals s'expropia l'habitatge, han de ser reallotjats.

Se'ns ha plantejat el problema de famílies expropiades que han de transmetre el seu pis sense càrregues a l'Administració i es troben que l'import de la indemnització no cobreix el capital pendent de la hipoteca que grava l'habitatge expropiat.

Sempre hem considerat, també, que els propietaris i afectats per una ocupació directa, cessió obligatòria de sòl al domini públic, a més del dret a participar en el repartiment just de les càrregues i dels beneficis en el sector d'actuació, havien de tenir el dret a ser

### HEM SUGGERIT

- Al Patronat Municipal de l'Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona, que revisés uns expedients i esmenés davant la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge el possible error pel qual diversos afectats pel PERI Diagonal-Poblenou, en comprar un habitatge de protecció oficial en règim especial, no van rebre l'ajut consistent en una subvenció a fons perdut del 10 % que s'aplica en primeres residències. El Patronat de l'Habitatge ha acceptat el nostre suggeriment i ha revisat els expedients a fi que els afectats puguin cobrar l'ajut.
- A l'Ajuntament de Sant Ramon (Segarra), que respongués a totes les persones que havien presentat al·legacions a les normes subsidiàries de planejament del municipi i que aquestes s'incorporessin a la documentació del Pla d'ordenació urbanística, un nou instrument de planejament iniciat per l'Ajuntament.

reallotjats en el moment de l'ocupació per no afectar el dret a l'habitatge, com ara ja recull la normativa.

Els instruments de planificació general han de fugir de zonificar d'una forma estricta, i han de perseguir una ciutat més integrada per evitar la creació d'autèntics guetos urbans.

La distribució en el territori, d'acord amb criteris racionals, dels terrenys qualificats per a equipaments destinats a cultes religiosos, també incidirà en una redistribució dels grups socials i evitarà la segregació espacial. Així mateix, mitjançant els instruments d'intervenció en el mercat del sòl s'ha de procurar evitar concentracions socials homogènies.

### Les entitats urbanístiques de conservació

Les entitats urbanístiques de conservació, anomenades juntes de conservació, són agrupacions de particulars formades per conservar les obres d'urbanització i mantenir les dotacions i instal·lacions de serveis públics fins que els ajuntaments poden fer-se'n càrrec pressupostàriament. Però hi ha entitats





urbanístiques de conservació que, a més de mantenir els serveis, s'ocupen de crear els que falten, ja que en molts casos els promotors de la urbanització no han complert els seus deures.

Un dels problemes que se'ns plantegen sovint és la dissolució de les entitats urbanístiques de conservació quan, per problemes de funcionament intern, són inoperants quant al compliment de les seves finalitats. Els ajuntaments han d'intentar trobar una solució sense apartar-se dels límits de la Llei i respectant els estatuts de les entitats.

Un altre cas freqüent de queixa és l'accés dels membres d'una entitat de conservació als comptes socials. Amb la nova normativa, el desenvolupament parcial de la Llei d'urbanisme estableix que els membres de la junta tenen dret a obtenir certificacions dels llibres socials. Aquesta nova normativa ha

resolt o pot ajudar a resoldre els problemes que se'ns plantejaven amb les entitats urbanístiques de conservació per manca d'una regulació específica.

### **L'execució subsidiària**

Amb molta freqüència, les queixes que ens adrecen els ciutadans, tant en qüestions relatives a l'habitatge com en problemes urbanístics, són motivades pel fet que els particulars incompleixen les ordres dels ajuntaments. Es tracta de situacions que semblen no tenir solució: el promotor de la queixa ha presentat la denúncia a l'Ajuntament, el qual ha inspeccionat i constatat els fets denunciats, ha tramitat l'expedient i, finalment, ha ordenat executar unes obres o enderrocar el que s'havia fet de forma il·legal.

Si l'interessat a qui va adreçada no executa voluntàriament l'ordre, comença

el calvari per al denunciant i l'expedient s'eternitza a les dependències municipals. Per tot això, aportem un seguit de reflexions a l'entorn de l'elecció del millor mitjà d'execució forçosa.

La tramitació de l'execució forçosa mitjançant multes ha de ser àgil, i si l'Administració no executa tots els actes per cobrar l'import de la multa, aquesta mesura no té cap sentit.

En els cas que les multes coercitives no hagin estat eficaces, l'Administració s'hauria de plantejar la possibilitat d'executar subsidiàriament les seves ordres amb enderrocs o execucions d'obra com a sistema més útil per protegir la legalitat urbanística i perquè l'incompliment d'una ordre d'enderroc pot consolidar unes obres contràries a l'ordenament, i el d'una ordre d'execució d'obra contribueix al deteriorament dels edificis.

## Medi ambient

### Actuacions

	Queixes	Actuacions d'ofici
Medi ambient	238	4

### Els cabals mínims ecològics dels rius de les conques internes de Catalunya

Hem suggerit al Departament de Medi Ambient que, en el termini més curt possible, l'autoritat hidràulica es manifesti en relació amb la possibilitat real d'implantar els cabals ecològics mínims de manteniment de les conques fluvials internes de Catalunya.

En el cas que encara no s'hagi fet, s'hauria de considerar l'estat jurídic i d'ús real i efectiu almenys de les concessions d'aprofitaments hidràulics públics que poden tenir més incidència en la definició i implantació dels cabals mínims ecològics, per si és possible revisar-les o preveure'n la caducitat o indemnització, de manera que s'adeqüin al Pla hidrològic de conques internes.

Un grup ecologista va presentar una queixa al Síndic perquè l'Administració dotés d'un cabal ecològic el curs del Gaià.

Diverses lleis, catalanes, estatals i europees, fan referència a un cabal ecològic per als rius que faci possible la continuïtat de vida de les diferents comunitats biològiques, una qualitat de l'aigua suficient i el respecte al paisatge.

El Síndic considera, doncs, que fixar els cabals ecològics és un mandat legal des de l'any 1985, reforçat amb l'aprovació, el juliol del 2001, del denominat Pla sectorial de cabals de manteniment de les conques internes de Catalunya.

És veritat, però, que, en determinats rius o trams fluvials hi ha una tensió –possiblement molt difícil de superar– entre els recursos hídrics bruts d'una determinada conca i les necessitats d'aigua que cal atendre. Podria ocórrer, doncs, que en determinats trams de rius no fos possible garantir els cabals ecològics sense intervenir sobre els drets concessionals atorgats o situacions d'impossible respecte del cabal, tot i l'absència de concessions.

Caldrà arribar a conclusions i possiblement identificar, fins i tot, les zones en les quals és materialment impossible establir qualsevol cabal o, alternativament, optar per la indemnització de concessions o bé revisar o declarar la caducitat d'altres concessions d'aigua per fer possible el cabal ecològic.

A petició del Síndic de Greuges, el Departament de Medi Ambient i Habitatge respongué que comparteix els criteris d'aquesta Institució i que l'Agència Catalana de l'Aigua té en elaboració una proposta d'actuacions prioritàries d'inspecció i control, en relació amb determinats rius, entre els quals el Gaià.

### Les activitats a l'aire lliure

Les activitats espontànies que sorgeixen quan un col·lectiu de persones amb afinitats i inquietuds similars s'aplega a l'aire lliure per tocar instruments musicals, o les activitats realitzades en el marc de celebracions festives, per bé que autoritzades per un ajuntament, no sempre estan exemptes de generar molèsties per soroll.

D'aquesta tipologia de queixes, aquest any n'hem rebut una sobre els timbals i altres instruments de percussió que sonen al parc de la Ciutadella de Barcelona, i les molèsties que provoquen les activitats musicals i lúdiques organitzades per l'Ajuntament de la Roca del Vallès amb motiu de la festa major.

Pel que fa al parc de la Ciutadella, malgrat la intervenció de l'Ajuntament per aturar aquest problema amb una campanya de sensibilització i controls per part de la Guàrdia Urbana, la impulsora de la queixa va informar el Síndic que les molèsties continuaven. El Síndic es va adreçar novament a l'Ajuntament per recordar-li el marc normatiu del municipi, que és l'ordenança sobre l'ús de les vies i espais públics. Aquesta ordenança preveu que el ciutadans tenen dret a comportar-se lliurement als espais públics de la ciutat, si bé el dret és limitat pel deure a respectar les altres persones, per la qual cosa no és permès produir sorolls que pertorbin el descans dels veïns.

A través dels mitjans de comunicació, hem conegut que, a principis del 2004, l'Ajuntament ha iniciat una nova campanya de sensibilització i control al parc, de la qual encara no hem pogut valorar els resultats.



Llera del riu Gaià

En relació amb les activitats de la festa major de la Roca del Vallès, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament d'estudiar la idoneïtat del pati de l'escola com a indret on concentrar les actuacions, i que valorés la possibilitat de trobar indrets alternatius més allunyats d'habitatges. L'Ajuntament va respondre que ha de prevaler el fet d'organitzar activitats culturals i festives de les quals gaudeixen tots els veïns del municipi, durant uns dies concrets, sobre el descans dels veïns, tot i que es va comprometre a limitar el nombre d'activitats al pati de l'escola durant la festa major.

## Legalització i clausura d'abocadors

A Catalunya encara sovint s'utilitza espais de terreny com a abocadors incontrolats de residus que no estan legalitzats i que són tolerats i mantinguts pels ajuntaments. Aquesta tolerància té conseqüències en el medi ambient, repercuteix negativament en el paisatge i pot afectar els drets de tercers, propietaris de terrenys que hi confronten i que veuen com es malmeten per conductes incíviques que, tanmateix, tenen origen en la tolerància practicada. Aquest any hem rebut diverses queixes de persones afectades per la falta de controls d'aquests abocadors, entre altres, d'espais situats en els termes municipals de Rodonyà i l'Ametlla de Mar.

Pel que fa al cas de Rodonyà, el Síndic assenyala que, a banda de la conducta incívica dels veïns, la vigilància i les condicions de manteniment de l'abocador potser no eren les idònies. El Síndic també va considerar que l'Ajuntament havia de prendre les mesures necessàries per legalitzar l'abocador, si és que no ho estava, i dotar-lo de les condicions tècniques adients de funcionament i per al control dels materials que s'hi dipositen i evitar molèsties a tercers, com les que patia la promotora de la queixa, propietària del terreny contigu, que es va dirigir al Síndic perquè considerava que l'abocador, del qual es recollien les deixalles un cop l'any, podia afectar la salubritat del seu domicili particular.

L'Ajuntament de Rodonyà va informar el Síndic que la posada en marxa d'una deixalleria mòbil comarcal i la col·laboració amb el Consell Comarcal de l'Alt



Camp per aconseguir la gestió correcta i la legalització de l'abocador millorarien la situació denunciada, però no va respondre a les consideracions del Síndic sobre la conveniència d'adoptar mesures per corregir els efectes perjudicials de l'abocador a la propietat de la persona que va presentar la queixa.

A l'Ametlla de Mar, el Síndic va recordar a l'Ajuntament el deure de regenerar i netejar els espais degradats, en aquest cas una finca privada que es feia servir com a prolongació de l'abocador municipal de runa sense consentiment del propietari.

## La protecció dels boscos davant del perill d'incendi

La manca de manteniment adequat de parcel·les on la vegetació creix sense cap mena d'atenció, conservació i cura pot generar, en determinades circumstàncies, una situació de perill d'incendi forestal.

Malgrat que la normativa actual preveu una sèrie de mesures adreçades a les urbanitzacions que no tenen continuïtat immediata amb la trama urbana, i situades a menys de cinc-cents metres de terrenys forestals, per prevenir i evitar grans incendis forestals, la gestió d'aquesta normativa provoca queixes al Síndic davant una problemàtica que, desgraciadament, quasi cada estiu és actualitat.

Entre altres queixes sobre problemes semblants, destaquem la d'una veïna de la Palma de Cervelló que es va adreçar al Síndic davant la manca de resposta de l'Ajuntament a les demandes de correcció d'una situació susceptible de generar un incendi forestal. La interessada exposava que la seva casa confronta amb un bosc o terreny de propietat privada en situació de deixadesa, i que ni el propietari ni l'Ajuntament prenen cap mesura per prevenir-hi un possible incendi forestal.

Les gestions del Síndic prop de l'Ajuntament van ajudar al fet que el propietari del terreny hi fes finalment una neteja parcial, i van servir per comprovar també que el municipi no tenia un pla de protecció d'incendis forestals, tal com marca la llei, pel fet d'estar situat en una zona d'alt risc. Per tot això, el Síndic va instar l'Ajuntament a iniciar el tràmit per dotar-se, al més aviat possible, d'aquest pla.

El Síndic també es va dirigir al Departament de Medi Ambient, perquè la normativa no deixava prou clar de qui era competència l'elaboració d'aquest pla de prevenció, ja que semblava que corresponia al Departament d'elaborar-la i aprovar-la, mentre que, segons la Direcció General de Prevenció i Riscos del Medi Natural, l'elaboració dels plans de prevenció correspon als municipis.

## Tributari

### Actuacions

	Queixes
Tributari	196

### La gestió tributària

Cada any es repeteixen les reclamacions dels ciutadans que consideren que l'Administració lesiona els seus drets com a contribuents en tot el procés de gestió tributària, que inclou les actuacions de liquidació, notificació, recaptació i inspecció.

