



Sindic de Greuges de Catalunya

INFORME AL PARLAMENT 2002

Resum

- Procediment administratiu, funció pública i participació en afers públics
- 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
- Violència domèstica contra les dones
- Llibre segon: consideracions sobre l'atenció a la gent gran dependent a Catalunya
- Projecció institucional
- Estadística



El Sindic lliura al President del Parlament l'Informe de 2002

Presentació

El Sindic de Greuges, de conformitat amb allò establert a la seva llei reguladora, presentà el 7 de març de 2003 al Parlament de Catalunya l'Informe corresponent a les actuacions de l'any 2002, i que es publica íntegrament en el *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya*, VI legislatura, número 409, de 26 de març de 2003, així com també al nostre web www.sindicgreugescat.org.

L'exemplar que teniu entre les vostres mans és el resum d'un ampli informe que editem en aquest format més breu i entenedor amb la pretensió de difondre les nostres activitats al llarg de l'any. La seva lectura proporciona una visió ràpida del conjunt de les queixes i de les problemàtiques que se'ns han plantejat durant l'exercici i que hem considerat més significatives: les que afecten un nombre considerable de persones, les que es reiteren any rere any, les que no han estat mai tractades, les que plantegen noves realitats previsiblement generadores de conflicte.

El relat s'agrupa en diferents àmbits materials si bé tractem tres temes transversals: infants, dones i immigració. El llibre segon, aquest any dedicat a l'atenció a la gent gran dependent a Catalunya, és una reflexió des de les queixes rebudes i les actuacions d'ofici tramitades, tot aproximant-nos a la situació d'aquest sector de població en el context de la Unió Europea. Pretén ser una contribució al debat obert sobre aquesta matèria en la nostra societat, debat que cal continuar en la recerca d'un pacte intergeneracional que consolidi el caràcter social d'una organització de la convivència que viu un procés de profunda transformació.

Acabem amb uns apunts breus sobre la projecció institucional del Sindic, on destaquem aquelles activitats que no estan relacionades estrictament amb la investigació de les queixes, però sí amb la divulgació dels drets i llibertats dels ciutadans en general i de les nostres funcions en particular. I una petita mostra de l'estadística més significativa que ens proporciona el tractament de les queixes rebudes, d'on provenen, a quines matèries afecta, contra quines administracions es planteja, com hem valorat l'actuació de l'Administració i quina ha estat la seva resposta a les nostres consideracions.

En definitiva, un petit esbós de l'activitat que realitzem impulsats per les demandes dels ciutadans en compliment del mandat estatutari i amb la voluntat de contribuir amb tots aquests ciutadans a una construcció més justa i equilibrada de la nostra societat.

Anton Cañellas
Sindic de Greuges

Procediment administratiu, funció pública i participació en afers públics

En aquest gran apartat, en què s'agrupen les queixes referides al procediment administratiu, la funció pública i la participació en afers públics, s'han rebut 867 queixes i s'han obert quatre actuacions d'ofici.

La responsabilitat extracontractual

La reticència observada durant la tramitació de les queixes a admetre el dret del ciutadà a ser indemnitzat quan es produeixen lesions en els seus béns i drets a conseqüència del funcionament dels serveis públics ha obligat a qüestionar l'ús que l'Administració fa d'aquesta possibilitat.

És molt infreqüent que, assabentada que s'ha produït un dany al ciutadà, l'Administració iniciï d'ofici l'expedient de responsabilitat patrimonial, amb la qual cosa obliga l'afectat a reclamar la indemnització del dany.

La comprensió més correcta i sensible que l'Administració pública hauria de

demonstrar del principi de solidaritat social s'ha de produir quan inicia els procediments per fer efectiu el dret a indemnització dels ciutadans lesionats a conseqüència del funcionament dels serveis públics.

El Síndic considera que aquesta responsabilitat extracontractual no tan sols és una obligació de les administracions, sinó també de les entitats de dret públic sotmeses a dret privat, i que una previsió en l'estatut de l'empresa pública catalana, en matèria de responsabilitat patrimonial, ajudaria a fer més clara aquesta qüestió.

El 2002 hem rebut diverses queixes en què, sobre aquesta qüestió, es reclamaven indemnitzacions a un centre hospitalari, a un mateix ajuntament per una caiguda a la via pública i per un accident en un pavelló poliesportiu municipal gestionat en règim de concessió administrativa, i a un altre ajuntament pels danys soferts per un vehicle esta-

cionat en un dipòsit municipal gestionat per una societat mercantil amb capital íntegrament públic.

Accés dels grups de l'oposició municipal a la revista i al web municipal

Ens han estat presentades almenys cinc queixes referents a les dificultats trobades per càrrecs electes per accedir a

HEM RECOMANAT

- A l'Ajuntament del Masnou la redacció d'un pla especial del seu port, per decidir i definir quina és l'ordenació que vol en aquesta zona. El Síndic va fer aquesta recomanació, que va ser acceptada, després de rebre l'escrit d'uns veïns d'aquell municipi que es queixaven per l'impacte visual en la façana marítima i l'ocupació d'una part del passeig marítim a conseqüència de l'ampliació d'un restaurant. També es va recordar al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que l'ampliació del restaurant que havia motivat la queixa només podia disposar d'una autorització màxima de tres anys, pel fet de ser considerada una ampliació desmuntable.

HEM SUGGERIT

- A l'Ajuntament de Vilobí del Penedès, que prengui mesures per evitar que una associació cultural de la població es beneficiï d'espais i fons públics, mentre no canviï de capteniment. En diferents actes, l'entitat en qüestió discriminava les persones que no n'eren sòcies amb tarifes més altes o amb la impossibilitat d'accedir al local de titularitat municipal quan les activitats eren obertes al públic.



mitjans de comunicació –bàsicament butlletins d’informació– pagats amb fons públics.

D’aquestes queixes destaquem la d’un grup municipal a l’oposició de l’Ajuntament de Barcelona que havia sol·licitat a l’equip de govern la possibilitat de reservar als grups de l’oposició un espai d’expressió a la publicació *Barcelona Informació* i al web municipal. El Síndic traslladà a l’Ajuntament de Barcelona les consideracions que ja havia fet en casos similars a d’altres ajuntaments, i li recordà que l’accés de les diferents opcions polítiques als mitjans municipals contribueix a crear una opinió pública lliure, a més de ser un dret tant de l’emissor de la informació com de qui la rep.

L’Ajuntament de Barcelona va informar el Síndic que la junta de portaveus havia arribat a un acord a fi de reservar un espai al butlletí *Barcelona Informació* per a l’expressió dels diferents grups municipals i que estudiava la manera de reflectir la presència dels diferents grups també al web municipal.

Un diputat del Parlament de Catalunya i un grup polític portaren el Síndic a pronunciar-se també sobre la pluralitat en la informació del portal www.cat365.net i la publicació *Catalunya Novetats*.

El Síndic considerà que els mecanismes de regulació de la pluralitat política i social que els butlletins municipals tenen per llei no són traslladables automàticament al cas de *Catalunya Novetats* perquè en l’àmbit autònom hi ha una separació nítida entre l’executiu i el legislatiu, fet que no es dona en els ajuntaments. Això no vol dir que el legislador, amb vista a aprofundir en el pluralisme informatiu, no pugui establir una regulació similar, que actualment no existeix.

El dret de consort

El dret que permet al cònjuge d’un funcionari, que també ha de ser funcionari, a ser destinat a la mateixa població on ja treballa la seva parella es coneix amb el nom de dret de consort. Les queixes rebudes pel Síndic sobre aquesta matèria feien referència a dues qüestions. En primer lloc, al fet de no poder aplicar el dret de consort quan un membre de la parella no treballa a



l’Administració pública; l’altre cas era referit a la situació en què els dos cònjuges treballen a l’Administració pública, però un d’ells no és funcionari.

En aquest segon cas, l’anterior Departament de Governació i Relacions Institucionals respongué als requeriments del Síndic informant que interpretava el dret de consort de la manera més flexible possible, ja que també es reconeix el dret a les parelles de fet i quan el cònjuge té una vinculació laboral amb l’Administració pública, tot i que el Departament de Justícia, destinatari de la queixa, no ho havia interpretat així en primera instància. Justícia tampoc no havia acceptat el dret de consort en cas que un dels dos membres no fos funcionari. El Departament de Governació, per part seva, es va comprometre a impulsar l’establiment de criteris homogenis en tots els departaments de la Generalitat.

La crisi de les vaques boges

Una queixa presentada pels carnisers i menuders de Catalunya va fer

que el Síndic es preocupés de les conseqüències que havia tingut en el sector carni la malaltia anomenada de les “vaques boges”. La queixa feia referència al tancament de dues parades en un mercat de Barcelona a causa de la davallada de vendes quantificada en un 92 %. Superada la crisi, quan la titular de les parades les va voler recuperar, l’Institut Municipal de Mercats no va acceptar la revocació de la renúncia i va indicar-li que es podia presentar a la subhasta pública que tindria lloc per adjudicar les dues places vacants. El Síndic va considerar que el fet de passar per un procés de subhasta pública i haver de pagar, novament, la llicència d’obertura ocasionaria un perjudici a l’afectada, que havia hagut de plegar, no pas per circumstàncies personals, sinó per una situació de caràcter general. A més, l’Ajuntament de Barcelona obtindria un enriquiment injust que aniria contra el principi de bona fe en l’actuació de l’Administració i vulneraria la confiança legítima dels ciutadans.

Habitatge i urbanisme

L'elevat preu de l'habitatge, la insuficiència de la protecció pública per atendre totes les necessitats i el deteriorament dels habitatges per manca de conservació i manteniment són els tres grans grups temàtics de les 90 queixes i l'actuació d'ofici que el Síndic ha tramitat l'any 2002 sobre habitatge. Pel que fa a urbanisme, el nombre de queixes ha estat de 457.

Insuficiència de la protecció oficial

La conseqüència lògica de la pujada de preus de l'habitatge és que també augmenta el nombre de persones que necessiten ajut per comprar-ne o llogar-ne. És per això que el Síndic de Greuges continua rebent queixes de persones que demanen un habitatge protegit i que les seves sol·licituds passen a formar part de llargues llistes d'espera. La majoria dels habitatges de promoció pública es destinen a real·lotjar els afec-

tats d'actuacions urbanístiques. Només queden per a segones adjudicacions els habitatges recuperats, els quals es destinen a atendre les sol·licituds que acrediten més necessitat.

La majoria d'administracions reconeixen que la política d'habitatge no ha estat entre les prioritats dels darrers anys, i que la confiança que el mercat lliure resol·dria les necessitats d'habitatge de la població, sense intervenció reguladora, ha conduït a un punt d'acumulació de problemes de difícil redreçament a curt termini. Ja s'han posat en funcionament programes d'habitatge per atendre les demandes. Però els poders públics no preveuen els problemes individuals d'habitatge, sinó que només actuen mitjançant polítiques d'habitatge quan es veu afectat un segment de la població ampli, com ara els joves.

Si el lloguer és massa car, si és insuficient la promoció d'habitatge protegit,

HEM ACTUAT D'OFICI

- Per conèixer la situació del barri de la Barceloneta de Gavà, mancat de serveis urbanístics perquè els habitatges estan situats en una zona qualificada de sistema viari. Mentre les dues administracions implicades, Ajuntament de Gavà i Departament de Política Territorial i Obres Públiques no es possessin d'acord, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que procurés mantenir els serveis i les condicions dignes d'habitabilitat i considerés la possibilitat d'anar real·lotjant els residents del barri.

HEM SUGGERIT

- A l'Ajuntament de Barcelona i a la Generalitat de Catalunya, una col·laboració més intensa per completar el real·lotjament de totes les famílies afectades per la desaparició del barri de Can Tunis a causa de l'ampliació del port de Barcelona. El desembre del 2002, 70 de les 110 famílies ja havien estat real·lotjades. Caldria ara disposar d'aproximadament 20 habitatges de promoció pública per a famílies sense recursos per accedir al mercat no protegit d'habitatge.
- Arran d'una queixa d'un ciutadà per la construcció de setze habitatges unifamiliars a Vallvidrera que considerava que les obres modificaven la topografia del terreny i destruïen la vegetació autòctona de Collserola, hem suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que interpretés les normes de protecció i ordenació del Parc de Collserola de manera que es respectés l'objectiu del Pla Especial de protegir aquelles zones que entronquen amb el parc forestal en sentit estricte.



si els ajuts no són prou efectius, la promoció pública no pot arribar a atendre totes les necessitats d'habitatge. El problema no és, doncs, la insuficiència d'habitatges protegits, sinó la capacitat d'accés del ciutadà mitjà al mercat immobiliari.

La dignitat de l'habitatge

Es fa complex precisar què és un habitatge digne com proclama la Constitució, sobretot quan el més difícil és

poder-ne tenir. Una família de cinc membres en un pis de 40 m² o un llogater d'un llit per hores no tenen un habitatge digne, tot i que tinguin aixopluc.

Malgrat que en molts casos les administracions no són prou diligents a l'hora de les inspeccions i d'imposar mesures coercitives, el problema de fons és privat. Són els propietaris els que han de conservar els immobles en bon estat. En un alt nombre de queixes hem pogut constatar que en molts casos hi havia denúncies prèvies a l'ajuntament que havia dictat les ordres de conservació corresponent, que no s'havien complert. El Síndic suggerí, doncs, a les administracions afectades d'agilitar els tràmits d'execució forçosa i, d'altra banda, que consideressin la possibilitat d'executar subsidiàriament les obres.