Com a queixes en aquest apartat, destaquem la manca de coordinació entre diferents àrees d'una mateixa Administració, que ha provocat que s'incoessin procediments executius i s'embarguessin els béns d'un ciutadà que havia complert les seves obligacions fiscals.

També rebem queixes en el sentit que l'Administració, tot i haver adoptat una resolució favorable al contribuent que genera una devolució d'ingressos indeguts, es demora a reintegrar-los.

Trobem reticències o manca de previsió de les administracions per reconèixer beneficis fiscals als contribuents, i també que hi ha dubtes sobre el moment en que són vigents aquests beneficis.

En altres ocasions, tot i que la normativa determina que cal reconèixer una determinada exempció, l'Administració no ho considera prou argumentat i, si

aquell supòsit no està incorporat a les seves ordenances fiscals, no s'avé a concedir el benefici sol·licitat.

### Les subvencions de l'administració per la domiciliació dels tributs

Un ciutadà de Barcelona es va adreçar al Síndic manifestant la seva disconformitat amb el sistema de pagament subvencionat que l'Ajuntament de Barcelona aplica en relació amb l'impost de béns immobles sempre que el pagament es faci a través de domiciliació bancària i de forma fraccionada.

El reclamant considerava discriminatori que l'Administració actués en el sentit exposat i no ho fes quan la quota es paga íntegrament a l'oficina de recaptació o en metàl·lic en una oficina bancària.

El Síndic, tot i comprendre el raonament del reclamant, considera que no estem davant d'un autèntic benefici fiscal, ja que no s'integra dins de l'estructura de l'obligació tributària, sinó d'una subvenció. L'Ajuntament està legitimat per establir normes de subvenció que tinguin efectes de desgravació fiscal sempre que es compleixin els requisits previstos per l'ordenament jurídic. Ja rebuda i tramitada la queixa, la nova Llei de reforma de la Llei reguladora de les hisendes locals ha previst de forma expressa aquesta possibilitat i especifica que la bonificació pot arribar fins al 5 % de la quota a favor dels ciutadans

## HEM RECOMANAT

- A l'Ajuntament de Reus que suprimixi de l'ordenança fiscal els epígrafs referents a la taxa per expedició de documents administratius, com ara les denúncies per habitabilitat i els escrits de denúncia per motius que perjudiquin directament l'interès privat del denunciant i que no es refereixin a serveis públics municipals. L'Ajuntament de Reus ha informat el Síndic que, d'acord amb la seva recomanació, la taxa ha estat suprimida.

que domiciliïn els seus tributs en una entitat financera o bé que realitzin actuacions que impliquin col·laboració en la recaptació d'ingressos.

### L'impost sobre successions i donacions

Aquest any se'ns han adreçat diversos ciutadans en desacord amb l'actual regulació de l'impost de successions i donacions, ja que valoren que la seva capacitat econòmica no és proporcional a la despesa que els comporta abonar la quota de l'impost.

El problema se centra en la coexistència de l'impost de successions i donacions i l'impost sobre la renda de les persones físiques, i les possibles duplicitats que es poden generar en meritjar els dos tributs.

La doctrina tributària s'inclina per la tesi que la renda és l'índex més idoni i adequat per mesurar la capacitat econòmica d'una persona i, per tant, un sistema tributari més avançat i just ha de prestar atenció especial a un impost personal sobre la renda. Els partidaris d'una desaparició progressiva de l'impost sobre successions i donacions argumenten que els ingressos recaptats per aquest tribut no són gaire elevats.

El Síndic només vol deixar palès el sentit dels ciutadans que se'ns han adreçat sol·licitant que els poders públics es pronunciïn sobre aquesta qüestió, i sigui objecte d'un estudi i la posterior adopció de les normes que se'n derivin. A través de la premsa hem sabut que el Govern té la intenció d'incrementar el mínim exempt de l'impost, que podria comportar que quedessin lliures de tributació el 80 % dels contribuents.





## Consum

### Actuacions

	Queixes	Actuacions d'ofici
Cosum	577	4

### Els registres de morosos

Diverses queixes per desacord amb la gestió dels registres de solvència patrimonial i crèdit, coneguts popularment per registres de morosos, han portat el Síndic a estudiar la normativa vigent en aquest àmbit.

Les queixes feien referència a les dificultats per obtenir la cancel·lació de les dades quan ja no responen a un crèdit vigent, amb el perjudici que això ocasiona a l'activitat comercial o creditícia dels afectats.

Tot i que la llei estableix uns mecanismes i uns terminis pels quals els interessats poden demanar la modificació de les dades del fitxer i la possibilitat d'adreçar-se a l'Agència Estatal de Protecció de Dades, en cas de no efectuar-se els canvis, el Síndic considera que molts ciutadans desconeixen aquesta possibilitat. Els perjudicis que pot ocasionar la permanència de dades sobre deutes impagats ja cancel·lats justificaria un esforç informatiu especial que hauria de correspondre als gestors dels fitxers, com a responsables del tractament adequat de les dades.

Una informació rigorosa i assequible també permetria, segons el Síndic, evitar en aquest cas concret la sensació de desprotecció i de falta de mecanismes de reacció que, cada vegada amb més freqüència, tenen els ciutadans en les seves relacions, com a consumidors de béns i serveis, amb diferents sectors d'activitat.

L'Agència Estatal de Protecció de Dades respongué al Síndic que establir l'obligació d'informació sobre la cancel·lació de dades seria possible en el marc de la Llei de protecció de dades, però que caldria una norma reglamentària que

ho establís expressament. També va informar que treballa en l'elaboració d'un esborrany d'aquest reglament de la llei, per traslladar-lo a l'Administració competent que ha d'aprovar-lo.

Davant d'això, el Síndic de Greuges es va adreçar al Defensor del Poble perquè valorés la possibilitat de recomanar a l'Administració de l'Estat que es prevegi aquesta obligació en el desplegament reglamentari de la llei, aprovada el 1999, i que encara està pendent.

El Defensor del Poble va informar que comparteix el plantejament del Síndic sobre aquest assumpte i, per tant, va efectuar la recomanació oportuna al Ministeri de Justícia.

### Informe extraordinari sobre el servei públic de subministrament elèctric

El gener de 2004 es va lliurar al Parlament un informe extraordinari sobre *El servei de subministrament elèctric. Una reflexió sobre els drets dels ciutadans*.

Del conjunt de qüestions relacionades amb l'energia elèctrica –econòmiques, tècniques i mediambientals–, l'informe se centra en la tutela dels drets dels usuaris del subministrament elèctric a partir del concepte actual de servei públic.

La liberalització de la prestació del servei no ha de comportar una pèrdua de garanties del consumidor i usuari d'aquests serveis. El Síndic considera que l'Administració, amb la seva tasca reguladora i inspectora pel que fa a serveis d'interès general com l'elèctric, també té la responsabilitat de protegir el consumidor i usuari. És per això que l'informe acaba amb un seguit de conclusions que donen lloc a unes recomanacions al Govern centrades a simplificar i facilitar les reclamacions dels usuaris en aspectes com la facturació, la verificació dels comptadors, danys i perjudicis causats per les empreses subministradores, descomptes i una atenció especial als usuaris més vulne-



rables per les seves condicions econòmiques o personals.

(Aquest informe va ser presentat al Parlament el dia 24 de febrer de 2004. La totalitat del seu contingut es troba disponible a la nostra pàgina web: [www.sindicgreugescat.org](http://www.sindicgreugescat.org), a l'apartat d'Informes/ Informes extraordinaris).

### Assegurança obligatòria de motos i ciclomotors

L'alt cost de l'assegurança obligatòria per a motos i ciclomotors, proporcionalment superior a la d'altres vehicles, i les dificultats per trobar una companyia asseguradora disposada a contractar la pòlissa, ocasiona moltes dificultats als propietaris d'aquests vehicles i pot comportar, a la pràctica, que els seus conductors circulin sense estar assegurats. El Síndic va iniciar, doncs, una actuació d'ofici sobre aquest assumpte, perquè no implica només un risc per als motoristes, sinó també per a la resta de ciutadans.

El Síndic ha demanat informació al Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme en relació amb les reclamacions rebudes, i al Departament d'Economia i Finances perquè l'informi de les actuacions del govern sobre aquest assumpte en el marc d'una resolució del Parlament de 6 de febrer de 2003, sobre l'assegurança obligatòria i altres mesures per contribuir a la circulació més segura de motos i ciclomotors.

## Sanitat i serveis socials

### Actuacions

	Queixes	Actuacions d'ofici
Sanitat	183	5
Serveis Socials	142	3
Total	325	8

### Hospitalització psiquiàtrica i atenció comunitària

La inversió en nous serveis i dispositius assistencials psiquiàtrics, sobretot els comunitaris no hospitalaris, encara és insuficient, a conseqüència de l'associació històrica de la salut mental amb la beneficència i al fet d'estar apartada de la medicina. La creació de centres de salut mental, d'adults i infantils de referència, la implantació de centres de rehabilitació comunitària, hospitals de dia, residències i pisos assistits, ha estat lenta i amb dotacions escasses, si es té en compte l'augment de la demanda assistencial.

Aquesta insuficiència de recursos contrasta amb el bon funcionament de la clínica hospitalària i les bones condicions materials i assistencials destinades als malalts aguts i subaguts dels hospitals monogràfics. L'atenció a malalts amb estades llargues d'internament presenta, però, dèficits d'infraestructura.

El Síndic ha volgut aquest any verificar els canvis produïts en l'atenció psiquiàtrica dels hospitals monogràfics de Salt i Lleida, ja visitats el 1997, amb l'objectiu d'avaluar l'efectivitat de la tutela integral de la salut dels malalts ingressats. Per això, ha posat en consideració del Departament de Sanitat i Seguretat Social l'anàlisi de les dues visites efectuades, assenyalant els considerables progressos i les qüestions encara pendents.

### Atenció sanitària als immigrants

Garantir que es presti l'atenció sanitària als immigrants estrangers empadro-

nats a Barcelona, mitjançant el servei d'ajuda a immigrants estrangers residents, ha estat una de les preocupacions del Síndic. Aquesta atenció ha implicat també un increment de la pressió als equips d'atenció primària de les àrees bàsiques de salut de diversos barris de Barcelona. Per comprovar si s'han adoptat les mesures adients per satisfer les necessitats dels ciutadans (nacionals i estrangers), sobretot en referència a l'equitat i accessibilitat al sistema sanitari, així com també altres mesures de recepció i tractament dels estrangers, com la informació i el suport, vam fer diverses indagacions prop del Departament de Sanitat i Seguretat Social.

Vista la resposta de l'Administració, s'evidencia que s'han anat prenent mesures per respondre a la demanda d'assistència, potser insuficients, i per contenir la forta pressió assistencial en alguns CAP. La creació de l'Oficina de Cooperació Sanitària Internacional i Salut Migracional ha aportat un instrument d'integració i resposta als problemes de salut de la població immigrant. El Síndic ha proposat al Departament de Sanitat i Seguretat Social que prossegueixi en la millora de les condicions assistencials i també augmentant les avaluacions continuades del sistema així com també els recursos dels CAP amb més afluència d'immigrants en benefici de tots els usuaris.

### Les "conductes"

Una denúncia anònima, que pel seu caràcter no vam poder acceptar, va portar el Síndic a obrir una actuació d'ofici sobre el pagament per part de veïns a metges dependents de la sanitat pública d'una taxa mensual per assegurar-se que els atendran fora del seu horari. Segons informacions periodístiques, aquesta pràctica històrica coneguda amb el nom de conducta continuava viva en desenes de poblacions de la província de Lleida, tot i que contravé la legalitat vigent.

El Síndic suggerí al Departament de Sanitat que prenguéss les mesures



adients per corregir, si era el cas, l'actuació dels facultatius esmentats i que investigués la possibilitat de més casos a la regió sanitària de Lleida. El Departament informà que havia obert un expedient informatiu per aclarir els fets.

## Informe extraordinari sobre l'atenció a la gent gran dependent a Catalunya

L'aproximació feta a la problemàtica de l'atenció a la gent gran dependent ha permès al Síndic valorar el funcionament del sistema d'atenció al nostre país, analitzar els principals paràmetres sobre els quals es pot definir un model d'atenció, reflexionar sobre les possibilitats de millora de l'actual sistema d'atenció i tractar d'identificar els drets com ara la dignitat, la intimitat, i deures, que haurien de ser reconeguts en aquest àmbit.

Aquestes valoracions s'han traduït en un conjunt de suggeriments i propostes sobre aspectes com ara el possible model d'atenció –que el Síndic considera que hauria de ser d'accés universal–, la prioritització de programes preventius adreçats a un envelliment saludable i la creació d'un ens tipus "agència" per a la protecció de les persones incapacitades i orientat a vetllar pel respecte als drets de les persones incapacitades legalment, a més d'establir comitès d'ètica en l'atenció residencial i promoure el testament vital.

Altres propostes són potenciar les mesures adreçades a la conciliació de la vida familiar i laboral, millorar la capacitat dels cuidadors, adoptar mesures a fi d'afavorir una imatge positiva de l'envelliment amb campanyes de sensibilització a l'escola o a través dels mitjans de comunicació, i elaborar una nova llei de serveis socials que defineixi el dret a un llistat de prestacions que afavoreixi els serveis de proximitat perquè la gent pugui continuar a casa o en el seu entorn, si ho desitja.

El treball s'ha basat en les queixes rebudes a la Institució sobre diferents aspectes d'aquesta problemàtica, i també en les visites efectuades a diversos centres assistencials, com ara residències i cen-

tres de dia, i ha comptat amb la col·laboració d'un grup d'experts que han aportat els seus coneixements sobre diferents aspectes.

(Aquest informe va ser presentat al Parlament el dia 19 de març de 2004. La totalitat del seu contingut es troba disponible a la nostra pàgina web: [www.sindicgreugescat.org](http://www.sindicgreugescat.org), a l'apartat d'Informes/Informes extraordinaris).

## L'atenció residencial als discapacitats psíquics

Els darrers anys, i també el 2003, hem visitat centres residencials per a discapacitats psíquics com a forma de conèixer de prop la realitat dels serveis que es presten a aquest col·lectiu.

En l'actual model d'assistència hem pogut constatar que es barregen diferents tipologies d'usuaris en una mateixa residència i, quan no és possible organitzar àrees de convivència diferenciades, es fa difícil la convivència entre residents i també de poder prestar a cada resident l'atenció específica que necessita. Pensem que hauria de ser possible definir perfils diferenciats d'usuaris de residències per a disminuïts psíquics profunds, fixar les necessitats assistencials de cadascun i les ràtios de personal per a cada tipologia.

Els disminuïts amb malaltia mental associada i les persones discapacitades que envelleixen són dos col·lectius que, normalment, a les residències no disposen de professionals específicament formats que puguin atendre les seves necessitats específiques ni tampoc hi ha equips externs de suport. En el cas de les persones grans que envelleixen, ho fan abans i més ràpidament, la qual cosa pot fer que en molt poc temps una ràtio de personal inicialment suficient esdevingui insuficient.

També cal que el sistema públic de serveis socials dediqui més esforços a fomentar la creació de més pisos amb suport com a solució idònia per a les persones que tenen un nivell de disminució que els permet viure integrades en una comunitat de veïns amb un suport únicament puntual.

Pel que fa al col·lectiu de disminuïts amb trastorns de conducta associats, requereixen un esforç pressupostari doble per augmentar la ràtio de perso-



nal d'atenció directa en els centres i per dotar les residències de noves places adequades a aquest perfil.

## Pobresa

Tot i que el nivell de vida de part de la població ha augmentat i que la provisió de serveis socials és més alta que mai, la pobresa que afecta persones concretes de totes les edats existeix entre nosaltres. Juntament amb les bosses de pobresa i marginació tradicionals que continuen existint (minories ètniques, famílies desestructurades, gent gran que viu sola, toxicòmans), han aparegut noves formes d'empobriment que afecten un altre bloc de persones que abans estaven integrades socialment. La pèrdua de llocs de treball de persones que tenen molt difícil de trobar-ne ha abocat algunes famílies a situacions de pobresa i marginació. A aquesta situació s'afegeixen, en especial els darrers anys, les dificultats per accedir a un habitatge.

## Treball i pensions

### Actuacions

	Queixes	Actuacions d'ofici
Treball	50	1
Pensions	114	
Total	164	1

### La dificultat de diferents col·lectius per trobar feina

La majoria de queixes que ens han arribat en l'àmbit de treball han estat plantejades per aturats de llarga durada i majors de 45 anys. Tot i les mesures fiscals, administratives i de l'ordre social,

previstes en la llei que acompanya els pressupostos del 2004, es tornen a preveure subvencions i bonificacions a les quotes socials, a fi d'incentivar la contractació indefinida per a determinats col·lectius de treballadors. Ni els cicles econòmics favorables ni el mercat laboral no han pogut solucionar aquest atur estructural.

L'índex molt elevat de discapacitats sense feina delata una exclusió inacceptable d'aquest col·lectiu, i una vegada més es continua incomplint la Llei d'integració social dels minusvàlids per part de les empreses de més de cinquanta treballadors, i aquest col·lectiu continua sotmès a barreres importants per accedir a l'ocupació.

L'accés de persones amb discapacitat a l'ocupació pública ofereix un panorama desolador i, tot i les exigències legals, la realitat és el lamentable incompliment de la llei.

No es poden acceptar més incompliments i dilacions en aquest respecte, i cal potenciar les mesures per eradicar l'índex d'atur dels discapacitats, sobretot de les dones.

### Els retards en el pagament als centres de formació ocupacional

Les queixes sobre cursos de formació ocupacional no sempre provenen d'aturats, sinó també d'entitats col·laboradores del Departament de Treball, les quals han denunciat les dificultats per mantenir oberts els centres i poder continuar treballant, per causa del retard en el pagament dels cursos, la qual cosa malmestia la gestió i les possibilitats de seguiment d'aquests.

Una associació, entitat col·laboradora del Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme en accions destinades a població amb renda mínima d'inserció i en el programa experimental d'inseridors laborals, entre altres, es va adreçar al Síndic en disconformitat amb el retard en el pagament dels cursos, fet que posava en perill el futur de la mateixa associació, ja que el deute era per un import superior a 180.000 euros, a part d'un altre import de major quantia dels cursos del mateix any que tampoc s'havia fet efectiu.

Després de rebre un informe sobre l'estat del pagament a l'associació, el Síndic va suggerir al Departament d'Economia i Finances d'agilitar els tràmits per fer efectius els ingressos ja aprovats i també al Departament de Treball perquè programés els pagaments de la resta de cursos pendents.

### Pensions mínimes

Garantir la suficiència econòmica dels ciutadans durant la vellesa, mitjançant pensions adequades i actualitzades periòdicament, és un mandat constitucional.





Tot i aquesta revaloració per compensar la pèrdua de poder adquisitiu de les pensions, no s'han satisfet les expectatives dels ciutadans que han de percebre pensions mínimes, com les pensions de viduïtat, incompatibles amb les pensions del SOVI, situació a bastament denunciada per les associacions de gent gran.

Aquesta situació s'agreuja a les comunitats autònomes on l'índex de preus al consum se situa per damunt de la mitjana estatal.

Malgrat que la revaloració preveu increments superiors en determinades pensions, especialment les mínimes de jubilació, viduïtat i les del SOVI, per entendre l'abast del problema només cal esmentar les minses quanties fixades: 4.195 euros anuals en les del SOVI; 3.868 euros anuals per a les pensions de la seguretat social no contributives, i 5.765 euros l'any per a les de viduïtat. Per tant, les quanties de les pensions mínimes són de les més baixes d'Europa, i el límit per poder percebre el complement per mínims tampoc no s'ha augmentat com seria necessari. Un estudi enviat al Ministeri de Treball i

Afers Socials i a la comissió de seguiment del Pacte de Toledo, elaborat a partir de les queixes que hem anat rebent els *ombudsmen* d'arreu de l'Estat, proposa canvis per millorar la situació. Així, s'ha proposat, per ara sense èxit, modificar el règim de la pensió de viduïtat a fi de reforçar els principis de solidaritat i suficiència econòmica. Per aconseguir-ho caldria, entre altres mesures, l'establiment d'un subsidi de viduïtat temporal per fills a càrrec; la regulació de pensió per a les unions de fet, la compatibilitat de les pensions de vellesa o invalidesa del SOVI amb altres sistemes de la seguretat social i modificar la quantia de les pensions de viduïtat de les persones menors de 60 anys.

### **El règim especial dels treballadors autònoms**

El Síndic ha rebut sempre moltes queixes referides al règim especial dels treballadors autònoms, i sempre ha suggerit un tracte més homogeni en les prestacions dels diferents règims del sistema de la seguretat social. Darrerament s'hi han introduït millores

importantes com el fet que els treballadors autònoms poden millorar de forma voluntària l'acció protectora amb la incorporació de la protecció per accidents laborals i malalties professionals, sempre que tinguin coberta la incapacitat temporal per contingències comunes. També s'ha inclòs la millora d'incrementar en un 20 % la pensió d'incapacitat total quan el treballador té 55 anys i no exerceix cap altra activitat, i s'han reduït temporalment les cotitzacions dels qui s'incorporen per primer cop en aquest règim especial. Ha quedat també parcialment resolta la problemàtica que periòdicament posen en relleu les queixes de persones que havien abonat les quotes per adquirir la condició d'afiliat mutualista cinc anys abans de ser donats d'alta, i que després no eren considerades vàlides a l'efecte de jubilació.

Tot i les esmentades millores, amb les quals s'accepten moltes de les nostres recomanacions, continuem rebent queixes que denuncien la manca d'eficàcia retroactiva d'aquests beneficis i prestacions i molts treballadors se'ns adrecen quan en queden injustament exclosos.

## Ensenyament universitari, normalització lingüística i cultura

### Actuacions

	Queixes
Ensenyament Universitari	28
Normalització Lingüística	47
Cultura	11
Total	86

### El cost dels estudis universitaris

El major nombre de queixes rebudes en l'apartat universitari fan referència al cost dels estudis universitaris, ja sigui per denegació de beques o pel cobrament de recàrrecs per estudis de segona llicenciatura, o bé perquè l'Administració no ha previst una exempció o ajut per a algun col·lectiu específic. En ocasió de la darrera reunió de síndics de les universitats de Catalunya i les Illes Balears, a la qual vam assistir, es va plantejar la conveniència de revisar i actualitzar el sistema de beques als estudiants universitaris. Un document, consensuat per tots els síndics universitaris de l'Estat, detecta que la majoria

dels problemes entorn del sistema vigent de concessió de beques són conseqüència d'unes disposicions administratives obsoletes que no responen plenament a les condicions actuals de vida dels estudiants, entre altres coses perquè els barems de renda per accedir a un ajut són molt baixos.

Els síndics creuen que la profunda transformació social, l'accés generalitzat a la formació universitària, la implantació del districte obert, els constants canvis d'estil de vida dels joves, requereixen el replantejament global del contingut i dels criteris que regeixen el sistema d'ajuts, que cal adaptar a la nova realitat social i econòmica.

### El logotip de Correus

La decisió de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA de fer servir únicament en castellà el seu logotip i la manca d'impresos i altre material d'oficines de Catalunya en català va motivar la queixa d'un ciutadà.

Tot i que la llei exclou els logotips i les marques comercials d'haver-se de traduir, el Síndic entén que l'ús d'una única llengua en el logotip d'una empresa prestadora del servei universal de correu arreu d'un estat plurilingüe no contribueix, precisament, al fet que una part dels ciutadans, com ara el que s'ha adreçat a la Institució, considerin com a pròpia l'entitat que gestiona el servei. El fet d'usar només el castellà en el logotip no és sensible a la realitat plurilingüe de l'Estat i el Síndic va recordar al president de la companyia que altres estats del nostre entorn amb situacions similars, com Suïssa, Bèlgica o Finlàndia, usen totes les llengües oficials. També a la Gran Bretanya la Royal Mail Post Office fa servir en el seu logotip el gal·lès i el gaèlic escocès, llengües amb una població de parlants sensiblement inferior a la catalana.

Pel que fa a la falta d'impresos i paper d'informació en català, Correus va mani-

### HEM RECORDAT

- A Renfe, que un reglament intern d'una empresa no pot preveure com a infracció –ni tampoc establir-hi sancions– les conductes que responen sinó al legítim ús dels drets lingüístics que reconeix la Constitució, després de la sanció imposada per la companyia a un treballador amb una falta lleu per usar el català en el llibre de bloqueig, en el qual s'anoten totes les incidències de circulació d'una estació a temps passat.

festar la voluntat de l'entitat d'avançar en la posada a disposició dels usuaris d'impresos bilingües per als diferents serveis que presta, així com també la informació tarifària. També va manifestar el seu compromís d'atendre tothom que ho vulgui en català a través del telèfon d'atenció al client 902 197 197.

### L'ús del català en l'exercici de la funció notarial

Durant el 2003 el Síndic ha fet diverses actuacions relacionades amb l'ús del català a l'Administració de justícia i en la funció notarial.

Remarquem les queixes rebudes pel lliurament en castellà per part d'un notari d'unes còpies compulsades, o la redacció d'una escriptura de constitució d'una empresa en castellà sense respectar els drets lingüístics de l'atorgant.

En aquests casos, que feien referència a l'actuació d'un notari, el Síndic va suggerir al Departament de Cultura que estudiés la possibilitat d'una actuació conjunta amb l'Il·lustre Col·legi de Notaris de Catalunya amb la finalitat d'impulsar i assegurar el coneixement, l'ús i la protecció de la llengua catalana en relació amb l'activitat professional d'aquest col·lectiu.

El Col·legi de Notaris, per part seva, va exposar al Síndic el dilema amb què es troben els notaris davant la disjuntiva de prestar les seves funcions amb la major celeritat possible o retardar l'esmentada prestació davant el dubte de quina serà la llengua escollida pels atorgants. Tot i això el col·legi va comunicar al Síndic que havia advertit el notari implicat de la necessitat d'indagar la voluntat dels atorgants en relació amb la llengua de redacció els documents.