El cost d'urbanitzar

La queixa del president d'una associació de propietaris d'una urbanització de Rubí per l'alt cost que comportava per als veïns el procés d'urbanització iniciat per l'Ajuntament, va posar sobre la taula del Síndic la problemàtica de la legalització i urbanització de molts assentaments il·legals repartits per tot Catalunya.

El Síndic reconeix que el cost elevat de les obres d'urbanització l'han de suportar els propietaris, però aquestes millores han d'estar en relació amb la capacitat econòmica dels afectats, que en la major part són petits propietaris i no pas empreses promotores que s'hi dediquen com a negoci.

Tampoc no poden deslliurar-se de responsabilitats els promotors de les urbanitzacions que un dia van obtenir un guany de les seves actuacions il·legals, ni els ajuntaments que van mantenir-se'n al marge, ni les companyies subministradores d'aigua o electricitat, que tots aquests anys no han invertit a millorar les xarxes.

A l'hora d'urbanitzar, tots aquests agents han de ser presents a fi de consensuar el model d'urbanització que satisfaci l'interès general però que no comporti un sacrifici desproporcionat de l'interès particular dels afectats.



La intervenció en l'edificació

El Síndic de Greuges rep nombroses queixes perquè l'Administració no exigeix als propietaris el compliment de les normes urbanístiques. Poques vegades els ajuntaments reaccionen amb rapidesa davant de les denúncies de possibles infraccions quan les obres encara s'estan executant. La tramitació d'aquestes queixes ens ha permès constatar que si no se suspenen les obres, la situació de fet, en la majoria de casos s'acaba consolidant. Quan les obres es poden legalitzar no hi ha cap problema, perquè en definitiva, no vulneren l'ordenament jurídic urbanístic. Ara bé, quan les obres infringeixen el planejament, no

es pot permetre que subsisteixin, perquè obren una esquerda en el model de ciutat dissenyat pel pla.

El compliment de les normes d'edificació no ha de quedar reservat als ciutadans conscients de l'obligatorietat. S'ha d'evitar que les infraccions es converteixin en fets fora d'ordenació pel transcurs del temps. Els ciutadans poden denunciar les obres i els usos que s'apartin de l'ordenament urbanístic, i l'Administració té el deure de protegir la legalitat urbanística amb els mitjans al seu abast. Si l'administració no exerceix les seves competències en matèria de disciplina urbanística o no executa les seves pròpies resolucions, incompleix ella mateixa els seu deure.

Medi ambient

La conscienciació, cada cop més assumida pels ciutadans, de la necessitat de preservar el medi ambient, afegida al fet que molts atemptats al medi comporten una agressió en l'esfera privada de l'individu, fa que els particulars es mobilitzin quan veuen perillar el seu benestar i la seva qualitat de vida, la qualitat i el grau de puresa dels recursos naturals existents; o quan temen que una determinada actuació administrativa, que se suposa encaminada a preservar el medi ambient, podrà repercutir negativament en l'àmbit privat. En total s'han endegat 237 actuacions en l'àmbit del medi ambient, 235 queixes i dues actuacions d'ofici.

El pla hidrològic nacional

Un ciutadà de Tortosa manifestà al Síndic de Greuges la seva disconformitat amb la Llei 10/2001, de 5 de juliol, del pla hidrològic nacional (PHN). El Síndic va comunicar al promotor que no era competent per intervenir en les queixes que versen sobre la inconstitucionalitat d'una llei estatal o en relació

amb l'incompliment del dret comunitari per part d'un Estat membre de la Unió Europea.

Això no obstant, va analitzar la llei per si podia traslladar la petició a una altra instància, en relació amb la interacció i congruència del seu articulat amb els principis i les normes de dret comunitari en matèria de medi ambient. Les consideracions van ser enviades al Defensor del Poble Europeu.

Entre altres consideracions, el Síndic creu que els transvasaments s'haurien de considerar com una mesura a adoptar en darrera instància i proposa introduir la figura d'un organisme independent que tingui encomanada la tasca de gestionar la demanda de l'aigua. Establir un sistema de referència, un inventari de les explotacions agrícoles actuals, per evitar que l'aigua transvasada es destini a recs il·legals o activitats que hagin pogut generar la situació d'insostenibilitat actual, és una altra de les consideracions.

També proposa, per a un ús eficient dels recursos hídrics, augmentar la quota ambiental fixada per cada metre cúbic

d'aigua transvasada perquè sigui prou elevada i un incentiu real a l'estalvi.

El caràcter extraordinari de les activitats recreatives i el seu control

L'any 2002 han arribat al Síndic diverses queixes sobre actuacions musicals, considerades extraordinàries, al carrer o en un hotel. Un ciutadà de Manresa es va queixar al Síndic de la manca d'actuació i resposta de l'ajuntament en relació amb les molèsties reiterades per soroll ocasionades pels espectacles musicals al carrer oferts per un bar els caps de setmana de l'època estival.

El Síndic va considerar que, tenint en compte el marc normatiu municipal, l'Ajuntament no podia haver atorgat cap sol·licitud que anés més enllà del límit temporal de sis dies, llevat que es tramités la llicència municipal corresponent. A més, l'Ajuntament havia d'haver fet un control sonomètric per comprovar si es complia l'ordenança municipal sobre contaminació acústica.

L'Ebre, a Tortosa



HEM SUGGERIT

- A l'Ajuntament de Barcelona, que exigeixi a l'empresa titular del sistema de recollida pneumàtica d'escombraries del barri de Gràcia l'adopció de millores tecnològiques per reduir l'impacte acústic del vehicle de recollida dins d'uns terminis definits i no susceptibles de pròrroga, ja que, d'acord amb el marc normatiu vigent, aquestes millores o mesures correctores podien haver estat exigides des del moment de la posada en funcionament del sistema de recollida.

HEM RECOMANAT

- A l'Ajuntament d'Arenys de Mar, la inspecció d'un local on hi havia un esplai, per verificar si complia les condicions necessàries en prevenció d'incendis, i que comprovés el grau d'incidència acústica de l'activitat. La inspecció va ser efectuada per l'Ajuntament. El Síndic també s'adreçà al Departament de la Presidència de la Generalitat amb unes reflexions sobre la normativa vigent en aquestes activitats per si calia introduir-hi modificacions i concrecions.



Polígon industrial del Molí del Racó (Sant Sadurn d'Anoia)

A Salou el propietari d'una segona residència es queixà al Síndic per les molèsties que li causaven les actuacions musicals a l'aire lliure d'un hotel veí. En aquest cas, a més de les molèsties pels sorolls, el promotor discrepava del procediment utilitzat per la policia local a l'hora de fer els mesuraments sonomètrics des del seu domicili.

La informació donada pel mateix Ajuntament va permetre saber que les actuacions musicals es feien sense autorització. El Síndic, doncs, va insistir en la necessitat de vetllar perquè aquesta situació no es tornés a produir. Quant a la metodologia seguida en els mesuraments, el Síndic proposà certes modificacions, avalades per un informe del Col·legi d'Enginyers Industrials. L'Ajuntament va informar finalment de la intenció de modificar l'ordenança municipal tan aviat com s'aprovés la llei de protecció contra la contaminació acústica; que la llicència de l'hotel estava en tràmit i que vetllaria perquè els veïns no

es veiessin perjudicats per les activitats de l'hotel.

Zones en situació de risc per inundacions

Una queixa per l'emplaçament d'un polígon industrial en una zona amb risc d'inundació torna a recordar moltes qüestions ja formulades en un informe extraordinari, presentat el novembre del 2000, sobre les mesures de les administracions públiques en matèria de prevenció d'inundacions.

Una associació de Sant Sadurn d'Anoia dedicada a la defensa del medi ambient expressà al Síndic la seva preocupació per la construcció, ja finalitzada, d'un polígon industrial a la zona del Molí del Racó, que l'associació considera inundable.

Consultat l'estudi de delimitació de zones inundables elaborat pel Departament de Medi Ambient per a l'aprovació i homologació de l'Inuncat, es comprovà que la zona es considera

de perill alt d'inundacions. Medi Ambient va informar, però, que l'estudi es va fer abans d'instal·lar-s'hi el polígon i que no té en compte l'actual realitat física, per la qual cosa estava pendent de noves comprovacions.

El Síndic, malgrat la informació facilitada, exposà a Medi Ambient els dubtes sobre si l'execució de les obres del polígon, en lloc de millorar la situació de risc, la podria haver agreujada encara més i plantejava interrogants sobre la congruència de les dades facilitades sobre el cabal màxim estimat, la cota màxima d'inundabilitat prevista, la consideració de zona inundable de tot l'espai format pel meandre i la presència d'un pont abans inexistent, que podria ser un obstacle. El Síndic va recomanar al Departament que l'estudi sobre la nova situació es fes al més aviat possible i va demanar si la zona del Molí del Racó disposava de pla d'emergència específic en cas d'inundació.

Tributari

La tipologia i naturalesa de les queixes tractades al llarg de l'any 2002 provenen majoritàriament del món de la tributació local, ja que cal tenir en compte que la fiscalitat municipal presenta una diversitat d'ingressos de dret públic que afecta amplis sectors de la societat. El nombre d'actuacions del Síndic pel que fa a qüestions tributàries ha estat de 180 queixes i una actuació d'ofici.

La gestió i recaptació tributària

El dret del contribuïent a ser informat no es limita només a facilitar informacions materials com ara el tipus d'impresos, terminis, etc. Entenem que es fa imprescindible que les administracions tributàries posin a l'abast del contribuïent els mitjans materials i personals necessaris per tal que els obligats tributaris assistits per aquest dret a la informació puguin complir les seves obligacions tributàries amb el màxim rigor. La normativa tributària és complexa pel que respecta al contingut i a l'aplicació, dispersa en la publicació i inestable en el temps, amb freqüents canvis legislatius, dels quals l'administrat òbviament no fa un seguiment continuat. Continuem rebent moltes queixes relatives a aspectes de la gestió tributària que finalment han estat declarats improcedents per

la mateixa Administració. Pel que fa a la devolució d'ingressos indeguts o per avals presentats davant l'Administració tributària, el més significatiu és el retard amb què es tramiten.

Remarquem també que les actuacions tributàries que produeixen als administrats una sensació més gran d'indefensió són les relatives a procediments executius que l'Administració els ha incoat, amb embargament de béns, per dèbits que l'Administració els atribueix i que posteriorment són declarats improcedents per la mateixa Administració.

Taxes i preus públics

Les queixes permeten constatar que l'Administració continua manifestant interpretacions contraposades quan regula si per la prestació d'un determinat servei es liquida una taxa o un preu públic.

Estudiada la legislació i la jurisprudència, considerem que als serveis no voluntaris o de recepció coactiva presats indistintament pel sector públic o privat, els són aplicables les taxes, mentre que als serveis públics no coactius, és a dir, les activitats i serveis públics la recepció dels quals pels usuaris compleix la doble condició de no indispensable i imprescindible per a la vida pri-

vada es poden aplicar els preus públics. Una queixa rebuda contra l'Ajuntament de Molins de Rei perquè exigia una taxa per la prestació del servei municipal de música és representativa de la confusió que en ocasions la reforma del règim legal d'aquesta prestació és susceptible de crear a les administracions que l'apliquen, per manca de definició de determinats conceptes que s'han introduït en la norma i que creiem que cal interpretar de forma individualitzada i cas per cas.

El recurs de reposició en l'àmbit tributari local

En la tramitació d'algunes queixes es va detectar que no tots els ajuntaments mantenen el mateix criteri quant a les formes d'impugnació de les liquidacions de tributs, preus públics i sancions econòmiques.

Mentre que alguns entenen que contra aquests actes els interessats havien obligatòriament d'interposar recurs de reposició per poder accedir a la via contenciosa, per a uns altres el recurs de reposició era solament potestatiu.

Aquesta diversitat de criteris podria perjudicar la seguretat jurídica dels contribuïents, motiu pel qual vam obrir una actuació d'ofici. Després d'estudiar la legislació vigent considerarem que el recurs de reposició és preceptiu, ja que és el recurs previ a la via contenciosa o a la formulació de la reclamació econòmicoadministrativa, de manera que l'únic acte impugnabile en seu jurisdiccional o davant l'Administració tributària serà aquell que resoldrà el recurs de reposició, perquè posa fi a la via administrativa.

Per tot això el Síndic suggereix que en les notificacions de liquidació de tributs, preus públics o multes, les entitats locals facin constar el caràcter preceptiu del recurs de reposició per poder acudir als tribunals. Aquestes consideracions es van comunicar a l'Associació Catalana de Municipis i a la Federació de Municipis de Catalunya, que n'han informat els seus associats.



Consum

L'any 2002 s'han iniciat en aquest àmbit 591 actuacions, de les quals sis han estat d'ofici.

La regulació i supervisió en la prestació de serveis

L'aparició contínua de nous serveis que s'ofereixen als consumidors, sense que s'hagin determinat clarament els termes de la relació entre l'usuari i el prestador, afavoreix irregularitats que sovint tenen difícil solució sense un marc regulador que defineixi la relació i sense que s'hagin articulat mecanismes eficaços per donar-hi resposta. Com que aquesta situació perjudica fonamentalment els consumidors, cal que les administracions promoguin iniciatives perquè la regulació d'aquests serveis estigui disponible sense esperar que es produeixin irregularitats.

El tancament d'acadèmies d'ensenyament d'idiomes

El Síndic de Greuges va iniciar una actuació d'ofici arran del tancament dels centres d'Opening English School amb la finalitat de valorar l'actuació de l'Administració pública amb competència en la matèria, des de la perspectiva dels drets dels consumidors i els usuaris. Amb posterioritat s'han produït els tancaments dels centres Brighton i Oxford amb moltes similituds amb el primer cas.

Ja l'any 2001 el Síndic havia iniciat una altra actuació d'ofici a conseqüència de la suspensió de pagaments de l'entitat Aula Magna, que, tot i que afectava un nombre global d'alumnes menor, presentava característiques semblants amb els casos que ara s'han produït, especialment pel que fa a la interrupció dels cursos pagats o mitjançant crèdits al consum.

En aquella ocasió vam manifestar a l'anterior Departament d'Indústria, Comerç i Turisme la nostra preocupació pel que podia ser un recurs generalitzat a operacions de crèdit per finançar els



cursos sense una informació prèvia prou entenedora. Al marge de l'obligació d'aquestes empreses amb els clients, calia un esforç de les administracions per informar els consumidors dels seus drets i deures a l'hora de contractar un crèdit al consum.

El Síndic també va suggerir d'introduir mecanismes d'autocontrol i transparència en les mateixes empreses del sector i fomentar l'adhesió voluntària al sistema arbitral de consum com a alternativa a la via judicial en cas de conflicte, i la creació d'un codi de bones pràctiques per a les empreses del sector, codi que ja ha elaborat l'Associació de Centres de Formació No Reglada de Catalunya.

El Síndic de Greuges valora positivament les mesures de l'Administració, una vegada interrompuda la prestació del servei, però observa amb preocupació que, malgrat que hi havia indicis d'irregularitats en l'ensenyament no reglat –el tancament d'Aula Magna l'any 2001 ja ho posava en evidència–, l'Administració no va adoptar les mesures preventives necessàries, i no ha estat fins que s'han produït els tancaments escalonats de les empreses més importants del sector que s'han adoptat mesures.

Telèfon i subministrament d'aigua

El funcionament deficient i les limitacions del sistema TRAC de telefonia ha estat novament motiu de queixa. A les consideracions d'informes anteriors, destaquem que una nova llei estatal, la 34/2002, d'11 de juliol, de serveis a la societat de la informació i de comerç electrònic, afageix una disposició transitòria a la Llei 11/1998, de 24 d'abril, general de telecomunicacions, que preveu que la connexió a la xarxa telefònica ha de permetre als usuaris l'accés a Internet. Aquesta implantació progressiva d'aquest accés a Internet ha de finalitzar a final del 2004. Desconeixem però, a hores d'ara, com es farà aquest accés i si hi ha un calendari d'implantació.

Entre les queixes sobre els serveis bàsics remarquem les dificultats d'alguns ajuntaments per subministrar aigua a tot el territori municipal, sobretot als municipis on hi ha un gran nombre d'urbanitzacions disseminades. En aquest sentit, l'Ajuntament del Montmell (Baix Penedès) ha acceptat la recomanació del Síndic de fer-se càrrec del servei de subministrament d'aigua en algunes urbanitzacions sense planejament urbanístic.

Sanitat i serveis socials

Les llistes d'espera, les prestacions sanitàries, la gestió dels centres d'atenció primària, el transport sanitari, etc., són alguns temes agrupats en l'apartat de sanitat, en què el 2002 es van rebre 152 queixes i es van fer dues actuacions d'ofici.

En serveis socials, les queixes rebudes han estat 161, agrupades en tres grans apartats: gent gran, persones amb disminució física i psíquica i situacions de pobresa.

La gestió de centres i serveis sanitaris

Un professional de la sanitat es queixa pel fet que s'adjudiqués la gestió dels serveis d'atenció primària d'una àrea bàsica de salut de l'Hospitalet de Llobregat a entitats externes a l'Institut Català de la Salut (ICS) com ara mútues, consorcis, fundacions o entitats de base associativa, com ja s'ha produït en altres centres d'atenció primària d'arreu del país.

En el cas de l'Hospitalet, la gestió ha estat adjudicada al Consorci Sanitari Integral dependent de la Creu Roja a Catalunya.

Ja en l'informe extraordinari *Aproximació a la situació de l'atenció primària de la salut a Catalunya*, presentat el 2002 al Parlament, el Síndic comparà els diferents models de gestió dels centres d'atenció primària visitats.

En tot els casos de gestió cal recordar que el finançament i la provisió de la despesa en sanitat és pública i finançada amb els pressupostos públics, malgrat que la gestió pugui ser adjudicada a entitats de caràcter públic o privat. El fet que els treballadors tinguin una relació juridicolaboral i no siguin funcionaris no desvirtua el caràcter públic del servei.

Tot i no observar cap irregularitat, en el cas de l'Hospitalet vam recordar al Departament de Sanitat i Seguretat Social que, sens perjudici de mantenir els drets i les condicions de treball del personal de l'ICS que s'integri en els nous equips d'atenció primària, el Servei Català de la Salut ha de vetllar pel compliment de les funcions de control, supervisió i avaluació dels esmenats contractes i convenis amb els diferents proveïdors externs a l'ICS, en garantia dels principis bàsics del siste-

HEM ACTUAT D'OFICI

- Per protegir els drets dels treballadors i usuaris d'un centre d'atenció primària que patien diverses afecions pròpies de l'anomenada "síndrome de l'edifici malalt". El Síndic va demanar informació sobre si s'havien adoptat mesures d'avaluació de riscos i si les obres de remodelació avançaven a bon ritme, per no continuar posant en perill la salut en el treball de 200 persones. Atès que s'havien pres les mesures adients per preservar la salut dels treballadors i dels usuaris, el Síndic va donar per tancades les actuacions.

ma sanitari públic. En definitiva, com ja dèiem a l'informe extraordinari esmentat, sigui qui sigui el gestor del centre, la programació dels objectius de salut i el control del seu compliment han d'estar en mans públiques.

Llistes d'espera

Tot i l'increment de l'activitat quirúrgica en els hospitals de la xarxa d'utilització pública de Catalunya, les llistes d'espera continuen sent un gran problema del sistema sanitari motiu de queixa al Síndic. Sense subestimar l'esforç fet per aconseguir una espera inferior a sis mesos per als pacients de cataractes, varices i hèrnies, s'han detectat demores i problemes en les patologies de pròtesi de genoll i maluc i un desconeixement de les llistes d'espera en consultes externes i proves diagnòstiques.

Amb vista a millorar l'eficàcia de la gestió de les llistes, l'equitat i la informació sobre els temps d'espera als pacients, recordem les consideracions del grup d'experts del Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut que ha adreçat a cadascun dels serveis de salut que integren l'anomenat Sistema Nacional de Salut. Moltes d'aquestes consideracions ja havien estat formulades pel Síndic en informes anteriors.

De forma esquemàtica es proposa reforçar els sistemes d'informació, la coordinació entre atenció primària i especialitzada i la planificació i gestió de les agendes de consultes externes i proves diagnòstiques.

Pel que fa a la relació amb la llista d'espera quirúrgica, s'insisteix, entre altres



coses, en l'atenció al pacient en centres alternatius i una programació adequada amb un registre eficaç de pacients. S'han d'establir també temps màxims d'espera en consultes externes, tècniques i proves diagnòstiques i intervencions quirúrgiques programades; acabats els terminis s'hauria de garantir als ciutadans l'atenció immediata en un centre sanitari. Aquesta mesura, reiteradament reclamada pel Síndic, la recull el Decret 359/2002.

El dèficit de places de residència assistida per a gent gran

El dèficit de places residencials i de centre de dia per a gent gran continua sent un dels motius principals de queixa en l'apartat de serveis socials. L'ingrés residencial ha de ser l'últim recurs, quan no sigui possible atendre adequadament la persona gran al seu domicili. Compartim, doncs, el criteri dels mateixos responsables del sistema de serveis socials, en el sentit que cal potenciar l'atenció domiciliària perquè permet atendre les necessitats assistencials de la persona gran sense allunyar-la del seu entorn.

Tot i això, quan l'internament residencial és l'opció que cal aplicar, el temps d'espera per accedir a una residència assistida és encara massa llarg. Això comporta per a la persona gran que viu sola o per a la família amb qui conviu unes situacions de desemparament difícilment suportables i, en qualsevol cas, vulnera el dret de les persones grans a rebre una assistència adequada a les seves necessitats. Insistim, doncs, a demanar que continuï l'esforç per augmentar els recursos que es destinen a l'atenció residencial per a gent gran, amb la finalitat d'apropar la dotació de places a les necessitats reals de la població.

El transport adaptat

Perquè el transport adaptat arribi realment a totes les persones que en necessiten i en termes d'equitat territorial, el Síndic considera que no cal només que les administracions implicades actuïn coordinadament, sinó sobretot un esforç important d'aportació de recursos. I aquest esforç no es pot demanar



només als ens locals que han de prestar-lo, especialment els consells comarcals, que depenen fonamentalment dels recursos que reben d'altres administracions per exercir les seves funcions i tenen, per tant, una capacitat insuficient de generar ingressos propis. Des d'aquesta perspectiva creiem que ha de ser la Generalitat a través del Departament de Benestar i Família, que ha d'incrementar les partides pressupostàries dedicades a aquesta situació, fins ara aparentment insuficients. Cal considerar preferent la dotació de recursos en aquest servei per la incidència que té en la qualitat de vida de les persones amb dificultats per desplaçar-se i perquè sovint condiona l'accés d'aquestes persones a altres serveis socials, que comporten el trasllat diari de l'usuari.

No deixa de ser un malbaratament de recursos públics proveir places en centres de dia o ocupacionals als quals l'usuari no pot assistir perquè no té com arribar-hi.

Pobresa

En una societat que, com a conjunt dels ciutadans, evoluciona cap a un nivell de benestar cada vegada més alt, conviuen també situacions de pobresa i manca de recursos que, com assenyalen des de fa temps, situen la persona o la família que les pateix en un cercle tancat de marginació i exclusió del qual difícilment podran sortir sense suport. A més, les dificultats per accedir a un habitatge, que afecta un sector molt més ampli de la societat, es fan especialment evidents en les famílies sense recursos o amb ingressos molt baixos.

Com altres anys, han estat motiu de queixa el límit d'ingressos per tenir dret a una pensió no contributiva i a la renda mínima d'inserció i la mateixa quantia d'aquestes prestacions. Hem insistit que la lluita per la cohesió social i contra l'exclusió és d'interès per al conjunt de la societat i no tan sols per als qui la pateixen.

Treball i pensions

En l'àmbit del treball, el Síndic continua preocupat pel foment de l'ocupació, la sinistralitat laboral i els conflictes individuals i col·lectius relatius a les relacions jurídicolaborals, entre altres qüestions.

Malgrat la millora observada aquests darrers anys en les prestacions de la seguretat social, hem continuat rebent queixes per problemes recurrents en la matèria de pensions, la qual cosa ha motivat que el Síndic es coordinés amb el Defensor del Poble per a l'oportuna tramitació.

Durant el 2002 s'han fet 186 actuacions en aquest àmbit, 183 queixes i tres actuacions d'ofici.

La sinistralitat laboral

Les dades d'accidents de treball registrades a Catalunya han demostrat la manca d'iniciatives i mesures capaces d'evitar els centenars de morts produïdes en accident. L'escassetat d'inspectors de treball i seguretat social i de tèc-

nics de seguretat i salut no pot justificar, però, les desmesurades xifres de sinistralitat.

Fa més de vuit anys que el Síndic alerta sobre aquest problema i veu en la sinistralitat un problema greu però reversible. Els poders públics saben que la sinistralitat és conseqüència d'una pluralitat de causes i circumstàncies, i que la prevenció, tota sola, no la pot resoldre immediatament, ja que es tracta d'una cultura i no tan sols de l'aplicació de la Llei de riscos laborals. Identificar i avaluar els riscos és una de les primeres tasques per poder dissenyar les polítiques de prevenció.

L'organització encarregada de la funció inspectora ha d'estar dotada dels recursos jurídics, materials i humans necessaris per treballar amb la intensitat i l'extensió requerides. Però, per ara, persisteixen vells problemes i vells riscos i alguns fins i tot s'han agreujat, com l'explotació de treballadors immigrants en tallers, clandestins o no.

HEM SUGGERIT

- Al Departament de Treball que sigui més garantista i respectuós amb els drets dels aturats arran d'una queixa d'una persona que va perdre un mes de prestació per desocupació, per no haver renovat la demanda a causa que no se li havia lliurat la targeta d'atur per poder-la segellar.

El control sobre les condicions de treball de determinats repartidors de butà a domicili

La visió d'un programa de televisió en què es denunciava les condicions de treball dels repartidors de butà a domicili va portar una ciutadana a presentar una queixa. Segons la informació d'aquest programa televisiu, els repartidors no reben un salari fix i només treballen per les propines.