## Justícia, presons i seguretat ciutadana

### Actuacions

	Queixes	Actuacions d'ofici
Justícia	397	
Serveis penitenciaris	67	5
Seguretat ciutadana	78	1
<b>Total</b>	<b>542</b>	<b>6</b>

### El Registre Civil a Barcelona i al Prat de Llobregat

La queixa d'una dona que feia quatre mesos que havia demanat al Registre Civil del Prat de Llobregat una certificació de naixement del seu fill nascut a Barcelona sense que se li hagués lliurat, va portar el Síndic a interessar-se pel funcionament d'aquests dos jutjats.

La investigació del cas objecte de la queixa va permetre constatar diversos

factors que havien motivat la lentitud del Registre Civil del Prat a facilitar les dades.

Com a qüestió d'abast general, les normes processals que regulen el funcionament de les oficines de registre i el lliurament de certificacions són antigues i no s'adeqüen a la realitat present.

Però, a més, l'oficina del Prat no havia estat informatitzada i havia sofert successives absències del personal auxiliar que gestiona aquestes sol·licituds, i les vacants no sempre eren cobertes amb rapidesa. També a vegades, segons la jutgessa titular, la persona designada no tenia la formació ni l'experiència adequades. A aquests problemes s'afegia el fet que la partida de naixement demanada l'havia de lliurar el Registre Civil de Barcelona, que tramitava aquestes sol·licituds amb força lentitud, entre altres coses perquè tampoc no tenia informatitzada l'oficina.

Davant d'això, el Síndic es va adreçar al Departament de Justícia i Interior perquè l'informés sobre la possibilitat d'adoptar mesures per al proveïment de totes les places amb celeritat i amb personal ben format.

D'acord amb la informació facilitada, el Síndic va demanar al Defensor del Poble que valorés l'oportunitat de demanar al Ministeri de Justícia l'increment de les plantilles i també informació sobre la fase en què es trobava el procés d'instal·lació del sistema informàtic.

### El programa d'intercanvi de xeringues en centres penitenciaris

El 6 de febrer de 2003 el Parlament va aprovar per unanimitat una proposició no de llei que instava el govern a l'aplicació progressiva del Programa d'intercanvi de xeringues a tots els centres penitenciaris de Catalunya. Es va posar en marxa un programa pilot al centre penitenciari de Tarragona, el desenvolupament del qual no va ser fàcil per l'oposició d'una part del personal funcionari. Després de la visita que va fer en aquell centre penitenciari el mes de juny, el Síndic es va dirigir al Departament de Justícia i Interior indicant-li que entenia que la implantació del programa s'havia negociat amb els sindicats fins a assolir un acord que alterava substancialment el contingut inicialment programat, ja que eliminava la intervenció prèvia del personal sanitari així com també el seu seguiment. Des del punt de vista institucional, planteja dificultats el fet que una política penitenciària impulsada pel Parlament es negociï amb els representats sindicals. Determinar si el programa ha de tenir un contingut sanitari o bé s'ha d'articular un altre sistema no sembla matèria pròpia de la negociació sindical, com sí que ho és la fixació de condicions en l'àmbit salarial, d'horaris, higiene en el treball, etc.

L'incompliment per part del personal del centre de l'acord assolit entre el govern i els sindicats va reintegrar el





programa a l'àmbit sanitari. El Síndic considera que s'ha d'avaluar el programa pilot i, si es confirmen les dades obtingudes, com ara que no s'ha produït cap alta de VIH a la presó ni cap incident remarcable derivat de l'ús de les xeringues, el programa s'hauria d'implantar a la resta de centres penitenciaris de Catalunya.

## La malaltia mental en l'àmbit penitenciari

En informes anteriors hem assenyalat que, tot i la millora substancial experimentada en l'àmbit de la sanitat penitenciària a Catalunya, les infermeries dels centres penitenciaris, fins i tot i quan tenien la separació adequada entre els malalts orgànics i psiquiàtrics, no es trobaven en disposició de donar determinada assistència. Habilitar unes places en centres psiquiàtrics per tractar interns penitenciaris tampoc no és la solució, ja que aquests malalts generen disfuncions en el funcionament dels centres, segons van indicar els responsables d'aquests.

És per això que celebrem la posada en marxa de la unitat hospitalària psiquiàtrica de 67 places que es va inaugurar el mes de setembre, perquè evidencia una millora important dins de l'àmbit de la salut mental penitenciària a Catalunya i perquè recull una de les nostres recomanacions fetes al Departament de Sanitat i al de Justícia i Interior.

Garantir la funció rehabilitadora i de reinserció social del malalt mental empresonat, juntament amb una bona coordinació amb la resta de la xarxa assistencial, coronarà una assistència integral i personalitzada a aquests malalts.

## La percepció d'inseguretat

Un dels efectes possibles de les situacions de marginació i pobresa que persisteixen a la societat és la generació de situacions d'inseguretat. L'actuació policial i penal en aquests casos, malgrat ser necessària, no pot ser l'única resposta. L'atenció a aquestes situacions de necessitat comportaria probablement una disminució de la petita

delinqüència, que té la base, encara que no la justificació, en la manca de recursos per sobreviure.

Però la solució als problemes d'inseguretat demana d'augmentar les mesures de prevenció amb més policia al carrer, i donar una resposta eficaç al delicte, tant dels cossos de seguretat a l'hora de perseguir-lo, com dels òrgans jurisdiccionals, a judicar-lo.

Perquè això sigui així, cal incrementar els mitjans personals i materials de què disposen els uns i els altres per evitar dades com les que donen els mateixos professionals de la justícia, que asseguren que un 40 % dels procediments iniciats no acaben amb un judici ràpid per manca de dotació adequada de mitjans personals i materials, i una aplicació poc equilibrada, ja que el gros de procediments es concentra a les grans ciutats.

En el cas de l'activitat jurisdiccional penal, cal també abordar les reformes legislatives necessàries, de manera que la norma processal, tot i mantenir les necessàries garanties dels drets constitucionals, no esdevingui un obstacle a la resolució àgil i eficaç del procés.



## Infants

### Actuacions

	Queixes	Actuacions d'ofici
Infants	868*	15

\* 618 queixes d'igual contingut corresponents al Programa d'educació compensatòria

### Els centres de justícia juvenil

Aquest any s'han continuat sentint algunes veus que demanaven l'enduriment de la normativa que regula la responsabilitat penal dels menors. El Síndic creu que tenim una bona normativa, tant a Catalunya com en l'àmbit estatal, que s'adequa a les previsions de la Convenció dels Drets dels Infants, i el que cal no és endurir-la, sinó explicarla, i destinar els recursos necessaris perquè es pugui aplicar i evitar el risc d'anar cap a un model cada vegada més proper al sistema penitenciari d'adults. En les visites que hem fet aquest any als centres hem observat que ha augmentat de forma insuficient el nombre de places, i que aquest increment s'ha fet efectiu en els centres que ja existeixen. Aquesta opció no afavoreix l'assoliment dels objectius d'educació i reinserció propis de la justícia de menors, perquè, encara que es mantinguin les ràtios d'educadors, la grandària dels centres incideix en el tipus d'intervenció en el sentit que es produeix un debilitament del component educatiu-afectiu que diferencia un centre de menors d'un centre penitenciari d'adults.

La massificació dels centres és un altre factor que distorsiona el funcionament, incideix en la qualitat de la intervenció respecte als nois i noies i genera tensions en el personal educatiu.

Un altre aspecte que caldria millorar és l'atenció al nombre creixent d'adolescents amb trastorns de salut mental als centres, sovint associat al consum de tòxics. En molts casos necessiten una atenció específica i personalitzada que no es pot compaginar amb les activitats educatives ordinàries del centre.

### La repatriació de menors immigrants no acompanyats

La possible repatriació de menors immigrants magribins no acompanyats, coneguda a través dels mitjans de comunicació, va portar el Síndic a obrir una actuació d'ofici a fi de conèixer les condicions i circumstàncies en les quals es preveia fer-la.

Després de rebre del Departament de Benestar i Família la informació demanada, ens continuava preocupant el perquè no s'assumia la tutela d'aquests nois mentre es tramitava el procés de reagrupament familiar, quins requisits mínims de l'entorn familiar es requerien per demanar el reagrupament, i de quina forma es garantia que el menor no estaria desemparat en el seu país d'origen. Considerem, i així ho hem suggerit, que cal una protecció administrativa i material dels nois no acompanyats des del primer moment, i que és necessari garantir que tornen a un entorn en el qual no s'aprecii un exercici inadequat o inexistent de la pàtria potestat per part dels seus pares.

Sobre aquest mateix assumpte hem tramès al Defensor del Poble –i n'hem informat també la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya– la

queixa d'una ONG que entenia que la instrucció de la Fiscalia General de l'Estat sobre el retorn de menors d'edat que entren il·legalment al territori de l'Estat vulnerava la normativa nacional i internacional sobre protecció de menors.

### El programa d'educació compensatòria

La revisió per part del Departament d'Ensenyament del Programa d'educació compensatòria (en endavant PEC) ha provocat una allau de queixes (618) de professionals de l'ensenyament, claudres de centres educatius i d'algun ajuntament. Els promotors de les queixes consideren que el PEC és un programa idoni per lluitar contra l'exclusió social en el camp de l'ensenyament i consideren que en aquesta revisió hi ha una modificació substancial del PEC en començar a aplicar-se el Pla d'actuació per a l'alumnat de nacionalitat estrangera (en endavant PAANE).

Segons els interessats, hi havia hagut un canvi en el disseny de les funcions dels professionals del PEC en abandonar la planificació i l'aportació de propostes i criteris d'actuacions i passar a fer només de suport a la tasca docent del professorat. Aquest canvi s'havia



traduït, entre altres coses, en una reducció del professorat destinat a aquest programa.

El Departament d'Ensenyament va respondre, entre altres coses, que el PEC havia estat adscrit al nou PAANE i que això havia comportat només una redistribució del personal per atendre millor les necessitats de cada zona, però que les finalitats i objectius del programa continuaven vigents.

Després d'escoltar les dues parts, el Síndic va suggerir al Departament d'Ensenyament que potenciés, recuperés i revitalitzés la idea inicial del PEC, de manera que aquest programa tingui una rellevància superior i s'hi englobin els altres programes compensatoris i es resituï el PAANE dins del PEC. El Síndic creu que aquest procés s'hauria de fer amb la participació dels diferents equips professionals del sistema educatiu. Ja el 2004, el Departament ha respost al Síndic manifestant que comparteix les nostres preocupacions, que té previst potenciar el PEC, i també convertir-lo en un servei d'interculturalitat i cohesió social.

## Noves formes de família

L'evolució de la nostra societat en el camp de les noves realitats familiars fa que algunes possibilitats no siguin formalment previstes i alguns col·lectius se sentin discriminats.

Una associació de lesbianes i gais va presentar una queixa al Síndic perquè veia discriminació envers els fills de

famílies lesbianes o gais, per comparació amb els de famílies heterosexuales.

La falta de reconeixement legal de la seva realitat familiar fa que actualment només una de les figures parentals sigui reconeguda legalment mentre que, en canvi, la criatura se sent doblement estimada. Tampoc es permet identificar-se amb els cognoms de dues mares i dos pares, i cal no ignorar els problemes que es poden plantejar en cas de la mort de la mare o el pare. Aquestes discriminacions podrien solucionar-se o almenys pal·liar-se, segons els interessats, si s'admetés la figura de l'adopció conjunta de les mares i els pares.

A petició del Síndic, el Departament de Justícia i Interior va respondre que s'havia exclòs l'adopció conjunta per membres d'una parella homosexual en considerar que l'adopció no és una conseqüència necessària del dret de convivència i que fins ara a Europa l'admissió d'aquesta possibilitat havia estat molt tímida i, pel que fa a l'Estat espanyol, tan sols dues comunitats autònomes havien aprovat lleis en aquest sentit.

## Informe extraordinari sobre els centres residencials d'acció educativa

L'estudi pretén veure com funciona aquest recurs alternatiu a la família que és l'atenció residencial i quina vida hi fan més d'un miler de nois i noies acollits en aquests centres.

L'informe és fruit de la visita feta a

quinze centres, d'una enquesta passada a tots els centres –resposta pel 78 % dels consultats– i de les queixes rebudes directament sobre aquests centres. L'atenció residencial és, ara per ara, en el nostre país, el principal recurs quan un infant o adolescent no pot viure a casa i, en determinats casos, com ara els adolescents o grups nombrosos de germans, l'únic recurs disponible.

Tot i ser un recurs bo, té massa pes dins dels recursos alternatius, en el sentit que els altres són escassos. Sovint és l'únic recurs viable, però pot ser no idoni per a un determinat adolescent o infant. Aquesta manca d'idoneïtat comporta sovint un esforç desmesurat dels equips educatius i directius i un trasbals per a la resta de nois i noies del centre.