El Síndic s'adreçà al Departament de Treball advertint que si els fets denunciats eren certs haurien de ser comunicats a la Inspecció de Treball i Seguretat Social, a fi d'iniciar una investigació. El



Departament va traslladar la nostra queixa a la Inspecció de Treball, que inicià una investigació. Aquesta investigació ha detectat diverses irregularitats, com ara treballadors sense permís de treball previ o sense alta a la seguretat social. Les empreses inspeccionades subscriuen contractes de transport amb la distribuïdora de Repsol Butano SA i efectuen el repartiment de butà directament o a través d'altres empreses subcontractades. Aquesta pràctica evidencia una característica particularment preocupant del mercat de treball vigent.

L'organització dels processos de col·locació de béns i serveis en el mercat, des de l'inici de la producció fins que arriben al consumidor final, en fases encomanades a empreses amb personalitats jurídiques diferents, afebleix la responsabilitat de qui obté el més gran benefici, a través del manteniment o increment dels marges comercials, de l'incompliment de la normativa laboral en algunes d'aquestes fases.

Treballs domèstics i seguretat social

Una queixa d'una mestressa de casa, major de seixanta-cinc anys, ha fet que un any més el Síndic s'hagi tornat a interessar per les dones que durant molts anys han treballat en feines domèstiques i en arribar a l'edat de jubilació, no poden accedir a cap pensió de jubilació contributiva ni tampoc no contributiva. Vam traslladar la queixa al Defensor del Poble reiterant-li la desprotecció d'aquest col·lectiu i sol·licitant la seva intervenció a fi que la Seguretat Social respongui amb prestacions a les persones que estan en aquesta situació. En la resposta negativa del govern de l'Estat s'argumentava que el sistema de pensions es basa en l'exercici d'una activitat remunerada. A més l'obligatorietat de l'assegurament no podria ser assumida per una part important del col·lectiu pel seu alt cost i si, al contrari, s'establís amb caràcter voluntari quedarien fora de protecció les persones amb menys recursos econòmics.

Reconèixer el treball domèstic per compte propi, a temps parcial o exclusiu, segueix sent, però, un repte dels poders públics, com ho és també la



protecció social de les persones que es dediquen a aquest treball.

Les indemnitzacions als que van patir privació de llibertat per motius polítics

Hem continuat rebent queixes sobre la lentitud a resoldre els expedients o la impossibilitat de provar l'estada en camps de concentració o batallons disciplinaris, per manca de documentació acreditativa de la privació de llibertat, requisit previ per poder cobrar una indemnització per haver patit privació de llibertat per motius polítics.

A petició d'informació del Síndic, el Departament de la Presidència indicà que el nombre d'expedients, uns 36.000, havia desbordat totes les previsions i dificultat les tasques de comprovació. Un conveni amb el Ministeri de Defensa a fi d'incorporar personal a les tasques de recerca de documentació i augmentar els recursos personals i materials dedicats a la tramitació d'a-

quests expedients ha de facilitar la recerca de les certificacions i verificar les propostes dels organismes estatals per tramitar-los al Departament de la Presidència per a la seva valoració.

D'altra banda s'han admès com a prova, atesa la dificultat d'acreditar la privació de llibertat, els documents aportats pels interessats, així com també les actes notariales.

Les normes aprovades han suscitat una expectativa en milers de persones que van patir la repressió. Aquesta esperança es pot transformar en decepció i frustració si per falta de documentació no es fan efectives les indemnitzacions. És molt important aclarir, en tot cas, les causes de la denegació perquè no es puguin interpretar com a malafiança respecte als sol·licitants.

Pel que fa a queixes sobre beneficis derivats d'accidents soferts durant el servei militar abans del 1985, cal recordar que els col·lectius d'afectats no han pogut ingressar en el Cos de Mutilats de Guerra ni gaudir de cap benefici.

Ensenyament universitari, normalització lingüística i cultura



En aquests tres camps s'han rebut un total de 75 queixes, de les quals 25 són d'ensenyament universitari, 42 de normalització lingüística i vuit d'altres aspectes culturals.

El sobrepreu dels estudis dels alumnes que viuen lluny dels centres universitaris

El 2002 s'ha rebut una queixa per manca d'equitat en la concessió de beques pel fet de no tenir en consideració la distància geogràfica del lloc de residència habitual fins al centre universitari, i una altra de semblant, més genèrica, d'un grup de pares del Solsonès, referent a la discriminació que afecta els seus fills pel fet de viure lluny de les universitats.

El Síndic considera que la concessió de beques sobre la base de criteris econòmics i geogràfics, i no simplement geogràfics, no és discriminatòria. Amb tot, això no impediria que es decidís augmentar la renda que es considera màxi-

ma per rebre l'ajut i que les despeses derivades de la distància tinguessin més relleu entre els criteris d'assignació. A més, la nova Llei d'universitats preveu que tant la Generalitat com les mateixes universitats podran establir, a càrrec dels seus pressupostos, una política de beques i ajuts complementaris als de l'Estat. El Síndic recorda, però, que el Parlament de Catalunya ha rebutjat diverses proposicions no de llei sobre l'increment dels imports de les beques als estudiants universitaris de les comarques de l'Alt Pirineu i les Terres de l'Ebre.

La llengua en l'àmbit socioeconòmic

Durant el 2002 han arribat al Síndic diverses queixes sobre la manca d'ús de la llengua catalana per part d'empreses prestadores de serveis públics. En aquest àmbit la Llei de política lingüística estableix que aquestes empreses, públiques o privades, però prestadores de serveis públics, tenen una sèrie d'o-

HEM RECORDAT

- Que la informatització de processos administratius ha de preveure la realitat lingüística de l'Estat i evitar que una innovació positiva per millorar l'agilitat impliqui vulnerar els drets lingüístics.

bligacions sobre la llengua a emprar en la seva actuació davant del públic en el retolament, instruccions d'ús, etiquetatge i embalatge, però també en les comunicacions, factures, etc., i han d'estar en condicions d'atendre els consumidors en les llengües oficials a Catalunya. Atès que ja fa cinc anys des de l'entrada en vigor de la Llei de política lingüística, i s'ha superat amb escreix el termini d'adaptació empresarial previst, cal recordar que la llei sí que preveu un règim sancionador per l'incompliment d'alguns preceptes imputables a les empreses públiques, de serveis públics i les dedicades a la venda de productes o a la prestació de serveis, el qual ha d'aplicar l'Administració que té aquesta potestat.

Interferències en l'espai radioelèctric

En informes anteriors, dels anys 1999 i 2001, el Síndic de Greuges ha mostrat la seva posició favorable a la reordenació en el sector audiovisual i s'ha fet ressò de les queixes per les contínues interferències en l'espai radioelèctric, que són provocades, normalment, per la proximitat entre freqüències assignades i els emplaçaments dels centres emissors.

El 2002, el Síndic ha impulsat una actuació d'ofici en un problema d'interferències a Camprodon, on les emissions de les emissores de la Corporació Catalana de Ràdio i Televisió interferien la xarxa d'emergències municipals i d'altres emissores.

Informat de les mesures d'adequació i correctores proposades arran d'aquestes interferències, el Síndic ha recordat tant a l'Ajuntament de Camprodon com al Departament de la Presidència, que, si bé la col·laboració és un principi que ha de regir les seves relacions, en casos com el plantejat per l'Ajuntament de Camprodon aquesta necessitat es fa més palesa.

Justícia, presons i seguretat ciutadana

Les actuacions iniciades en l'àmbit de la justícia durant el 2002 han estat 403. En serveis penitenciaris han estat 74, de les quals 13 d'ofici, mentre que de seguretat ciutadana hi ha hagut 54 actuacions, 45 queixes i nou actuacions d'ofici.

El funcionament del servei públic de la justícia

La similitud de les queixes rebudes en relació amb l'Administració de justícia un any i un altre permet confirmar que, tot i que n'hi ha, les millores no es produeixen amb la velocitat que caldria. La lentitud de la justícia provoca que alguns casos es demorin anys abans de ser resolts, tenint en compte que un retard en una sentència pot significar el perllongament de la situació d'injustícia.

Valorem positivament el Pacte d'Estat per a la reforma de la justícia, però per aplicar-lo calen dotacions pressupostàries importants. La despesa del 2002 i la previsió del 2003 d'aquest pla, que

tindrà una vigència de vuit anys, són sensiblement inferiors als anys posteriors. Un exemple d'aquesta aplicació diferida en el temps del pacte esmentat és que un total de 74 alumnes sobre 229 de la promoció 2003 de l'Escola Judicial no tenen destinació. No n'hi ha prou de formar jutges; cal disposar dels jutjats oportuns i del personal necessari a fi que funcionin.

En aquest sentit, cal recordar que l'any 2002 una tercera part dels jutjats de Catalunya tenien la plaça de secretaria sense proveir. Per contra, entre els aspectes positius remarquem que el 2002 s'han proveït totes les places de jutges i magistrats disponibles, cosa que feia anys que no passava.

El projecte de reforma de la legislació en matèria de presó provisional per evitar que algú que està pendent d'un judici pugui cometre un nou delicte requereix una justícia penal ràpida, perquè si no assistirem a una acumulació de persones amb presó preventiva a les presons, insostenible tant des del punt de vista humanitari com jurídic i

econòmic. Una justícia prou ràpida, que exigeix l'oportuna dotació de jutges, fiscals, secretaris i una oficina judicial potent, faria innecessària la reforma. Malgrat el risc de ser reiteratiu, tots els problemes detectats justifiquen la insistència a demanar més recursos econòmics a aquest pilar de l'Estat de dret.

La massificació als centres penitenciaris

A les presons catalanes, el novembre de 2002 hi havia quasi 7.000 interns, una xifra rècord que no s'havia assolit mai i que ha posat les presons al límit de la capacitat màxima real, entenen per real la que s'aconsegueix amb l'exercici d'imaginació i bona voluntat dels interns, funcionaris i de la direcció. La capacitat teòrica, determinada en aplicació de la normativa vigent, sempre ha estat ultrapassada.

Aquesta massificació és preocupant, quan el mateix Departament de Justícia i Interior admet que la capacitat màxima dels nou centres catalans està al voltant de 6.000 interns. A la presó Model de Barcelona hi ha cel·les ocupades per cinc interns, i a les de Ponent i

Oficina del Jutjat de la Bisbal d'Empordà



HEM ACTUAT D'OFICI

- Durant l'estada del Síndic a la Bisbal d'Empordà per atendre els ciutadans del Baix Empordà vam visitar les dependències judicials, on vam apreciar, entre altres coses: inexistència de vigilància i sortides de socors; l'existència d'una caldera de gasoil sota l'escala sense ventilació exterior; el mal estat de l'arxiu i diverses deficiències en el manteniment de l'edifici. Després de la visita es demanà informació al Departament de Justícia i Interior sobre l'estat de l'edifici, la seva accessibilitat, seguretat i manteniment.



Caldria valorar si és raonable demanar una aportació extraordinària de finançament estatal per fer unes inversions que, amb aquests ingressos addicionals o sense, s'hauran de fer.

La seguretat i la vigilància privada en determinats espais i establiments públics

El tràgic esdeveniment ocorregut en un dels establiments públics del complex del Maremàgnum del port de Barcelona el gener del 2002, on una persona va ser colpejada brutalment i llançada a les aigües del port, on va ofegar-se, va motivar l'obertura d'un expedient d'ofici. Les informacions facilitades per les administracions ens permeten efectuar un seguit de reflexions sobre quin ha de ser el cos de policia encarregat de vetllar per la seguretat d'aquest espai públic i també sobre els mecanismes de control en relació amb els serveis de vigilància de seguretat privada en establiments públics.

Per la informació recollida sobre les competències policials en l'àmbit portuari, el Síndic entén que el cos de zeladors guardamolls no és un cos de policia general. A més, el fet que el domini públic portuari tingui un cos especialitzat de zeladors guardamolls no pot significar en cap cas un debilitament de l'encàrrec de mantenir la seguretat pública que la llei atribueix a les forces i cossos de seguretat, sens perjudici de les funcions d'auxili o col·laboració que la policia portuària ha de prestar a la resta de cossos de policia.

També el personal de seguretat privada ha d'auxiliar les forces de policia en l'exercici de les seves funcions de vigilància i protecció dels usuaris dels espectacles. Hi ha d'haver mecanismes de coordinació efectius amb les forces i cossos de seguretat i, en el cas d'un recinte portuari, han de fixar-se les pautes a seguir davant d'incidents d'ordre públic.

El Síndic ha recomanat també una modificació de la llei perquè tots els establiments públics obligats a contractar seguretat privada tinguin un contracte d'assegurança que cobreixi el risc de responsabilitat civil.

Brians, per quatre; a la resta de centres el mínim és de dos malgrat que la llei estableix que els dormitoris han de ser individuals.

Les conseqüències d'aquesta massificació són més conflictivitat entre els presos, malestar entre els funcionaris, que reclamen millores de seguretat i un augment del personal, i la dificultat de poder aplicar programes d'intervenció individualitzada, la qual cosa també afavoreix un nivell més elevat de fracàs en els permisos de sortida.

Davant d'aquesta situació, que l'aplicació del nou Codi penal no farà més que créixer, cal valorar la necessitat de construir presons noves a part de les que han de substituir les que es tancaran a Barcelona.

Sembla urgent actualitzar el diagnòstic de places penitenciàries necessàries. En aquesta actualització caldria considerar les mesures alternatives a la presó avui legalment admeses, així com també fer

tots els possibles perquè s'apliquin els instruments alternatius que donen al Codi penal i el Reglament penitenciari sobre règim obert i la llibertat condicional en determinades persones responsables de certs tipus de delictes per promoure la seva reeducació i reinserció. Reinserció i seguretat són dos elements d'un mateix binomi. Els permisos i les concessions de tercer grau no es donen per tractar millor als interns, sinó per preparar-los per a la vida en llibertat. Certament hi ha un risc en aquestes sortides, però es veu compensat amb una disminució de la reincidència. Igualment, les polítiques de cohesió social, educació, sanitat, serveis socials, etc., són inversions ben rendibles en prevenció i tenen bons efectes per reduir la delinqüència.

L'aprovació de noves lleis estatals amb enduriment de penes i perllongament de les estades a la presó provocarà un increment de la despesa autonòmica.

Infants

En l'àmbit dels infants el nombre total d'actuacions durant l'any 2002 ha estat de 280, 24 de les quals han estat d'ofici.

Volem fer ressaltar especialment l'actitud de molts professionals de la infància que ens comuniquen situacions que després es converteixen en queixes o que conviden a iniciar actuacions d'ofici. De fet, actuen com a defensors dels drets dels infants, ja que aquests no vénen. La seva tasca sovint és poc coneguda i no esperen cap reconeixement.

La igualtat d'oportunitats

El 2002 vam obrir una actuació d'ofici amb la finalitat de conèixer les accions previstes en el nostre sistema educatiu per compensar les desigualtats en educació.

Vam visitar 15 centres, de diversos indrets de Catalunya, pràcticament tots públics, tant de primària com de secundària, i vam tenir entrevistes amb un

ventall de persones, des de mestres fins a inspectors, passant per professionals que s'hi dediquen i experts universitaris que han fet plantejaments teòrics sobre aquesta qüestió.

Als centres visitats se'ns revelà la presència d'un elevat nombre d'alumnes amb desavantatges socials que no tan sols no arribaran al batxillerat o a la universitat, sinó que no estaran en posició d'escollir el seu futur acadèmic i laboral.

Els educadors dels centres visitats, a més de la seva preparació, denoten una dedicació personal notable i imaginació en la utilització dels recursos compensatoris, tant si són dels previstos en el nostre sistema com dels plantejaments que es proposen per a la renovació interna dels centres.

A més de les dades i impressions obtingudes amb les nostres visites hem sol·licitat al Departament d'Ensenyament que ens informi sobre el funcionament i l'avaluació d'aquests recursos.

També li hem demanat dades estadístiques i la valoració que fa de l'establiment d'àrees singulars d'escolarització previstes en el decret de matriculació de cara el curs 2002-2003.

Hem avançat al Departament el nostre parer que tots els recursos s'apliquen d'una manera aïllada sense situar-los en un marc més ampli, que compregui tots els centres i alumnes de Catalunya, de manera que es tendeixi a una visió única del nostre model educatiu. Sobretot hem plantejat al Parlament que és important que es pronunciï sobre una definició d'educació compensatòria que impliqui voluntat renovadora, i que aquesta definició es fonamenti en una filosofia que comporti una idea igualitària de la nostra societat i que es basi en la nostra rica tradició pedagògica.

La responsabilitat penal d'infants i joves

La Llei orgànica 5/2000 dóna als menors de 18 anys que cometen un delictes un tractament penal diferenciat dels adults. A aquesta llei ja hi hem fet referència en informes anteriors. Cal, encara, una certa pedagogia a favor del tractament diferenciat dels menors que delinqueixen, com una eina més de rehabilitació i reinserció a la societat, argument que quan el menor comet un delictes greu és poc entès i acceptat per la societat que demana càstigs més severes.

L'any 2002 hem rebut una queixa d'alguns treballadors dels centres per a menors infractors pel temor que l'aplicació de la llei no tendís a un model més repressiu que educatiu, amb una reducció de centres i la barreja de nois de diferents edats en centres més grans, a més d'una plantilla i inversions escasses.

Els promotors demanaven també un nou model de justícia juvenil que afavorís un abordatge educatiu i un nou mapa de centres, amb la constitució d'una plantilla estable, i noves places en règim semiobert, un centre terapèu-



tic, i impulsar l'especialització dels lletrats que actuen davant dels jutjats de menors.

A més del Departament de Justícia i Interior ens hem adreçat a la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya per conèixer si a l'hora de vetllar pel compliment de les mesures adoptades pels jutjats de menors havia apreciat l'adequació dels recursos perquè els objectius es duiguin a terme, i al Consell de Col·legis d'Advocats de Catalunya, atesa la inquietud que els promotors havien manifestat pel que fa als lletrats d'ofici que defensen els nois i noies infractors.

L'acolliment familiar

Continua sent un motiu de preocupació que l'acolliment familiar sigui un recurs minoritari en contrast amb el que estableix la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets dels Infants. L'acolliment és poc visible en la nostra societat, poc conegut com a mitjà de suport i ajuda als pares i infants adolescents en risc, i no es disposa encara d'acolliment familiar professional.

En aquest tema hem emprès diverses actuacions d'ofici per conèixer-ne l'estat actual, amb visites i reunions amb les institucions col·laboradores d'acolliment familiar (ICIF).

Els tres serveis visitats van ser Casa Sant Josep, de Tarragona, Drecera i Creu Roja, de Barcelona. Hem recollit la seva preocupació per la falta d'acolliments simples temporals. Creuen que massa sovint l'acolliment familiar es proposa com un final de trajecte més que un ajut temporal a les famílies tot i que la normativa catalana no preveu l'acolliment permanent.

Alguns serveis expressen la necessitat d'introduir la figura de l'acolliment professional ja que hi ha un elevat nombre de professionals amb experiència en l'atenció d'adolescents que amb una retribució estarien disposats a assumir aquesta tasca, com en altres països.

Les trobades entre els infants acollits i els pares biològics no acaben d'estar ben resoltes. Els locals de la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència no són els idonis i a més les visites s'han de fer en horari laboral,

HEM ASSISTIT

- A la sessió especial dedicada a la infància que l'Assemblea General de les Nacions Unides va celebrar el mes de maig. Com a acte previ a aquesta sessió especial, també vam participar en la reunió de tots els ombudsmen per a la infància del món per planificar una estratègia comuna en la defensa dels drets dels infants.

HEM RECOMANAT

- Al Departament de Benestar i Família, atorgar ajuts d'ofici a les famílies amb fills que pateixen disminució. Aquests ajuts haurien de ser considerats una prioritat pressupostària, perquè es tracta d'instruments compensatoris de situacions objectives de necessitats especials d'uns infants i dels seus pares.

la qual cosa obliga els infants a perdre hores d'escola, i els pares, a justificar absències de la feina.

Avis que fan de pares

Hem continuat rebent queixes d'avis i oncles acollidors per la insuficient quantitat atorgada com a ajut, quantitat sotmesa a la renda familiar, en contraposició amb els ajuts atorgats a les famílies alienes.

Un grup d'avis del barri de Sant Andreu de Barcelona que fan d'acollidors dels seus néts, amb l'ajut dels serveis socials, i constituït en l'associació Avis.néts.com amb l'objectiu de compartir experiències i suport i així millorar la qualitat de l'atenció que reben els infants acollits, també va queixar-se d'aquest tema.

L'adjunt per a la defensa dels drets dels infants va reunir-se amb aquests avis acollidors per escoltar les seves queixes, com ara la complexitat de tenir cura d'un infant sense tenir-ne la tutela, la dificultat per arribar a final de mes, la paperassa administrativa per poder cobrar els ajuts, els problemes a l'hora de buscar una plaça escolar, etc. Demanaven, entre altres coses, un ajut econòmic global i alguna prioritat o reserva a l'hora de buscar plaça escolar.



Immigració

El nombre dels assumptes atesos pel Síndic en matèria d'immigració continua sent baix, si el comparem amb altres matèries. Enguany hem tramitat 134 queixes, de les quals tres d'ofici. Tanmateix, la dedicació que donem a aquesta matèria intenta ajustar-se a la importància que té avui per a la cohesió social del país i, per tant, no és proporcional a les sol·licituds d'intervenció que se'ns formulen.

La integració social

El procés bidireccional que comporta la integració, perquè implica una adaptació tant de l'immigrant com de la societat d'acollida, requereix adoptar mesures que sensibilitzin, d'una banda, l'opinió pública davant les necessitats de la migració i, de l'altra, el col·lectiu d'immigrants davant el model de societat en què han de viure.

L'incompliment de les normes per part de l'Administració no transmet gaire confiança als qui han de passar pels procediments administratius que la norma preveu. Per exemple, l'incompliment dels terminis previstos en el reglament d'estrangeria en els procediments de tramitació de sol·licituds de visats i permisos de treball i residència és una constant. Si pensem que una política d'integració social d'immigrants demana de mantenir famílies unides, no de distanciar-les, l'Administració

s'ha de dotar dels recursos necessaris i emprendre un gran canvi i modernització en la gestió d'aquest àmbit.

D'altra banda, cal no oblidar que la integració té lloc i es materialitza a nivell local, municipal. Per això, els governs estatal i autonòmic han d'auxiliar financerament els municipis perquè assoleixin amb èxit aquesta integració. L'adopció de mesures restrictives i el manteniment de polítiques que no condueixen a la regularització dels immigrants que viuen entre nosaltres no és excusa perquè l'Administració de l'Estat no hagi d'intervenir per donar suport a les polítiques d'integració social a favor d'aquestes persones, que no poden ser retornades als seus països d'origen.

El permís de residència temporal per arrelament

Seria molt necessari unificar els criteris que els diferents òrgans territorials de l'Administració de l'Estat apliquen a l'hora d'interpretar els requisits que ha de complir l'estranger que sol·licita el permís de residència temporal per arrelament.

En determinades províncies del territori espanyol, l'Administració de l'Estat exigeix acreditar els requisits previstos: incorporació al mercat de treball i vincles familiars, mentre que en altres és suficient d'acreditar-ne un. Creiem que

fer una lectura del citat apartat que exigeixi l'acumulació de tots dos requisits no respon a la realitat social. Una interpretació restrictiva de la norma condueix el subjecte a entrar en la irregularitat o a mantenir-s'hi, la qual cosa és contrària a la voluntat del legislador de procedir a la integració de l'estranger. A banda, però, de la interpretació que sosté aquesta institució, seria desitjable, per raons de seguretat jurídica i per no crear greuges comparatius entre diferents zones del territori, que l'Administració de l'Estat dictés les instruccions pertinents per unificar criteris.

Els canvis normatius i la seva incidència en les resolucions judicials

La demora en la resolució dels recursos contenciosos administratius que es formulen en l'àmbit de l'estrangeria, imputable a l'elevat volum d'assumptes a resoldre i als recursos disponibles per gestionar-los, i, d'altra banda, la velocitat que s'imprimeix a l'hora d'efectuar modificacions normatives en aquest sector de l'ordenament, condueix al fet que en el moment en què es resol el cas i es fixen les pautes interpretatives de la norma jurídica que emparava l'acte administratiu impugnat, el marc normatiu ja hagi canviat. Per aquest motiu, el Síndic va obrir una actuació d'ofici i sol·licità al president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya que estudiés de plantejar a la Sala de Govern del Tribunal l'adopció d'un acord que permeti avançar la tramitació dels assumptes més significatius o rellevants que siguin fruit de l'aplicació de la normativa avui en vigor. La Sala de Govern va concloure que no semblava aconsellable seleccionar assumptes als quals sigui aplicable la llei vigent per avançar-los, però sí que va considerar escaient buscar una solució encaminada a resoldre el conjunt i que condueixi a acabar els endarreriments. En aquest sentit s'ha dirigit al Consell General del Poder Judicial amb una sèrie de mesures concretes per intentar arreglar aquesta situació.



Violència domèstica contra les dones

En l'àmbit de la violència domèstica contra les dones durant el 2002 no s'ha rebut cap queixa. Malgrat això, insistim en aquesta qüestió i hem fet un seguiment d'allò que exposàvem en el Llibre segon de l'Informe del 2001 i les respostes i aclariments que les diferents administracions han fet a la nostra aportació. La societat en general i els poders públics en particular no hem estat capaços, fins ara, de donar una resposta adequada als maltractaments, malgrat els plans contra la violència i les campanyes de sensibilització.

També hem fet una actuació d'ofici per conèixer el parer i l'actuació del Departament d'Interior respecte al desmantellament d'una xarxa que esclavitzava i prostituïa 32 dones d'Ucraïna.

Seguiment del Llibre segon de l'Informe 2001 sobre la violència domèstica contra les dones

L'any 2001 vam visitar tots els centres d'acolliment de dones maltractades de la Generalitat. A part d'elaborar un informe individual de cada visita, en vam elaborar un de general amb la informació obtinguda de tots els centres visitats.

Les conclusions de l'informe van ser trameses al Departament de Benestar i Família. Rebudes les respostes del Departament i de l'Ajuntament de Girona sobre l'atenció a les víctimes de la violència domèstica, hem elaborat un informe amb propostes que hem fet arribar a diferents departaments i institucions que en poden resultar afectats. Als ajuntaments els hi hem suggerit millorar els serveis socials d'atenció primària i potenciar el suport a la dona durant el procés de reflexió i decisió; l'atenció psicossocial a casa; coordinar els serveis d'atenció a la dona i a la infància; reforçar el suport posterior a la sortida dels centres d'acolliment, i crear una xarxa de cangurs que puguin ajudar les dones maltractades a tenir cura dels fills, etc.