L'acolliment familiar és l'opció preferida en la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets dels Infants davant de qualsevol recurs alternatiu a la família i és aconsellat com a complement a la criança dels fills pels pares amb dificultats, però també per protegir-los. Tots dos recursos, l'atenció residencial i l'acolliment familiar, són vàlids si s'hi recorre dins d'un *continuum* constituït per la prevenció, la separació i el retorn a casa, i si estan integrats en una xarxa coordinada i comparteixen els principals objectius de la intervenció.

Totes les dades i la informació rebuda conclou en aquest informe en un seguit de suggeriments i recomanacions com ara planificar el recurs d'atenció residencial perquè permeti oferir la plaça adequada a cada un dels infants i adolescents que ho necessitin.

També es recomanava la creació de nous centres, especialment per a adolescents, per evitar la llista d'espera i la implantació d'un sistema d'avaluació de la qualitat de l'atenció residencial que posi especial èmfasi en l'atenció educativa a més de regular la normativa específica de la inspecció per a centres residencials d'acció educativa, que parteixi de les condicions més favorables perquè la vida quotidiana dels infants i adolescents en els centres sigui la més semblant possible a la vida dels infants que viuen amb la família.

(L'informe va ser presentat al Parlament el 20-02-04. La totalitat del text es pot trobar a la nostra pàgina web: [www.sindicgreugescat.org](http://www.sindicgreugescat.org), a l'apartat d'Informes/Informes extraordinaris)



# Immigració

## Actuacions

	Queixes	Actuacions d'ofici
Immigració	147	1

## El visat d'estada

El visat d'estada d'un ciutadà estranger s'aconsegueix si es demostren un seguit de requisits, com són d'acreditar documentalment l'objecte del viatge, la disposició de mitjans econòmics suficients, la disposició d'allotjament en el territori espanyol i les garanties de retorn al país d'origen. A més, en el moment de presentar la sol·licitud del visat el sol·licitant ha d'aportar una carta d'invitació d'un ciutadà espanyol (avalada per un notari) que haurà de garantir el compliment dels requisits.

Aquest any hem rebut, entre altres, queixes per la denegació del visat, la d'uns avis que volien conèixer la néta, o la d'un home la promesa del qual no pogué entrar al país.

Entre altres consideracions, el Síndic creu que per acreditar els mitjans econòmics s'hauria de tenir en compte la previsió continguda en una ordre ministerial que preveu que és suficient el fet de tenir abonat prèviament l'allotjament en establiments públics i similars. També hem mostrat la nostra preocupació pel fet que s'hagin de comunicar els compromisos notariais d'invitació a les forces i cossos de seguretat de l'Estat per mitjà d'un nou banc de dades anomenat Vigia creat pel Consell General del Notariat.

Per les queixes rebudes hem observat, a més, que l'aportació de l'acta notarial d'invitació no elimina els recels dels consolsats a atorgar el visat d'estada als ciutadans estrangers. És per això que, potser, caldria que es valorés si en el nou reglament d'estrangeria paga la pena mantenir-hi aquest document i, si s'hi manté, explicitar si és un simple complement per reforçar els requisits exigits o, contràriament, és suficient per ell sol per obtenir-lo.



## Les dades del padró municipal

Una modificació de la Llei habilita genèricament la Direcció General de la Policia a accedir a les dades dels estrangers existents en els padrons municipals, amb la finalitat d'exercir les facultats previstes en la Llei d'estrangeria sobre el control i permanència dels estrangers a Espanya.

Pensem que la legislació només habilita per a la consulta davant casos concrets, per exemple el tràmit d'un o diversos expedients d'expulsió. Considerem, doncs que no seria legítim emprendre accions de "pentinat" de la base de dades.

Encara que la Llei fixa uns mecanismes de seguretat, hi pot haver una afectació a altres drets fonamentals vinculats a la inscripció en el padró, com és el dret a l'ensenyament i a l'assistència sanitària si els estrangers opten per no empadronar-se per evitar aquests controls.

A més, aquest registre administratiu en el qual consten tots els veïns del municipi, que és el padró, es podria veure desvirtuat des del moment en què uns determinats habitants no gosin inscriure-s'hi o els que s'hi inscriguin ho facin en domicilis falsos, per dificultar de ser localitzats.

## Les casernes de Sant Andreu

La situació de les casernes de Sant Andreu de Barcelona va posar de manifest mancances importants en la materialització efectiva de les previsions que han de possibilitar la posada en pràctica de la xarxa d'acollida bàsica d'allotjament i atenció integral als immigrants en situació de vulnerabilitat, una situació que ja s'havia produït amb l'ocupació de la plaça de Catalunya els estius del 2000 i 2001, i amb el tancament dels immigrants en diverses esglésies de la ciutat el gener del 2001.

A més de la insuficiència del sistema de serveis socials per atendre les necessitats de les persones més desvalgudes, siguin nacionals o estrangeres, la situació de les casernes constata la inadequació del marc jurídic actual en matèria d'estrangeria per donar resposta als col·lectius d'estrangers en situació irregular.

Creiem que cal insistir en una coordinació eficaç en el disseny i la posada en marxa d'un dispositiu d'atenció permanent, que vagi més enllà d'una contenció puntual, i en què les entitats socials implicades en la gestió d'aquesta problemàtica, a més de participar en el disseny d'aquest dispositiu, puguin comptar amb la dotació econòmica necessària per realitzar la tasca que se'ls demana.

## Dones

### Actuacions

	Queixes
Dones	6

Determinades circumstàncies particularment difícils fan que moltes dones es trobin en una situació de vulnerabilitat. Per això valorem positivament l'acord del govern de la Generalitat de crear un fons de garantia per al pagament de les pensions de divorci, una recomanació que el Síndic ja va incloure en el seu Informe de l'any 1995. Es tracta d'una ajuda molt important per a unes dones que -en la majoria de casos- constitueixen juntament amb els seus fills una família monoparental, amb una particular fragilitat quant al nivell d'ingressos. En els darrers anys les administracions han desplegat més mitjans per lluitar

contra els maltractaments i ho han fet amb més eficàcia. Paral·lelament, ha crescut molt el rebuig social a les conductes maltractadores, fet que ha decidit a moltes dones a rebel·lar-se contra una situació que patien des de fa molts anys. En casos aïllats aquesta rebel·lió ha conduït a una reacció encara més violenta de l'agressor, però en conjunt ha contribuït a consolidar en la nostra societat una manera d'entendre les relacions entre homes i dones més respectuosa amb els drets.

L'informe de l'Organització Mundial Contra la Tortura presentat l'any 2002 a les Nacions Unides destacava que a l'Estat espanyol la lentitud del procés judicial dissuadeix moltes víctimes de portar les denúncies al tribunal, tot i que en aquest àmbit en els últims temps els avenços han estat importants.

Un pas positiu ha estat l'aprovació d'una llei amb mesures concretes en matèria de violència domèstica. Aquesta llei conceptua com a delictes conductes realitzades en l'àmbit domèstic que anteriorment eren considerades tan sols falta de lesions.

Però encara queda molta feina per fer. El nombre de dones mortes a tot l'Estat a conseqüència de la violència de gènere va augmentar el darrer any un 47 % i va passar de 44 l'any 2002 a 65 l'any 2003, de les quals 14 -més de la cinquena part- van morir a Catalunya. Segons l'Observatori de la Violència Domèstica -dependent del Consell General del Poder Judicial- Catalunya va ser la comunitat que va rebre l'any passat més demandes de protecció.

### Seguiment del llibre segon de l'informe de l'any 2001 sobre violència domèstica

El departaments de la Generalitat van respondre als problemes relatius a la violència domèstica que els havíem plantejat l'any passat en el seguiment del Llibre segon de l'Informe de l'any 2001.

Al Departament de Benestar i Família se li destacava, entre altres problemes, que el temps d'espera per accedir als centres era excessiu per manca d'agilitat en la tramitació dels recursos. El Departament ha informat que des de finals del 2002 funciona un servei d'atenció especialitzada urgent que és complementari al servei que poden oferir les cases d'acolliment.

Al Departament de la Presidència li recordàvem que el protocol d'actuació per a situacions de maltractaments no acabava de funcionar per problemes de coordinació. Presidència ha informat que ha potenciat el protocol amb un conveni entre l'Institut Català de la Dona i el Col·legi de Psicòlegs de Catalunya perquè aquest proporcioni professionals per atendre les dones que ho sol·licitin i ha manifestat la seva intenció de centralitzar totes les ordres de protecció a través del Servei d'Atenció a la Víctima i els Mossos d'Esquadra.

Al Departament de Política Territorial i Obres Públiques li preguntàvem per la manca de pisos de lloguer de baix cost amb facilitats específiques per a les víctimes de la violència de gènere. La resposta va destacar que en l'adjudicació de d'habitatges de protecció oficial hi ha la possibilitat d'afegir uns criteris addicionals per afavorir determinats col·lectius, com ara les víctimes de la violència de gènere. A més, com a conseqüència del conveni de col·laboració amb l'Institut Català de la Dona i la Creu Roja de Catalunya, aquesta institució pot subvencionar part del preu de la llar i fins a dos mesos de lloguer. D'altra banda, totes les dones, en sortir del centre d'acollida, poden romandre entre sis mesos i un any en un pis pont.

Per la seva part, el Departament de Sanitat informa que ha potenciat programes de formació dirigits als professionals sanitaris i que la millora i el tractament de les situacions de maltractament era ja un dels objectius del Pla de salut de Catalunya 2002-2003.



## Llibre Segon: algunes consideracions sobre els sistemes electrònics de videovigilància

La utilització cada cop més freqüent dels sistemes electrònics de videovigilància també fa més corrent que la possible instal·lació d'aquests aparells –amb diverses finalitats, i pels avantatges i els inconvenients que comporta– sigui objecte de debat en els fòrums d'opinió.

Ja l'any 1996, el Síndic va recomanar als ajuntaments que suspenguessin el funcionament dels sistemes de vigilància als carrers mitjançant càmeres de vídeo mentre no es disposés de la previsió legal suficient per instal·lar-ne. Segons el Síndic, en aquesta regulació calia determinar els mitjans de control de la concordança entre el seu ús real amb l'autoritzat i l'emmagatzematge, conservació, tractament i destrucció de les filmacions. A més, considerava que la instal·lació fixa de videocàmeres no pot tenir una durada indefinida, per la qual cosa la seva continuïtat ha de ser objecte de revisions periòdiques.

La majoria de reflexions formulades pel Síndic van ser ateses amb l'aprovació d'una llei que regula l'ús de videocàmeres per part de les forces i cossos de seguretat en llocs públics (Llei orgànica 4/1997, de 4 d'agost).

Però l'expansió de l'ús d'aquests dispositius és, en l'actualitat, una realitat palpable. En la tramitació d'alguns assumptes hem tingut ocasió d'estudiar l'esmentada llei i la normativa de desenvolupament, i vam considerar convenient obrir una actuació d'ofici per analitzar-la en tres aspectes.

### La utilització de videocàmeres per al control del trànsit

L'ús d'aquests dispositius per a la vigilància i la disciplina del trànsit és una eina que les administracions utilitzen cada vegada amb més freqüència, tant a les vies urbanes com a les interurbanes. Aquesta Institució s'ha manifestat sempre a favor d'adoptar mesures que redueixin els accidents de trànsit, amb la seva seqüela de morts, lesionats,

danys econòmics i dolor, però totes aquestes mesures han d'estar subjectes a unes regles que fixa l'ordenament jurídic. Després d'estudiar la normativa vigent en aquest cas, (Decret 134/1999, de 18 de maig) el Síndic recomana, entre altres coses, informar els conductors a les vies on s'instal·len les videocàmeres –això no vol dir el punt quilomètric on són–, perquè considera que aquestes haurien de tenir un objectiu que anés més enllà de la constatació d'infraaccions i haurien de servir per dissuadir conductes perilloses amb l'objectiu de potenciar la prevenció.

Difícilment els afectats poden exercir el dret d'accés i cancel·lació dels enregistraments si no són informats de l'existència d'un dispositiu que pot enregistrar les imatges que capta del seu vehicle. Creiem també que caldria desenvolupar el règim de conservació i custòdia dels enregistraments obtinguts, fent menció expressa del termini a partir del qual s'han de destruir, com també del règim jurídic per exercir el dret a accedir-hi i cancel·lar-les.

També es demana la modificació de la normativa en dos aspectes més, que són la menció expressa dels criteris justificadors de la instal·lació i la clarifica-

ció de l'exigència d'autorització expressa per instal·lar-ne en vehicles per al control de trànsit.

### La renovació de les autoritzacions per instal·lar dispositius d'enregistrament fixos

La instal·lació amb caràcter fix i l'ús de dispositius per part dels Mossos d'Esquadra i de les policies locals amb finalitats de seguretat ciutadana requereix l'autorització administrativa prèvia que atorga el director general de Seguretat Ciutadana. Aquestes autoritzacions s'atorquen per un període d'un any. Se'n pot sol·licitar la renovació, si persisteixen els motius que la van originar.

Segons la informació facilitada pel Departament de Justícia i Interior, de les dinou peticions de renovació presentades, onze s'han resolt en sentit positiu. Analitzada també la informació que recull les memòries que publica la Comissió de Control dels Dispositius de Videovigilància de Catalunya, s'evidencia que el nombre de dispositius instal·lats per ajuntaments és superior al de les sol·licituds de renovació presentades.



És per això que creiem que la Direcció General de Seguretat Ciutadana, en tant que òrgan competent per atorgar les autoritzacions i resoldre la seva renovació, ha d'articular mecanismes complementaris als ja desplegats per inspeccionar aquells dispositius que, havent estat autoritzats fa més d'un any, no han estat objecte de la sol·licitud de renovació i no han estat desactivats o desmuntats. Amb tot, considerem que el compliment de la normativa corresponent recau en qui instal·la aquests dispositius i en sol·licita l'autorització. Per això també hem adreçat aquest estudi a la Federació de Municipis de Catalunya i a l'Associació de Municipis i Comarques, tot demanant-los que recordin el compliment d'aquest deure legal als ajuntaments associats.

Si analitzem, però, quines són les conseqüències quan s'incompleix el deure legal de renovar l'autorització, constatem que les eines que ofereix el règim sancionador previst a la norma són, certament, poc específiques i d'una eficàcia dubtosa. El marc normatiu no habilita expressament l'ens autoritzant a adoptar mesures coercitives o sancionadores davant dels incompliments, i no estableix un règim sancionador i remet a les normatives reguladores i l'àmbit disciplinari aplicables a les forces i cossos de seguretat de l'Estat.

### L'ús de càmeres de videovigilància per part de les empreses de seguretat privada

El nombre de videocàmeres utilitzades per la vigilància privada supera de molt

el de les instal·lades per les forces i cossos de seguretat.

En la mesura que estem davant d'una conducta que pot repercutir sobre drets fonamentals, la naturalesa pública o privada del responsable dels enregistraments no és rellevant, considerem que el règim jurídic aplicable a la videovigilància pública també s'hauria d'exigir quan es fa ús privat de videocàmeres amb finalitats de vigilància.

La Llei orgànica 4/1997, de 4 d'agost, que regula la utilització de la videovigilància que poden fer els cossos i forces de seguretat, estableix que en el termini d'un any el Govern elaborarà la normativa corresponent per adaptar els principis inspiradors del text també a l'àmbit de la seguretat privada. Aquesta disposició encara no s'ha portat a terme. Tampoc el desenvolupament reglamentari d'aquesta llei, aprovat el 1999, no fa cap esment de l'ús privat dels sistemes de videovigilància. L'única referència que hi ha amb relació a les videocàmeres privades és l'ús que en pot fer la policia. Sí que hi ha una referència expressa a l'ús privat de videocàmeres en un article del reglament de seguretat privada, que regula l'ús en bancs i caixes d'estalvi.

Fins ara els límits de la instal·lació i l'ús privat de la videovigilància han estat definits per la doctrina jurisprudencial emesa en els casos en què s'ha plantejat una possible vulneració de determinats drets fonamentals, bàsicament el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge, per aplicació del principi de proporcionalitat, o en relació amb l'admissió d'una prova videogràfica en un procés judicial.

Mentre no es doni compliment a la disposició addicional de la llei orgànica que regula la videovigilància per part de les forces i cossos de seguretat d'aprovar un reglament per a l'ús de la videovigilància per la seguretat privada, conviuen dos règims jurídics diferents respecte a uns conductes materialment iguals.

Com que aquesta iniciativa l'ha d'adoptar l'Administració de l'Estat, hem remès al Defensor del Poble totes aquestes consideracions a fi i efecte que valori l'oportunitat de recordar a l'Administració de l'Estat el mandat pendent de complir.



# Projecció institucional

## El Servei d'Informació al Ciutadà (SIC)

Les actuacions del Servei d'Informació al Ciutadà (SIC) han estat 3.241, la qual cosa representa un 2,96 % de disminució ja que s'han fet 99 actuacions menys que l'any 2002. Des de l'any 1997, en què es va superar el llindar de les 3.000 actuacions, es van produir cada any oscil·lacions poc significatives i ens movem en xifres similars.

Si que es manté a l'alça una tendència observada en els últims anys que és l'increment d'actuacions a través de la consulta telefònica en detriment de les visites personals a la nostra institució. El 2003, respecte l'any anterior l'increment ha estat del 4,16 %.

Aquestes dades són més rellevants si s'analitzen des del global d'aquests darrers anys. Si el 1998 les consultes telefòniques representaven el 62 % i les visites personals el 38 % al 2003 els percentatges han passat al 74 % per el telèfon i el 26 % per a la presència personal.

La millor qualitat del contacte humà enfront del telefònic s'evidencia amb el fet que, des de l'any 1999, entre el 67 % i el 72 % de les persones que ens han visitat i se'ls ha dit que presentessin una queixa ho han acabat fent, mentre que en el cas de les consultes telefòniques els percentatges oscil·len entre el 21 i el 29 %.

Pel que fa a les característiques dels usuaris del SIC, un any més, els homes són els que més ens visiten (58 %) i les dones (57 %) les que més ens truquen per telèfon.

## Els desplaçaments fora de la seu

El Síndic ha continuat visitant poblacions de Catalunya per atendre directament les consultes i les queixes dels ciutadans. Els desplaçaments no s'adrecen només als residents de la població que es visita, sinó a tota la comarca i àrea d'influència.

El fet de no fer coincidir cap desplaçament de l'oficina del Síndic amb períodes electorals per preservar la neutralitat i independència de la institució i



evitar possibles utilitzacions partidistes, ha fet que s'hagin reduït el nombre de visites respecte a anys anteriors, ja que el 2003 hi ha hagut dues convocatòries electorals. Hem fet, doncs, quatre desplaçaments. Al Vendrell (23/1/03) vam atendre 11 visites, a Cervera (20/2/03) van rebre 15 visites, a Valls (3/12/03) 13 visites, i a Mollerussa (17/12/03) 6 visites.

## Nova pàgina web del Síndic de Greuges

La web [www.sindicgreugescat.org](http://www.sindicgreugescat.org) ha experimentat, novament, un increment d'ús com a mitjà de difusió institucional. L'any 2003 hi van inserir 58 notícies.

És per això que coincidint amb el vintè aniversari de l'aprovació, pel Parlament de Catalunya, de la Llei del Síndic de Greuges, el passat dia 20 de març de 2004 vam estrenar la nostra pàgina web remodelada i modernitzada, que s'anirà completant en els pròxims mesos. L'objectiu d'aquesta nova pàgina web, es oferir un millor servei i informació al ciutadà.

El canvi ve motivat pel creixement espectacular de visites que ha tingut la web en els últims anys. Així, el 2001 el nombre de visites va ser de 5.258, el 2002 es va passar a 21.098, mentre que

el 2003 ja va arribar a les 41.199. Pel que fa als arxius descarregats, el 2001 van ser 2.181, el 2002 16.887, mentre que l'any passat ja van ser 28.487.

Internet també s'està consolidant com un mitjà eficient de contacte amb el ciutadà per rebre queixes. Així, el 2003 vam rebre per correu electrònic 328 queixes, un 12,02 % del total.

En aquesta primera fase de millora de la web destaquem com a novetats la possibilitat de poder accedir al nostre butlletí bimensual *Drets Ciutadans*, un recull de premsa, un enllaç directe amb la Càtedra d'Immigració que promou el Síndic juntament amb la Universitat i el Bisbat de Girona, així com també la millora i actualització de tots els continguts actuals.

## Càtedra d'Immigració

La Càtedra d'Immigració, *Drets i Ciutadania*, creada sota els auspicis de la Universitat i el Bisbat de Girona i el Síndic de Greuges, va organitzar el mes de març un simposi sobre "El fenomen migratori: noves respostes a noves realitats". Aquest simposi va ser inaugurat i clausurat pel Síndic de Greuges. L'adjunt del Síndic va participar en la ponència "Immigració i ciutadania" juntament amb el Defensor del Poble



Andalús, el Diputado del Común de Canàries i l'adjunta del Defensor del Poble d'Espanya.

El desembre es va fer una jornada d'estudi sobre "El nou marc legal de l'estrangeria a Espanya" i una sessió de treball del Consell Científic de la Càtedra amb el professor Antonio Izquierdo Escribano, Catedràtic de la Universitat de la Corunya, especialista en l'estudi del fenomen migratori.

### Curs universitari sobre el Síndic de Greuges de Catalunya

Dins dels acords relatius al conveni subscrit amb la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) el 30 de maig de 2003 hi figura la realització d'un curs universitari específic sobre el Síndic de Greuges de Catalunya.

El curs s'emmarca dins de l'objectiu de difondre el coneixement i la tasca que desenvolupa la institució a fi que els ciutadans en coneguin la seva existència i les possibilitats d'intervenció en matèria de drets humans i llibertats públiques. El curs també responia a l'interès del Síndic de reforçar els lligams amb la societat i, en aquest cas concret, amb els àmbits professionals i educatius.

En aquesta primera edició, el curs es va configurar com un crèdit de lliure elecció dins del programa de la llicenciatura de Dret de la UAB, i va constar de 16 sessions amb una durada d'1 hora i mitja cadascuna, tot incorporant una vesant teòrica de coneixement de la insti-

tució i una altra de pràctica amb una visita a la seu del Síndic a Barcelona.

Els professors van ser membres de l'equip del Síndic de Greuges, professors de la mateixa universitat i altres juristes. Davant de les valoracions positives dels alumnes que van participar-hi s'està preparant ja la segona edició d'aquest curs monogràfic. En la segona edició s'obrirà a la participació de la majoria de llicenciatures que s'imparteixen a la Universitat Autònoma.

### Relacions amb altres ombudsmen

#### - En l'àmbit català

- La trobada anual de Síndic i Defensors Locals de Catalunya es va celebrar en el 2003 el dia 27 de març, a Santa Coloma de Gramenet, amb la presència de diferents membres de l'equip del Síndic.

- Aquest any, a més, s'ha realitzat una altra trobada dels síndics locals i el Síndic de Greuges de Catalunya, arran de la jornada d'intercanvi de síndics locals catalans i defensores civicos italians de la regió de la Llombardia, que va tenir lloc a Badalona organitzada pel Defensor de la Ciutadania de Badalona. El Síndic va participar en els actes d'obertura i de cloenda de la jornada.

- Una assessora va assistir en representació del Síndic a la trobada anual de síndics de greuges de les universitats públiques catalanes i de les illes Balears, organitzada per la síndica de la Universitat de les Illes Balears, a Palma de Mallorca. Els temes tractats van ser,

## HEM REBUT LA VISITA

- En el marc de l'enfortiment de les relacions institucionals ens han visitat, el Defensor del Poble de Colòmbia, el Defensor del Poble d'Àustria, l'adjunt al Defensor del Poble de la ciutat de Buenos Aires, el Defensor del Poble Europeu, el Defensor del Poble de l'Equador i una delegació de Bulgària encapçalada pel ministre de Justícia, que va visitar la nostra institució per conèixer com funcionen institucions d'Ombudsman ja consolidades dins del procés per implantar la figura del defensor a Bulgària.

## HAN VINGUT

- A conèixer la nostra institució i visitar la nostra seu 9 grups de centres d'ensenyament primari, secundari, universitari i d'entitats culturals, unes 250 persones. Durant la visita, el Síndic i els seus assessors expliquen el sentit i la funció de la institució i els fan descobrir de quina manera els pot ser útil.

## HEM PRESENTAT

- Tres informes extraordinaris al Parlament a principi de l'any 2004 tot i que elaborats en gran part el 2003. Els temes d'aquests informes són els centres residencials d'acció educativa, el subministrament elèctric i l'atenció a la gent gran dependent.

## HEM EDITAT

- Els números del 3 al 7 del nostre butlletí bimensual *Drets Ciutadans*.

entre altres, la propietat intel·lectual i els conflictes que sorgeixen entorn d'aquest tema entre professorat, i entre professorat i estudiants, el sistema d'atorgar beques.

#### - En l'àmbit estatal

- Les Jornades de Coordinació entre Defensors del Poble de l'Estat espanyol s'han consolidat com el principal motiu de trobada de tots els ombudsmen parlamentaris de l'Estat. En aquesta ocasió, la XVIIIa edició estava organitzada per la Defensora del Poble de Castella-La Manxa, i es va celebrar els dies 19 a



22 d'octubre a Toledo i Albacete. Prèviament, es va fer una reunió preparatòria a la seu del Defensor del Poble Andalus, a Sevilla, el mes de juny.

El programa incloïa una ponència base que tenia per títol: "Atenció a la salut mental" i que va ser desenvolupada en nou ponències i tres tallers de treball. Les ponències més específiques es van referir a "serveis i recursos assistencials a l'atenció de la salut mental", "el malalt mental com a subjecte de drets" i "els suports de la salut mental: famílies i associacions i la integració de les persones amb enfermetats mentals" que va ser desenvolupada, entre altres, pel Síndic de Greuges de Catalunya. Durant les jornades també es van presentar les conclusions dels tres tallers que s'havien elaborat en diverses reunions de treball prèvies en les quals hi havien intervingut assessors del Síndic. Els temes dels tallers eren "l'accés a l'habitatge", "la discapacitat física o psíquica" i la "violència domèstica".