Al Departament de Benestar i Família, entre altres consideracions, li proposà-



vem una millor coordinació entre els serveis socials i el Departament de Justícia i Interior per donar resposta als problemes plantejats en relació amb els fills quan una dona ha de ser ingressada; estudiar la viabilitat d'establir recursos alternatius als centres d'acolliment, augmentar el personal dels centres d'acolliment i ampliar l'oferta de pisos pont amb suport extern.

Al Departament de la Presidència l'alertàvem que el protocol interdepartamental d'atenció a la dona maltractada presenta problemes d'aplicació per manca de coordinació i demanaven que promoguéssim amb tota la intensitat possible la generalització del treball femení, a més de seguir fent la publicitat oportuna del nou telèfon específic i gratuït d'atenció a les dones víctimes de maltractaments, servei que reclamàvem en l'informe del 2001 i que ja és una realitat.

Al Departament de Sanitat i Seguretat Social, la petició és millorar l'oferta de la xarxa de salut mental, actualment molt col·lapsada davant la impossibilitat que les víctimes de maltractaments en puguin gaudir en un termini relativament curt.

Al Departament de Política Territorial i

Obres Públiques una sola denúncia: manquen pisos de lloguer de baix cost i facilitats a l'hora de llogar-los.

Pel que fa al Departament de Treball, la petició era potenciar la formació i la inserció laboral de les víctimes i establir polítiques que els permeti compaginar feina i atenció als fills.

Al Departament de Justícia i Interior se li demana una millor actuació de la policia quan es produeix l'agressió i posteriorment per fer respectar les mesures cautelars com ara la d'allunyament.

A l'Administració de Justícia, entre altres coses, potenciar la formació dels jutges i del personal judicial; agilitar la tramitació dels procediments judicials; coordinar amb criteris unificats tots els jutjats i crear un registre per conèixer antecedents dels agressors.

L'Informe pretén recopilar la informació que hem tingut a l'abast a fi de facilitar una relació de les matèries sobre les quals reflexionar en el cas d'adoptar mesures o completar-les; també recull un seguit d'iniciatives legislatives necessàries per pal·liar els problemes i mancances detectats en la legislació vigent sobre aquesta problemàtica.

Llibre segon: consideracions sobre l'atenció a la gent gran dependent a Catalunya

Per elaborar aquest Llibre segon, hem visitat diversos centres residencials per a gent gran. La informació recollida l'hem contrastada amb l'aportada pels ciutadans en presentar les seves queixes.

Amb aquesta base, fem un seguit de reflexions sobre la problemàtica que planteja l'atenció a la gent gran a Catalunya.

Per últim, hem inclòs algunes valoracions sobre el model d'atenció a la gent gran que actualment es presta al nostre país i un conjunt de consideracions sobre les línies possibles del debat sobre la seva evolució futura. L'Informe no tanca el tema, no dóna receptes d'aplicació immediata, sinó que planteja qüestions a considerar.

La tramitació de les queixes rebudes i de les actuacions iniciades d'ofici palesa que en el nostre país la situació dels drets socials i econòmics d'una part de la gent gran i dels seus familiars és

dèbil i produeix, a vegades, situacions d'insatisfacció. En aquestes situacions s'evidencien les limitacions del nostre estat del benestar i del nostre sistema de protecció social.

Les pensions mínimes contributives, particularment les del SOVI, les no contributives i les de viduitat són clarament insuficients, i de cap manera poden garantir la qualitat de vida necessària. La qüestió és particularment greu perquè la nostra estructura demogràfica ens portarà en poques dècades a un intens envelliment de la població, fins i tot en el cas que arribin contingents importants d'immigrants.

Línies de debat

a) Ampliació del període d'activitat

El perllongament del període de formació juvenil i les millors condicions físiques i mentals de què actualment gaudeixen homes i dones fan possible plantejar la possibilitat d'endarrerir i

flexibilitzar l'edat de jubilació, i ampliar el temps d'activitat laboral.

b) Millorar la participació ciutadana

Cal trobar noves fórmules per aconseguir una participació més elevada de les persones grans en la vida ciutadana. Amb una oferta específica d'activitats formatives, amb la inclusió d'activitats de reciclatge i altres d'orientades a l'adaptació a les noves tecnologies. El plantejament no és només com l'exercici del dret a l'oci, sinó com el dret a la participació en la societat i al desenvolupament d'una vida plenament activa.

c) Prolongar l'autonomia de la gent gran

Raons humanitàries, i també econòmiques, aconsellen prolongar al màxim el temps de vida autònoma, sense dependre de ningú. S'ha parlat de la possibilitat d'actuar amb anticipació i, des de l'edat laboral, preparar-se per a aquesta situació i, fins i tot, rebre una certa educació per a l'autonomia. Cal identi-





ficar quines modalitats d'atenció domiciliària són més adequades i necessàries, i trobar els procediments per implantar-les. També cal debatre entorn de la viabilitat i conveniència de buscar alternatives a l'atenció domiciliària, com ara l'acolliment familiar, l'habitatge compartit o els habitatges tutelats.

d) Ajuda a l'atenció informal

L'atenció informal dins de la família continua sent una alternativa excel·lent si és desitjada per tots els interessats i es prenen mesures per fer-la compatible amb l'activitat laboral. Cal que les administracions promoguin totes les prestacions que poden ajudar a fer viable aquesta atenció com ara, els centres de dia, l'acolliment parcial, les estades residencials temporals o, fins i tot, prestacions econòmiques per evitar ingressos residencials.

e) Responsabilitat familiar i responsabilitat pública

Cal identificar si l'atenció a la gent gran és una responsabilitat familiar- com

ho ha estat tradicionalment-, és una responsabilitat pública o hi ha una corresponsabilitat de totes dues. D'això depèn la qüestió de si s'ha d'establir o no un sistema d'atenció universal i quina ha de ser la participació de les famílies per finançar-lo.

f) Atenció residencial

S'ha de garantir que les residències siguin llocs de vida adequats a la convivència i plantejar-se també si la normativa actual i els controls que s'exerceixen garanteixen als residents el dret a la intimitat o el dret a triar com volen viure.

g) Atenció sanitària

Cal trobar fórmules que evitin els efectes perversos de la combinació del sistema sanitari gratuït i universal amb l'atenció social de pagament que fa que hi hagi famílies que tractin de prolongar artificialment les estades hospitalàries dels seus ancians per evitar les dificultats que comporta l'atenció a casa. Es necessiten programes i prestacions

preventives que ajudin les persones grans a millorar els seus hàbits i la seva alimentació per tal de perllongar la vida autònoma.

h) Prevenció dels maltractaments

Les persones grans constitueixen, probablement, un dels sectors socials més exposats a maltractaments. Però la mateixa vulnerabilitat que pateixen fa molt difícil que aquests fets surtin a la llum. S'hauria d'estudiar quines iniciatives i mesures concretes poden ajudar a evitar aquestes situacions a les residències i a les famílies.

ï) Protecció de la gent gran incapacitada

Els parents haurien de ser conscients del caràcter protector que la tutela té per al seu familiar. L'increment del nombre de persones grans incapacitades provoca insuficiències en aquesta protecció per manca de mitjans en l'àmbit judicial. Cal continuar impulsant les iniciatives de creació d'entitats tutelars per a aquests col·lectius.

j i k) Models de finançament i problemes de l'actual sistema

La societat catalana ha de prendre part activa en el debat que actualment hi ha a tots els països de la Unió Europea sobre el model de finançament. S'ha d'optar entre un sistema gratuït o un model de cofinançament, que és actualment el nostre sistema. La distribució de competències entre administracions en matèria d'atenció a la gent gran comporta dificultats de finançament pel fet que l'atenció domiciliària és competència de l'Administració local, mentre que la residencial és finançada per la Generalitat. Aquest fet provoca que l'atenció residencial quedi prioritzada davant la domiciliària a causa de les limitacions pressupostàries de l'Administració local.

l) Organització i gestió dels serveis

El sistema actual és molt rígid i burocratitzat, amb un sistema de presa de decisions centralitzat. Per a l'atenció residencial es construeixen equips poc flexibles, que s'adapten amb dificultat a l'evolució de les necessitats dels usuaris. La coordinació de les administracions que intervenen en el sistema de serveis socials és, sovint, insuficient. Cal buscar un model que garanteixi aquesta coordinació.

Projecció institucional

El Servei d'Informació al Ciutadà

Les actuacions del Servei d'Informació al Ciutadà (SIC) han estat 3.340, la qual cosa representa un 8,90 % d'increment respecte a l'any passat. Des de ja fa aproximadament uns set anys les intervencions anuals del SIC oscil·len al voltant d'aquesta xifra, sense variacions importants.

Una altra dada significativa és l'increment del percentatge d'atencions telefòniques sobre el total. Durant l'any 2002, el 69,43 % de les actuacions han estat mitjançant telèfon. L'any 1998 el percentatge va ser del 61,74 %. Són majoritàriament els homes els que visiten personalment la Institució, un 55,69 %, respecte del 44,31 % de les dones. La tendència és a la inversa en el cas de les atencions telefòniques ja que les dones representen el 56,23 % de les trucades

ateses mentre que els homes són els interlocutors en el 43,77 % dels casos.

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.

Aquest any s'ha incorporat als desplaçaments del Síndic l'Adjunt per a la defensa dels drets dels infants, que, a més d'atendre les consultes pròpies de la seva responsabilitat, visita centres escolars de la població i té un intercanvi d'impressions amb els professors i els alumnes.

Durant el 2002 hem fet set desplaçaments. A Solsona, on es van atendre



11 visites; a Blanes, 16 visites; a les Borges Blanques on van ser ateses 10 visites; Montblanc on es van rebre 8 visites; Reus, 19 visites; la Bisbal d'Empordà, 9 visites i Tortosa, 10 visites. En el primer trimestre del 2003 hem anat al Vendrell i a Cervera.

Drets ciutadans, butlletí informatiu del Síndic de Greuges

Des del mes de maig, el Síndic de Greuges edita un butlletí bimestral que porta per títol *Drets Ciutadans*. La nova publicació és un intent més de donar a conèixer la feina que es fa a la Institució, així com també un espai obert a la divulgació i la defensa dels drets humans.

Drets Ciutadans té un tiratge de 2.000 exemplars, i d'acord amb els temes de cada butlletí es valora quins poden ser els destinataris més apropiats de la trama. Administracions -principalment ajuntaments-, sindicats, entitats, ONG, instituts d'ensenyament secundari, professors universitaris, casals de gent gran i centres cívics, etc., són alguns dels destinataris de *Drets Ciutadans*, a més de tots els diputats del Parlament de Catalunya.



El Síndic visita la seu del Consell Comarcal del Baix Camp, acompanyat del seu president, Sr. Robert Ortiga

Càtedra d'Immigració

El gener del 2002, la Càtedra d'Immigració, una iniciativa del Bisbat de Girona, la Universitat de Girona i el Síndic de Greuges, que pretén ser un fòrum de debat i reflexió al voltant de la temàtica immigratòria va començar oficialment les seves activitats amb una conferència del seu director Eduardo Rojo. El febrer es va constituir el seu Consell Científic i ja en el març d'aquest any ha organitzat un primer simposi sota el títol *El fenomen migratori: noves respostes a noves realitats*, en el qual el Síndic va participar en l'obertura i la clausura i l'adjunt en una de les ponències.

Relacions amb altres ombudsmen

- En l'àmbit català

Dos representants del Síndic, l'adjunt i un assessor van participar el 9 d'abril

passat en la IV Trobada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya, organitzada per la Defensora del Ciutadà de Girona. També ha mantingut contactes i reunions de treball amb altres defensors o síndics com el de Santa Coloma i Reus.

El dia 12 de desembre es va celebrar la trobada anual de Síndics de Greuges de les universitats públiques catalanes i les Illes Balears, organitzada pel Síndic de Greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona. Els temes tractats van ser, entre altres, l'ús de les llengües a la universitat catalana, la institució del síndic a Catalunya o la falta d'informació que tenen els alumnes sobre l'existència i les funcions del síndic a les universitats catalanes.

- En l'àmbit estatal

Aquest any, les Jornades de Coordinació entre Defensors del Poble de l'Estat espanyol, que constitueixen el principal motiu de trobada de tots els ombuds-

man parlamentaris de l'Estat, van tenir lloc a Pamplona, organitzades per la Defensora del Pueblo de Navarra. Prèviament, el mes de maig hi havia hagut una reunió preparatòria a la institució del Síndic de Greuges a Barcelona. Els Síndics van debatre aspectes vinculats als objectius i al funcionament de les institucions que representen i van tractar, de manera monogràfica, el dret dels ciutadans a accedir als serveis públics essencials. Al final de les jornades es va inaugurar el I Foro sobre derechos ciudadanos, presentat pel Síndic, Anton Cañellas, i per la Defensora del Pueblo de Navarra, María Jesús Aranda Lasheras. Al llarg de l'any, el Síndic ha mantingut diversos contactes amb el Defensor del Poble i amb la resta de comissionats de l'Estat espanyol, tant a la seu del Síndic, a Barcelona, com en altres llocs.

- En l'àmbit internacional

La VI Conferència d'Ombudsmen Europeus, l'esdeveniment més impor-

El Síndic de Greuges, Anton Cañellas saluda al President de Polònia, Aleksander Kwasniewski a la VI Conferència d'Ombudsmen Europeus celebrada a Cracòvia



LA WEB

- www.sindicgreugescat.org ha rebut un total de 21.098 visites i s'han descarregat 16.887 arxius. Durant l'any hi hem inserit 38 notícies a més de l'Informe anual de 2001 i l'extraordinari *Aproximació a la situació de l'atenció primària a Catalunya*. Hem rebut per correu electrònic 285 queixes, als promotors de les quals, pendent d'articular-se la signatura electrònica, hem demanat una ratificació.

HEM REBUT LA VISITA

- En el marc de l'enfortiment de les relacions institucionals ens han visitat, el Médiateur de la République de Djibouti, la Procuradora para la Defensa de los Derechos Humanos del Salvador, el Defensor del Poble Europeu, l'adjunt de l'ombudsman d'Indonèsia acompanyat per un assessor del departament de Justícia del govern d'Indonèsia, la Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

tant de tots els que en aquest àmbit tenen lloc a Europa al llarg de l'any, es va celebrar a Cracòvia, Polònia, els dies 21 a 24 de maig. La trobada va ser presidida pel Síndic i pel President de la República de Polònia, Aleksander Kwasniewski. Hi van participar 200 delegats de més de 126 institucions.

El mes de març, el Síndic es va desplaçar a Florència, convidat pel Difensore Civico de la Regió de la Toscana, Romano Fantappiè, per presidir la Trobada de defensors locals de la Toscana. Al final dels actes, el Síndic va signar un conveni de col·laboració amb el Difensore Civico della Toscana. Posteriorment va participar a les Jornades sobre Defensor Cívic en el sistema d'institucions nacionals per als drets humans celebrades a la Universitat de Pàdua on hi va presentar una ponència.

El mes de juliol l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants es va desplaçar al Marroc per mantenir diferents contac-

tes amb fundacions i entitats així com representats consulars espanyols. El mateix adjunt, es va desplaçar a Brussel·les per assistir a les Jornades de Coordinació de l'European Network Ombudsman for Children (ENOC).

L'Institut Europeu de l'Ombudsman (IEO)

Aquest any, el Síndic ha finalitzat el seu mandat com a president de l'IEO. En l'assemblea general de l'Institut que va tenir lloc a Cracòvia just després de la VI Conferència d'Ombudsman Europeus, el Síndic va presentar el seu informe de gestió que va ser aprovat per unanimitat. El Síndic va explicar en l'informe que l'IEO ha treballat per promoure la figura de l'ombudsman en el territori europeu, centrant els esforços en el centre i l'est d'Europa, on nombrosos estats s'han incorporat recentment a la democràcia. També va destacar els compromisos adquirits per l'Institut amb l'Stability Pact, en el sentit de facilitar el coneixement de l'existència, la pràctica i l'eficàcia de les oficines d'ombudsman i va exposar els dos projectes engegats, un d'ells a la regió d'Astracan a Rússia i l'altre de constitució d'un fons especial d'ajuda a les institucions d'ombudsman a l'Amèrica Llatina i el Carib. Finalment també va destacar el pronunciament de l'Institut en relació amb el projecte de Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea.

La Federació Iberoamericana d'Ombudsman (FIO)

El mes d'abril es va celebrar a Madrid la reunió intercontinental sobre la tutela dels drets humans. En aquelles mateixes dates i aprofitant la presència de gran part dels membres de la FIO es va presentar, també a Madrid, el Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica que es porta a terme amb fons de la Unió Europea i de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional.

La culminació de les activitats d'aquesta Federació en el transcurs de l'any és el congrés i l'assemblea general ordinària que l'any 2002 va tenir lloc a la ciu-

tat de Lisboa sota el lema "El ombudsman: nuevas competencias, nuevas funciones" on hi va participar el Síndic de Greuges.

Programa institucional de cooperació amb els Balcans

Les activitats es dissenyen tenint en compte els objectius específics del Programa, els quals podem resumir en: augment de l'eficàcia dels diferents agents judicials i extrajudicials que intervenen en la protecció dels drets i llibertats dels ciutadans; impuls a la transició democràtica i a la integració en la Unió Europea; promoció de les condicions favorables per a un sistema jurídic i polític sostenible.

Si en l'Informe al Parlament de l'any 2001 explicàvem que després de dos anys de col·laboració centrada a Bòsnia-Hercegovina, l'abast geogràfic del Programa s'havia estès a Kosovo, Sèrbia i Montenegro, l'any 2002 destaquem que el nostre radi d'acció s'ha estès a una altra República ex iugoslava: Macedònia.

Pel que fa a les activitats al nostre país, l'any 2002 vam organitzar dues visites d'estudi a Barcelona i a Madrid. Del 3 al 12 de març ens va visitar una delegació de diputats dels Parlaments de Sèrbia i Montenegro. L'objectiu de la visita era que s'assolís un consens polític quan els projectes de llei a Sèrbia i Montenegro es trobessin en fase parlamentària. Val a dir que amb posterioritat a la visita d'estudi, el govern serbi va aprovar un projecte de llei que actualment es troba en fase parlamentària. Uns mesos més tard, el Ministeri de Justícia de Montenegro ens va informar que també havien elaborat un projecte de llei per crear aquesta institució. Així mateix, el representant del partit de Vojvodina (Regió Autònoma de Sèrbia) que va participar en la visita ens ha comunicat que a principis de l'any 2003 ha estat aprovada la llei de creació de l'Ombudsman de Vojvodina.

Del 26 de maig al 4 de juny, vam rebre una delegació de jutges i fiscals de Macedònia, Montenegro i Sèrbia. En ambdues visites, durant l'estada a



El Síndic amb la delegació de diputats catalans que van ser rebuts pel President de Kosovo, Ibrahim Rugova, a Pristina

Barcelona, els convidats van tenir l'oportunitat de conèixer diverses institucions i autoritats: President del Parlament, Conseller de Justícia, Fiscal en Cap del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, President del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i Conseller de Justícia de la Generalitat. Van ser rebuts també a l'Escola Judicial i al Palau de la Generalitat.

Pel que fa a les activitats celebrades a la regió balcànica, una va tenir lloc a Sèrbia i l'altre a Montenegro. Un seminari sobre la funció social de l'advocacia i implementació del torn d'ofici (Nis, Sèrbia, 4 i 5 de juliol) i una taula rodona sobre violència domèstica (Podgorica, Montenegro, 9 de juliol), respectivament. Pel que fa al seminari celebrat a Nis, val a dir que va ser l'origen d'un projecte-pilot d'assistència jurídica gratuïta que s'està duent a terme actualment a la ciutat de Nis. En relació amb la taula rodona de Podgorica, el seu valor afegit respecte

de reunions de treball anteriors va ser que es va celebrar pocs dies després de l'aprovació a Montenegro d'una nova legislació penal en relació amb la violència domèstica.

Una delegació del Parlament formada pels diputats Dolors Comas, Pere Lladó, David Pérez, Alicia Sánchez Camacho i Joan Ridaó, membres de la Comissió del Síndic de Greuges, van acompanyar el Síndic en un viatge als Balcans que es va fer a finals de setembre. La delegació catalana va visitar Belgrad; Novi Sad (capital de la Regió Autònoma de Vojvodina, a Sèrbia); la capital de Montenegro, Podgorica i diverses poblacions de Kosovo. La varietat de llocs visitats va permetre que en molt poc temps la delegació pogués conèixer diversos indrets de la República Federal de Iugoslàvia amb realitats ben diferents entre si.

La divulgació de la nostra tasca, com en anys anteriors, s'ha realitzat mitjançant la publicitat de les nostres activitats als mitjans de comunicació locals i tam-

EL PROGRAMA DELS BALSANS EN POQUES PARAULES

- Objectiu: contribuir a la consolidació de l'Estat de Dret mitjançant l'afermament de les institucions d'Ombudsman, l'Advocacia i el Poder Judicial.
- Institucions directores: Síndic de Greuges de Catalunya, Defensor del Poble, Col·legi d'Advocats de Madrid.
- Finançador principal: Agència Espanyola de Cooperació Internacional.

HAN VINGUT

- A conèixer la institució i visitar la nostra seu 17 centres docents d'ensenyament secundari, universitari i de formació d'adults, prop d'uns 500 alumnes. 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 ASSISTIT I INTERVINGUT

- En més de 60 conferències, cursos, ponències, taules rodones i seminaris per donar a conèixer la nostra opinió sobre diferents temes i divulgar les activitats de la institució i també per intercanviar i conèixer experiències i opinions noves en els àmbits que tractem habitualment.

bé publicant a la premsa d'aquí els resultats del desenvolupament del Programa. D'altra banda, el dia 25 d'octubre vam presentar a Brussel·les la ponència: "Cooperació entre Estats en l'establiment i desenvolupament de sistemes d'ajuda legal: el Programa Institucional de Cooperació", en una conferència organitzada per la Comissió Europea i el Consell d'Europa. El dia 20 de novembre, amb el títol: "L'experiència d'un programa de cooperació institucional als Balcans", vam participar en les jornades organitzades per la Universitat de Jaén sobre Dret humanitari i política europea de seguretat i defensa.

Estadística

El nombre d'expedients iniciats l'any 2002 ha estat de 4.542, 66 dels quals per pròpia iniciativa de la Institució o d'ofici, i 4.476 expedients de queixa presentats per persones físiques, jurídiques i col·lectius.

En relació amb l'any 2001, aquestes dades representen un increment de les actuacions del 8,54 %, any en el qual vam iniciar 4.289 queixes i 62 actuacions d'ofici. Si la comparació l'establim amb la mitjana de les queixes enregistrades els darrers quatre anys (1998 - 2001), que va ser de 3.821, podem parlar d'un increment percentual del 6,41 %.

Pel que fa a l'àmbit material de les queixes (vegeu gràfic de les queixes per àrees), convé destacar que en administració general, s'hi inclouen 234 queixes d'igual contingut en una qüestió de funció pública que feia referència al personal de la xarxa hospitalària d'utilització pública; i que en ordenació del territori, hi trobem 244 queixes d'igual contingut en relació amb la problemàtica urbanística motivada pel trasllat del centre penitenciari de la Model de Barcelona. Quant a les actuacions d'ofici (vegeu gràfic corresponent), els infants i la justícia, principalment en serveis penitenciaris, són les matèries on s'han dut a terme més actuacions.

Entre les administracions afectades per les queixes que se'ns presenten (vegeu gràfic de les queixes per administracions afectades) hi trobem que, per raó de competència, les que acumulen més volum són les administracions local i autonòmica. Pel que fa a les actuacions d'ofici, dir que de les 66

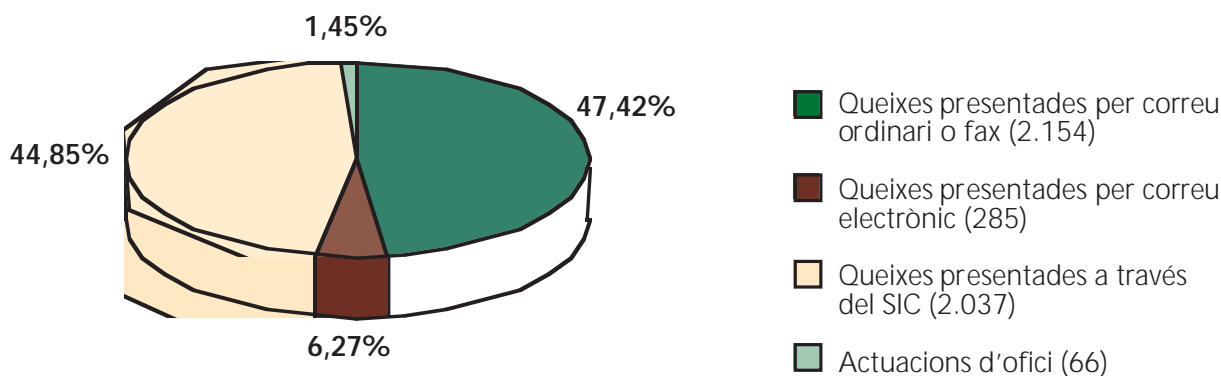
actuacions iniciades, 54 ho eren davant l'administració autonòmica i 4 davant la local. Les 8 restants: 4 davant la central, i 2 davant la perifèrica i la judicial.

Els expedients tancats durant l'any han estat 4.403, 3.541 dels quals van ser iniciats el mateix 2002. Els assumptes en tràmit el 31 de desembre, 1.536, han augmentat en 303 en relació amb la mateixa data de l'any anterior, que van ser 1.233. Val a dir, però, que 234 expedients en tràmit corresponien a un dels grups de queixes múltiples, que s'ha resolt el mes de febrer de 2003. Si tenim present aquesta dada, parlarem d'un augment dels assumptes pendents en 69 expedients, tot i que l'entrada d'afers s'ha incrementat, com ja hem explicat, en 320.