Dins del marc d'aquestes jornades, els defensors autonòmics van signar un conveni de col·laboració. La finalitat d'aquest conveni és establir un espai de cooperació i d'intercanvi d'experiències i informació a fi de millorar els nivells d'eficàcia de les funcions portades a terme per cada una de les institucions.

• El 15 i 16 de setembre es van celebrar

unes jornades d'intercanvi entre el Síndic de Greuges de Catalunya i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Les jornades van tenir lloc a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya a Barcelona. Assessors i personal d'ambdues institucions van debatre diversos temes monogràfics vinculats amb les seves respectives responsabilitats, alhora que els síndics analitzaven aspectes relacionats amb els objectius i el funcionament de les institucions que representen.

#### - En l'àmbit internacional

• Els dies 9 a 11 d'abril es va celebrar la IVa Trobada d'Ombudsman Regionals de la Unió Europea a València, a la qual va assistir el Síndic de Greuges acompanyat per membres del seu equip. En el marc d'aquesta trobada, el Síndic va pronunciar una conferència amb el títol "El futur d'Europa", i va actuar de moderador en la taula rodona posterior.

Les taules rodones van girar entorn a diversos temes d'actualitat com la "immigració i asil. Paper de la UE" i la "protecció del medi ambient en la UE i el paper dels defensors regionals".

• El Síndic de Greuges juntament amb el Consell d'Europa està preparant per al mes de juliol del 2004 la primera taula rodona dels Ombudsman Regionals d'Europa, que es farà a Barcelona dins del Fòrum 2004.

• Els dies 15 al 17 d'octubre tingué lloc a Estocolm, amb la presència d'una representant del Síndic de Greuges, la reunió anual de l'European Network Ombudsman for Children (ENOC) la xarxa europea de defensors dels drets dels infants. Els temes tractats foren el de la justícia juvenil i el de la promoció de figures d'ombudsman infantil, no només a Europa sinó al món sencer. Aquesta qüestió ja havia estat tractada al Fòrum Europeu per a la Infància i la Família que tingué lloc a Estrasburg els dies 25 i 26 de març, en la qual també participà una representant del Síndic de Greuges.

• L'adjunt del Síndic de Greuges va participar el mes d'octubre a la reunió anual de la regió europea de l'Institut Europeu de l'Ombudsman (IOI) a Nicòsia (Xipre). Al novembre, també en representació del Síndic, va pronunciar una conferència sobre les funcions i competències dels ombudsman regionals en el marc de la Conferència Regional d'Ombudsman del sud-est d'Europa, que va tenir lloc a Sòfia (Bulgària).

### La Federació Iberoamericana d'Ombudsman (FIO)

La Federació Iberoamericana d'Ombudsman (FIO) agrupa tots els defensors



Síndics i Defensors de l'Estat espanyol reunits a Toledo durant les XVIII Jornades de Coordinació



del poble de tot l'àmbit iberoamericà. El Síndic de Greuges n'és membre des de la seva constitució i va ser-ne vicepresident i membre del consell rector.

Els membres de la FIO van participar als actes de celebració del 25è aniversari de la Constitució Espanyola a Madrid, dins del marc de les jornades de defensors del poble i drets constitucionals, organitzades pel Defensor del Poble.

Posteriorment, el mes de novembre, el Síndic participà en el VIIIè Congrés i l'Assamblea Anual de la FIO que va tenir lloc a la ciutat de Panamá. El Congrés va organitzar-se sota el lema: "Democràcia i Drets Humans". El Síndic de Greuges va participar com a ponent a la taula rodona: "Experiències de les intervencions dels ombudsmen per a l'enfortiment de la transparència i la democràcia".

## Programa de Cooperació amb els Balcans

Un any més, amb el finançament majoritari de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional (AECI), hem desenvolupat activitats de cooperació a la zona dels Balcans. Conjuntament

amb el Defensor del Poble i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Madrid, hem posat en marxa un projecte pilot d'assistència jurídica gratuïta a la ciutat sèrbia de Nis.

Al marge del projecte finançat per l'AECI, hem donat suport a les institucions d'Ombudsman regionals de Bòsnia-Hercegovina i hem col·laborat amb la Regió Autònoma de Vojvodina (Sèrbia).

### - L'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia: l'experiència d'un projecte-pilot.

La finalitat del projecte pilot ha estat que els resultats d'aquesta experiència aportessin un model a tenir en compte en el futur disseny del sistema d'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia, atès l'actual procés d'elaboració de la nova Constitució i de diferents lleis relatives a l'advocacia.

El projecte-pilot estableix un model d'assistència jurídica gratuïta pioner a Sèrbia, gestionat per un col·legi d'advocats: el Col·legi d'Advocats de Nis. Els advocats del Col·legi de Nis dedicats al projecte són 76, i al llarg de l'any han utilitzat aquests serveis prop de 1.500 ciutadans.

El suport tècnic a les institucions de Nis l'hem prestat durant les visites d'estudi al nostre país i les diverses sessions de treball a Sèrbia.

La valoració del projecte pilot per les institucions sèrbies ha estat excel·lent. A més del compromís de les institucions de Nis, hem d'assenyalar la bona acollida que el projecte ha tingut a Belgrad, on la Junta Directiva del Col·legi d'advocats va aprovar la creació de la Comissió de Gestió del Projecte d'Assistència Jurídica Gratuïta.

La ferma voluntat de les institucions de Nis i Belgrad augura la permanència del sistema iniciat amb el nostre projecte-pilot, ja que gràcies a la signatura de convenis, l'any 2004, entre els col·legis d'advocats de Nis i Belgrad i els seus respectius ajuntaments, es prestarà, amb finançament local, assistència jurídica gratuïta a totes dues ciutats.

D'altra banda, les institucions i autoritats sèrbies són conscients del significat i importància del projecte-pilot i que el model d'assistència jurídica gratuïta que proposem es considera viable arran

## HEM EDITAT

- Amb el finançament de l'AECI una publicació en format de revista que divulga la tasca duta a terme pel Programa Institucional de Cooperació des de l'any 1999 i que ha estat àmpliament difosa, tant als Balcans com a casa nostra.

## NOUS OMBUDSMAN

- Rebem amb entusiasme la creació d'institucions d'ombudsman, l'any 2003, a la República de Montenegro i a la Regió Autònoma de Vojvodina (República de Sèrbia)

dels bons resultats obtinguts i la decidida voluntat política de les institucions sèrbies. Hem editat un tríptic que recull l'origen, les característiques i les dades estadístiques del projecte pilot.

### - Suport a les institucions regionals d'Ombudsman a Bòsnia-Hercegovina

Els dies 28 i 29 de febrer els Ombudsman de la Republika Srpska (Bòsnia-Hercegovina) van organitzar a la ciutat de Banja Luka la conferència titulada "El paper dels Ombudsman regionals en la protecció dels drets humans fonamentals". L'adjunt del Síndic de Greuges i un assessor del Defensor del Poble van ser-hi convidats, juntament amb representants de Macedònia i Grècia, països on només hi ha ombudsman estatals. L'adjunt del Síndic va centrar la seva intervenció en l'experiència de les institucions d'Ombudsman de l'Estat Espanyol a l'hora d'articular mecanismes de cooperació i col·laboració entre elles.

### - Catalunya: un model per a la regió autònoma de Vojvodina (Sèrbia)

Una delegació del Parlament de la Regió Autònoma de Vojvodina, situada al nord de Sèrbia i caracteritzada per una població multiètnica, va visitar Barcelona del 5 al 9 de novembre, convidada pel Síndic, després que el president del Parlament de Vojvodina li ho demanés, atès que en els treballs de redacció de l'Estatut d'Autonomia de Vojvodina, s'havien basat en el model d'Estatut d'Autonomia de Catalunya.

## Estadística

El nombre d'expedients iniciats l'any 2003 ha estat de 4.617. D'aquests, 46 han estat actuacions a iniciativa del Síndic o d'ofici, i els 4.571 restants, queixes presentades per persones físiques, jurídiques i col·lectius.

S'experimenta, així, un lleuger increment de l'1,65 % en relació amb les actuacions iniciades l'any 2002. Si el 2002 explicàvem que havíem tingut dos grups de queixes d'igual contingut que representaven 478 actuacions, aquest any 2003 n'hem tingut un, que n'ha representades 618, relatives a la disconformitat amb la supressió del Programa d'educació compensatòria per part del Departament d'Ensenyament de la Generalitat. Insistim, però, que tot i que la matèria és la mateixa, amb els interessats o promotors ens hi relacionem personalment i individual.

Si en resulta una dada més o menys estable -el nombre d'actuacions iniciades- també ho és el de l'origen de les queixes, ja que provenen majoritàriament de les comarques de Barcelona, tot i que aquest any notem una lleugera disminució, que podria tenir relació amb les queixes abans esmentades per la supressió del PEC, que ens han arribat d'arreu.

Aquest també és el motiu de l'increment de les queixes en matèria d'infants, on incorporem els temes relacionats amb l'ensenyament. A banda d'això, l'àmbit on rebem més queixes continua essent el d'Administració general, seguit dels de Consum i d'Ordenació del territori.

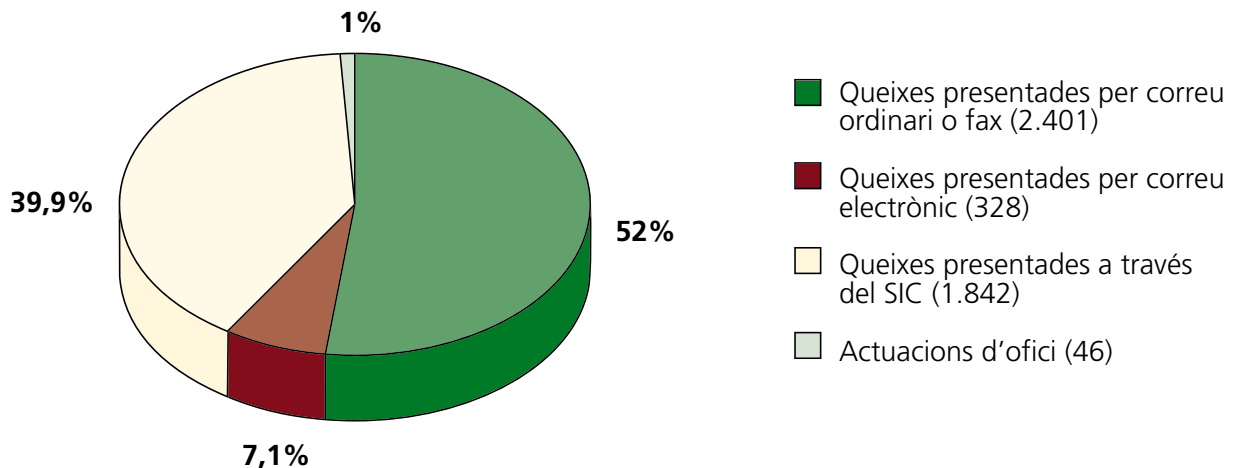
Quant a les administracions afectades, l'efecte del grup de queixes pel PEC és que l'autonòmica supera en aquesta ocasió la local, habitualment en primer lloc.

Els expedients resolts durant l'any han estat 4.459, dels quals 3.235 corresponen al mateix any 2003. Els assumptes en tràmit a 31 de desembre, 1.877, si en descomptem els 618 corresponents al PEC, del qual encara restem pendents de resposta de l'Administració, es mantenen en unes xifres semblants a les d'anys anteriors.

Pel que fa al percentatge d'acceptació de les consideracions del Síndic quan demana a les administracions que modifiquin la seva actuació, se situa el 31 de desembre de 2003 en el 74,38 %. A 13 d'abril de 2004, amb més respostes complimentades per part de les Administracions, el percentatge d'acceptació ha pujat fins el 77 %.

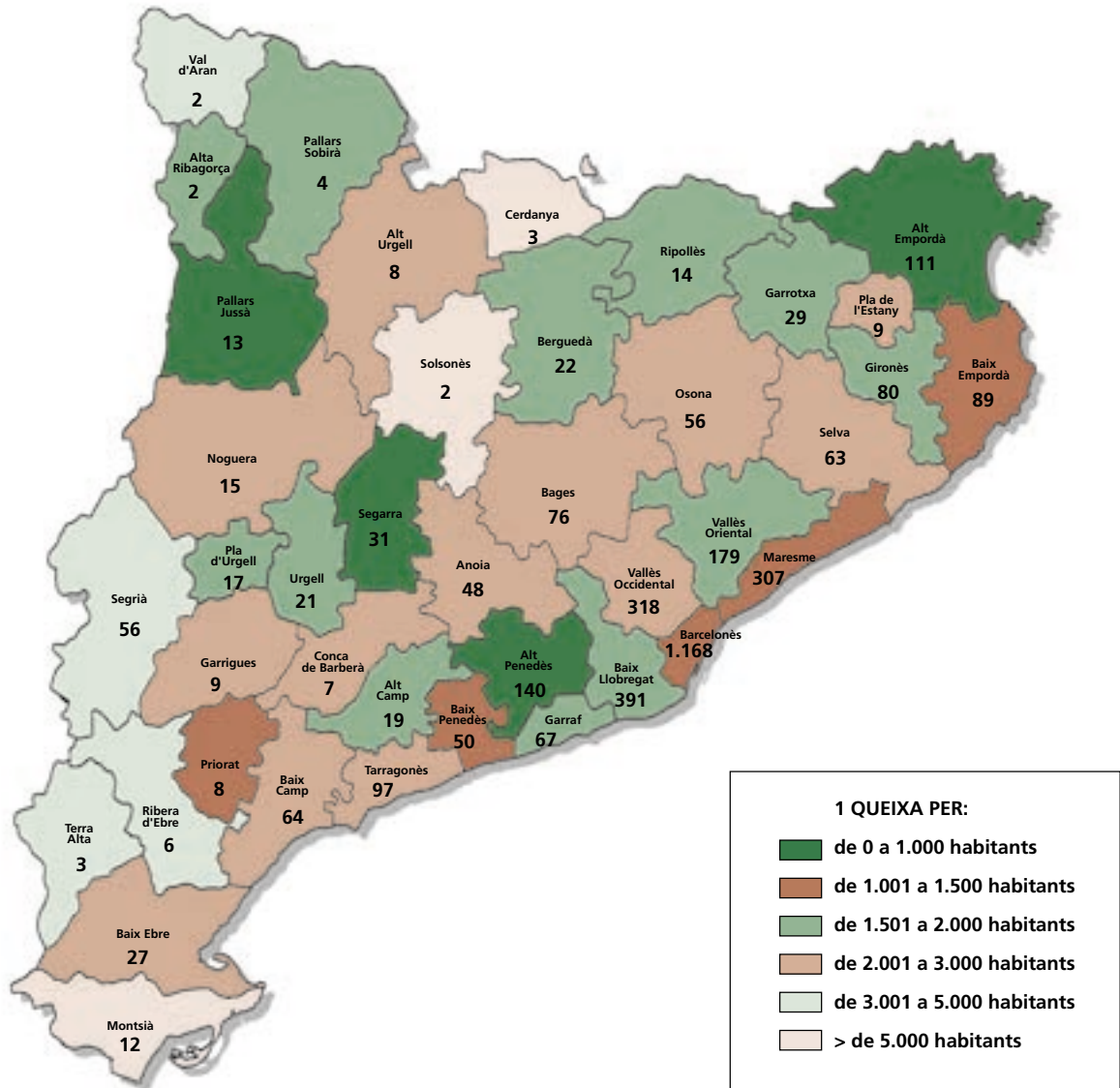
### TOTAL ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

TOTAL: 4.617



## DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LES QUEIXES

Les xifres en el mapa indiquen les queixes escrites rebudes l'any 2003 procedents de Catalunya, sense incloure les de la resta de l'Estat espanyol, les de l'estranger ni d'aquelles de les quals no disposem de la dada. L'intensitat de color indica el nombre de queixes relacionat amb l'índex de població.

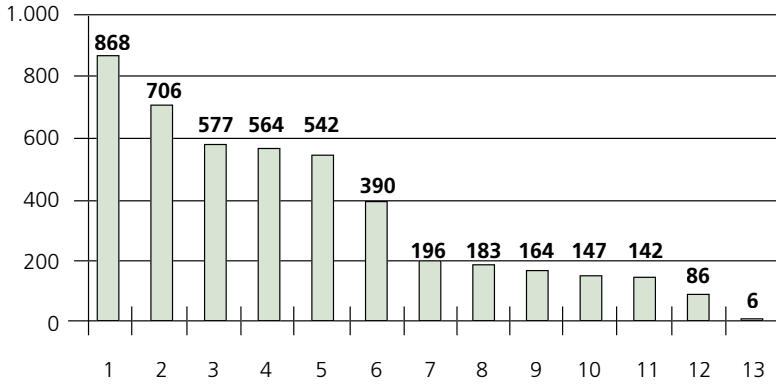


A l'efecte de les dades relacionades, cal tenir en compte que s'hi inclouen les queixes presentades per reclusos en centres penitenciaris, en el nombre i la distribució comarcal següent:

Alt Empordà	1
Barcelona	13
Baix Llobregat	9
Gironès	1
Segrià	7
Tarragonès	8
Vallès Oriental	13
<b>Total</b>	<b>52</b>

## CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES PER ÀREES

TOTAL: 4.571

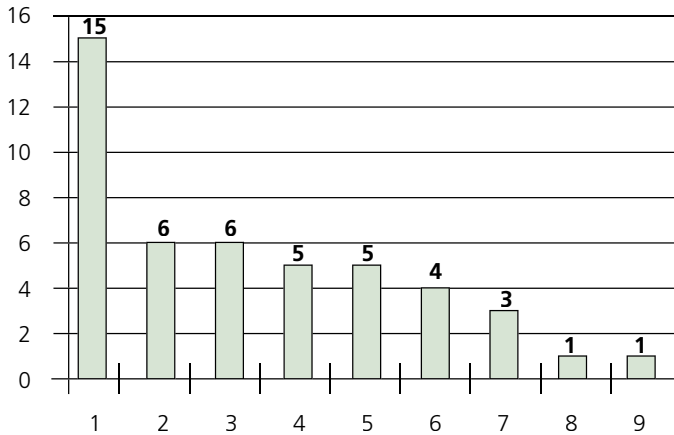


1. Infants (18,99%)<sup>(1)</sup>
2. Administració general (15,44%)
3. Consum (12,62%)
4. Ordenació del territori (12,34%)
5. Justícia (11,86%)
6. Privades (8,53%)
7. Tributari (4,29%)
8. Sanitat (4%)
9. Treball i Pensions (3,59%)
10. Immigració (3,22%)
11. Serveis Socials (3,11%)
12. Cultura (1,88%)
13. Dones (0,13%)

(1) 618 queixes d'igual contingut corresponents al Programa d'Educació Compensatòria

## CLASSIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS D'OFICI PER ÀREES

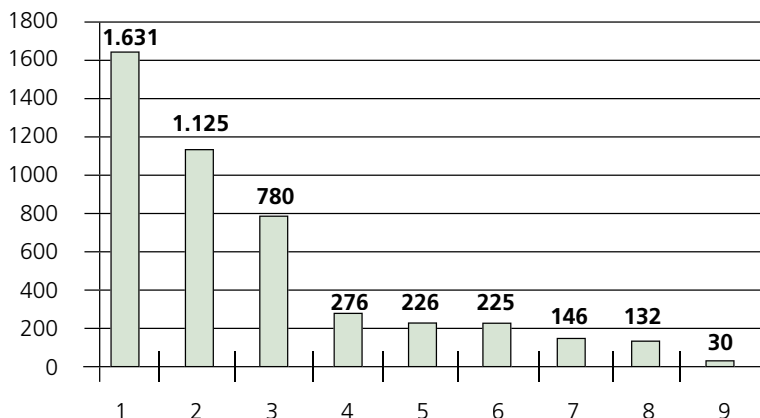
TOTAL: 46



1. Infants (32,62%)
2. Justícia (13,04%)
3. Administració general (13,04%)
4. Ordenació del territori (10,87%)
5. Sanitat (10,87%)
6. Consum (8,70%)
7. Serveis socials (6,52%)
8. Immigració (2,17%)
9. Treball i Pensions (2,17%)

## CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES PER ADMINISTRACIONS AFECTADES

TOTAL: 4.571



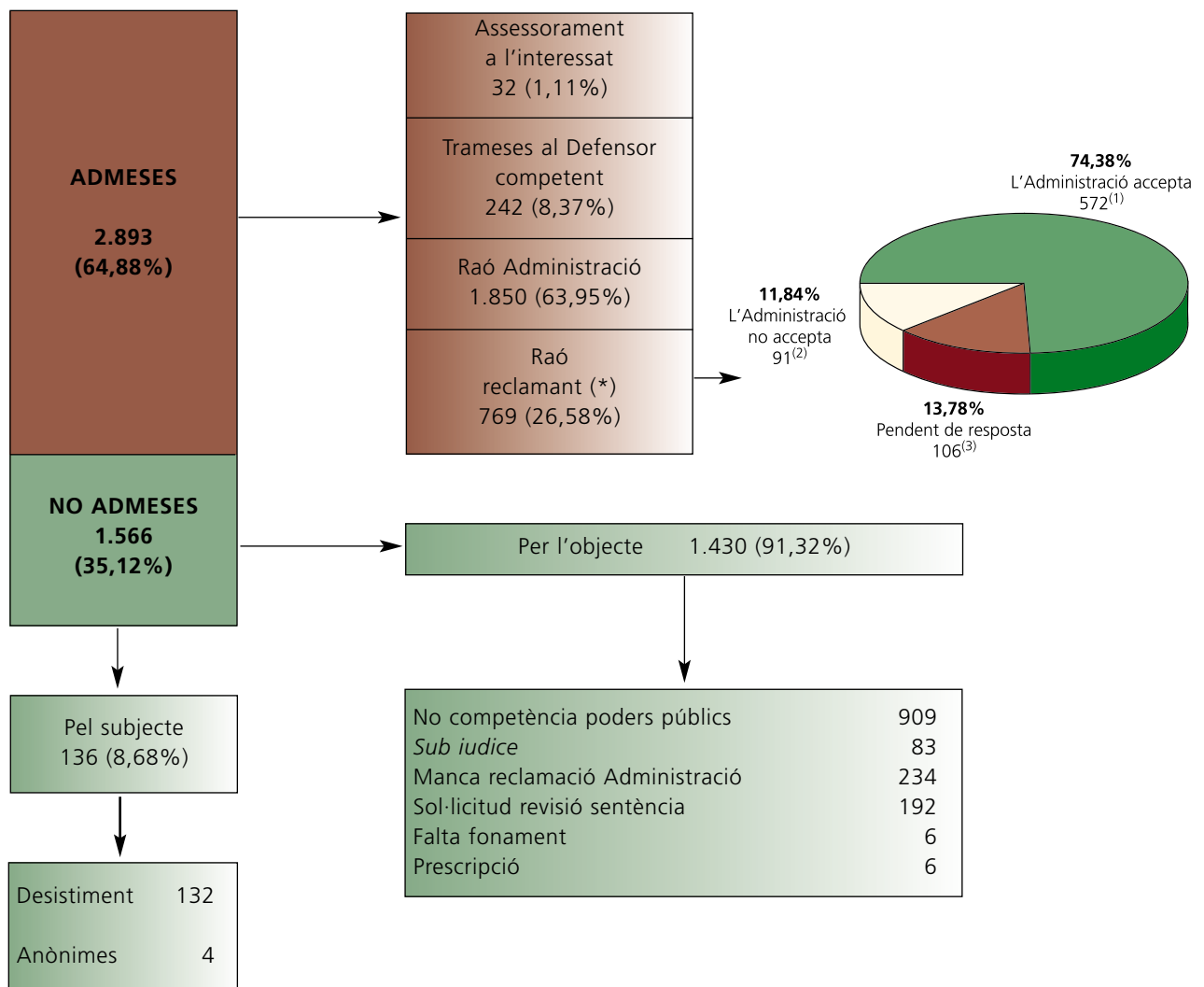
1. Autònoma (35,68%)<sup>(3)</sup>
2. Local (24,61%)
3. Privades (17,06%)
4. Judicial (6,04%)
5. Central (4,94%)
6. Perifèrica (4,92%)
7. Universitat i Col·l. Prof. (3,20%)
8. Serveis públics privatitzats (2,89%)
9. Altres administracions (0,66%)

(3) 618 queixes d'igual contingut corresponents al Programa d'Educació Compensatòria i competència del Departament d'Ensenyament

### DISTRIBUCIÓ DE LES QUEIXES CONCLOSES DURANT L'ANY 2003

Queixes admeses i inadmeses

TOTAL: 4.459



(1) a 13.4.2004, data de tancament d'aquesta edició, 591 (76,86%)

(2) a 13.4.2004, data de tancament d'aquesta edició, 97 (12,61%)

(3) a 13.4.2004, data de tancament d'aquesta edició, 81 (10,53%)

(\*) S'agrupen sota l'epígraf "Raó reclamant" tots aquells assumptes resolts durant l'any 2003, en els quals el Síndic va considerar que, per una o altra raó, l'Administració hauria hagut d'actuar d'una forma diferent de com ho havia fet i aquells en què el Síndic va demanar informe a l'Administració, per haver rebut una queixa, quan havia transcorregut el termini que l'Administració té per resoldre i la informació que aquesta va lliurar adjuntava còpia de la resolució ja adoptada.

## Si desitgeu més informació

**sobre el Síndic de Greuges de Catalunya  
o voleu presentar una queixa,  
contacteu amb la nostra oficina:**

**Síndic de Greuges de Catalunya**

**Josep Anselm Clavé, 31  
08002 Barcelona**

**Tel. 93 301 80 75  
Fax 93 301 31 87**

**Indicatiu internacional: 34**

**Internet: [www.sindicgreugescat.org](http://www.sindicgreugescat.org)  
a/e: [sindic@sindicgreugescat.org](mailto:sindic@sindicgreugescat.org)**