El percentatge d'acceptació de les consideracions del Síndic quan ha demanat a les administracions que modifiquessin la seva actuació se situa, el 31 de desembre de 2002, en més del 74 %. Les decisions que adoptaran les administracions en les resolucions pendents en què encara esperem la seva resposta, que són un 11 % del total, determinarà el grau de creixement d'aquest percentatge d'acceptació. Aquesta dada mostra estabilitat, ja que la xifra ponderada d'acceptació l'any 2001 es va situar el 31 de desembre d'aquell exercici en el 73 %. En el gràfic de la distribució de les queixes concloses durant el 2001, es dona ja una dada actualitzada en el moment del tancament d'aquesta edició, 20 de març de 2003. Disminueixen les pendents fins el xx % i augmenten les acceptacions fins el xx %

TOTAL ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

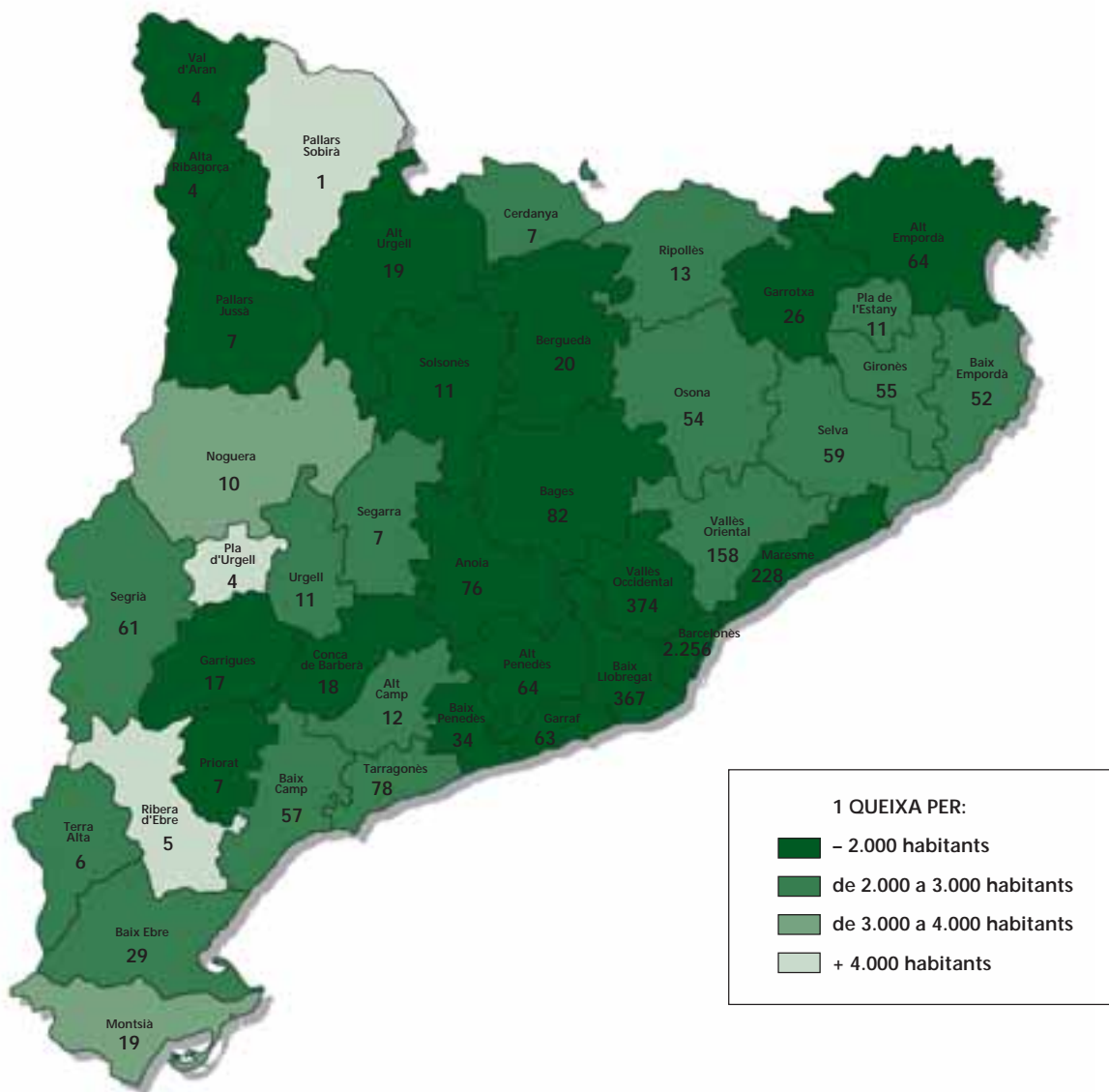
TOTAL: 4.542



DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LES QUEIXES

Les xifres en el mapa indiquen les queixes escrites rebudes l'any 2002 procedents de Catalunya, sense incloure les de la resta de l'Estat espanyol ni les de l'estranger.

La intensitat de color indica el nombre de queixes relacionat amb l'índex de població.

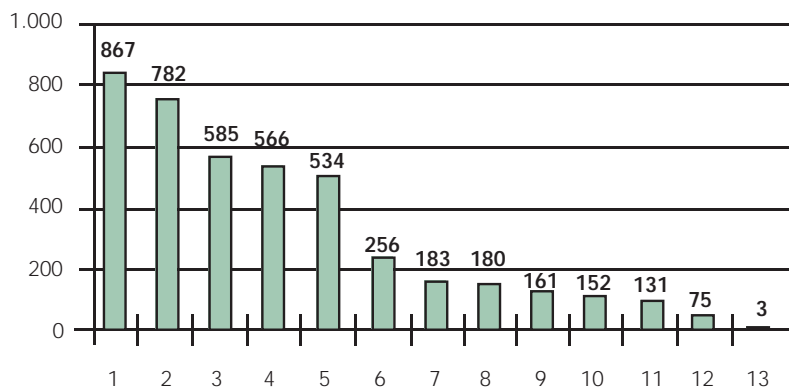


A l'efecte de les dades relacionades, cal tenir en compte que s'hi inclouen les queixes presentades per reclusos en centres penitenciaris, en el nombre i la distribució comarcal següent:

Alt Empordà	3
Barcelona	8
Baix Llobregat	5
Gironès	1
Segrià	17
Tarragonès	1
Vallès Oriental	5
Total	40

CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES PER ÀREES

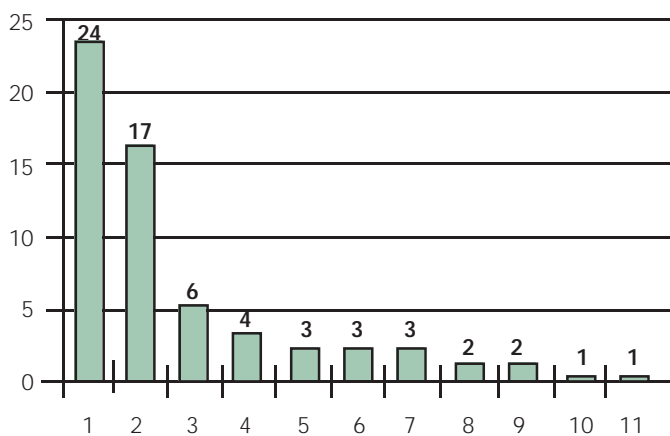
TOTAL: 4.476



1. Administració general (19,37%)
2. Ordenació del territori (17,47%)
3. Consum (13,07%)
4. Privades (12,65%)
5. Justícia (11,93%)
6. Infants (5,72%)
7. Treball i pensions (4,09%)
8. Tributari (4,02%)
9. Serveis socials (3,60%)
10. Sanitat (3,40%)
11. Immigració (2,93%)
12. Cultura (1,67%)
13. Dones (0,08%)

CLASSIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS D'OFICI PER ÀREES

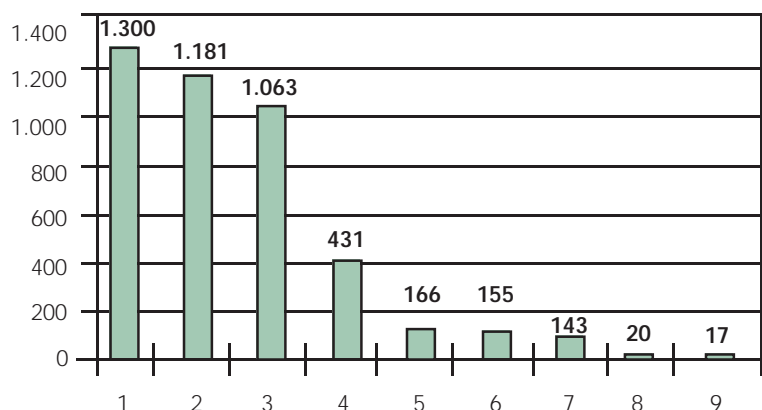
TOTAL: 66



1. Infants (36,36%)
2. Justícia (25,76%)
3. Consum (9,09%)
4. Administració general (6,06%)
5. Immigració (4,55%)
6. Ordenació del territori (4,55%)
7. Treball i Pensions (4,55%)
8. Cultura (3,03%)
9. Sanitat (3,03%)
10. Dones (1,51%)
11. Tributari (1,51%)

CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES PER ADMINISTRACIONS AFECTADES

TOTAL: 4.476

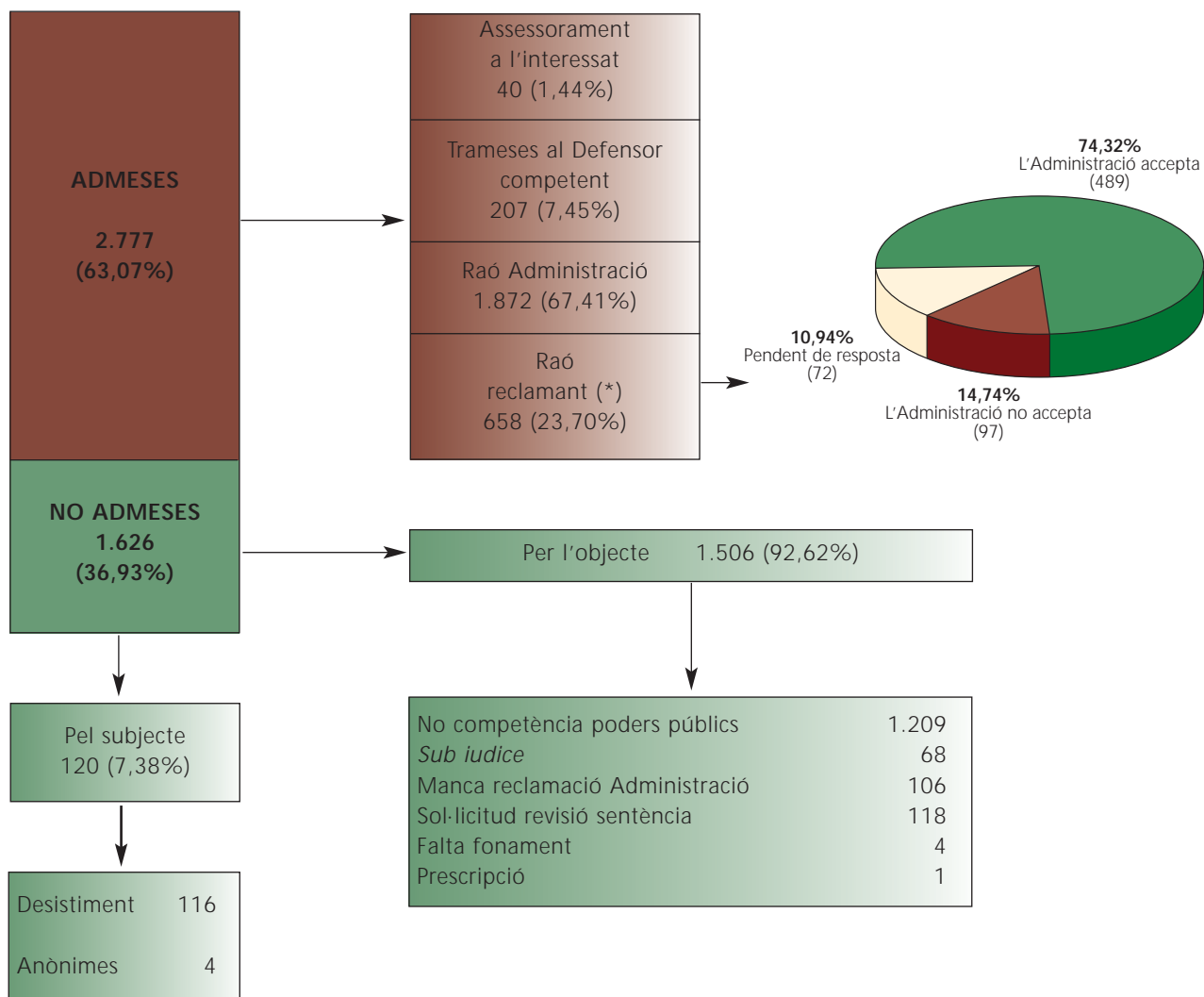


1. Local (29,04%)
2. Autònoma (26,39%)
3. Privades (23,75%)
4. Central (9,63%)
5. Judicial (3,71%)
6. Perifèrica (3,46%)
7. Universitat i Col·legis Prof. (3,19%)
8. Serveis públics privatitzats (0,44%)
9. Altres administracions (0,38%)

DISTRIBUCIÓ DE LES QUEIXES CONCLOSES DURANT EL 2002

Queixes admeses i no admeses

TOTAL: 4.403



(*) S'agrupen sota l'epígraf "Raó Reclamant" tots aquells assumptes resolts durant l'any 2002, 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 desitja 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
e-mail: sindic@sindicgreugescat.org**

