



Síndic de Greuges de Catalunya

INFORME AL PARLAMENT 2001 **Resum**

• Procediment administratiu.
Funció pública i drets electorals

• Habitatge i urbanisme

• Medi ambient

• Tributari

• Consum

• Sanitat i serveis socials

• Treball i pensions

• Ensenyament universitari,
cultura i normalització
lingüística

• Justícia, presons i
seguretat ciutadana

• Infants

• Immigració

• Llibre segon: Violència
domèstica contra les dones

• Projecció institucional

• Estadística



El Síndic lliura al President del Parlament l'Informe de 2001

Presentació

El Síndic de Greuges, de conformitat amb allò establert a l'article 30 de la Llei de Catalunya 14/1984, de 20 de març, presentà al Parlament de Catalunya l'Informe corresponent a les actuacions de l'any 2001, i que es publica íntegrament en el *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya*, VI legislatura, número 275, de 22 de març de 2002.

Un cop més, n'editem el resum que permet un coneixement més immediat de tot allò que creiem més significatiu de les nostres activitats al llarg de l'any i en donem una major i més fàcil difusió. Pretenem convidar també a l'aprofundiment guiant el lector especialment interessat a l'Informe en la seva versió íntegra.

No hi trobareu simples elucubracions. Són reflexions i consideracions teòriques, a partir de l'anàlisi objectiva d'actuacions concretes sobre problemes reals que afecten els ciutadans i ciutadanes que se'ns adrecen.

Evidentment, no hi són totes les que se'ns plantegen durant l'any. Però destaquem aquelles que afecten o poden afectar un major nombre de persones, aquelles que es reiteren inexorablement any rere any, i també aquelles qüestions que irrompen amb força amb la generació de noves problemàtiques i a les quals cal estar amatents.

Agrupem tota l'exposició en diferents àmbits materials per bé que presentem tres temes transversals: infants, dones i immigració. El seu sol enunciat ja n'explica prou perquè.

Enguany, amb la intenció de remarcar la seva importància, hem refós l'epígraf dedicat a Dones i el Llibre segon. Hem volgut prendre en consideració les circumstàncies en què es produeix i algunes de les respostes que les administracions públiques donen a la violència contra les dones. Una situació punyent i molt greu ja considerada en informes anteriors i que no cessa.

Acabem amb unes breus dades estadístiques i amb una ressenya de totes aquelles activitats, que reforcen la nostra presència en la societat i la divulgació aquí i fora del nostre país de la nostra Institució, peça de l'engranatge democràtic de què ens hem dotat.

Anton Cañellas
Síndic de Greuges

Procediment administratiu. Funció pública i drets electorals

En aquest gran apartat on destaquen les actuacions referides a la funció pública i els procediments administratius s'han rebut 777 queixes i s'ha fet una actuació d'ofici.

Les clàusules socials a la contractació administrativa

En un estat social i democràtic de dret cal potenciar totes aquelles iniciatives que impregnin la contractació pública dels valors socials que ja informen altres activitats de les administracions públiques. La promoció i l'estabilitat de l'ocupació, la contractació amb empreses d'economia social o les mesures de seguretat en el treball són factors que cal tenir en compte per avaluar les ofertes que es presenten. En determinats contractes públics, la consideració d'aquests valors s'ha de percebre no com un element aliè a l'objecte del contracte i que pot perjudicar-ne l'execució, sinó com una aportació més que pot

influir, de forma positiva, en l'elecció més avantatjosa.

És per això que el Síndic ha recomanat a la Generalitat de Catalunya i a l'Ajuntament de Barcelona la incorporació d'aquestes clàusules socials com a condicions d'execució dels contractes públics i com a criteris per a la seva adjudicació.

L'assetjament psicològic (*mobbing*)

L'assetjament moral en el treball o *mobbing* es produeix dins de l'ambient de treball i es caracteritza per una intenció discriminatòria cap a un treballador per part dels seus superiors o, fins i tot, dels seus propis companys de treball. Si el *mobbing* no es reconeix a temps pot degenerar cap a un decaïment del rendiment i l'eficàcia en el treball, pèrdua de l'autoestima, depressions, fins a l'abandonament voluntari del lloc de treball.

Aquestes conseqüències negatives no afecten només la víctima, sinó que s'este-

nen a l'organització i al rendiment del treball, la professionalitat i el clima laboral en conjunt. En altres estats com ara França o Suècia, ja tenen normes jurídiques que obliguen les empreses a posar en pràctica plans i controls *antimobbing*. Dues queixes rebudes aquest any han portat el Síndic a demanar una regulació legal sobre el fenomen ja que el treballador o treballadora afectat que en pateix, no se sent protegit jurídicament.

La taxa de la grua

Aquest any hem tornat a rebre queixes per la negativa de determinats ajuntaments a retornar l'import recaptat per la taxa de la retirada del vehicle per part de la grua municipal, malgrat haver-se arxivat les actuacions fruit del procediment sancionador instruït per la denúncia.

El Síndic considera que quan per raons imputables a l'administració l'expedient sancionador finalitza sense sanció i en conseqüència no queda demostrat que el



HEM RECORDAT

- A l'alcalde d'Almacelles (Segrià) el deure legal de respectar el règim de convocatòria dels plens ordinaris i extraordinaris que preveu la llei. La substitució dels plens ordinaris preestablerts per plens extraordinaris convocats pel president de la corporació obstaculitza el dret de participació de tots els regidors en els afers públics municipals i atempta contra el principi de seguretat jurídica que han de gaudir per planificar, informar-se i preparar l'estratègia de la funció de control de l'acció de govern.

HEM MEDIAT

- A petició de l'Associació de Veïns del barri de la Farinera de Sant Vicenç de Castellet (el Bages) hem actuat de mediadors entre aquesta associació i l'Ajuntament per restablir el clima de diàleg entre les dues parts, a fi i efecte de resoldre els déficits d'infraestructures bàsiques que pateix aquest barri, agreujats pels danys materials soferts a conseqüència dels aiguats del juny de 2000. La mediació es va traduir en un escrit de l'alcaldia al president de l'associació de veïns, amb algunes propostes d'actuació preferents i d'altres a desenvolupar en el marc d'una modificació puntual del pla general d'ordenació urbana. Vist el bon clima de diàleg, els veïns, per la seva banda, van desconvocar totes les mobilitzacions previstes.

HEM SUGGERIT

- Al Departament d'Interior que valori l'experiència laboral dels bombers d'AENA (aeroports) com a mèrit, tal com ja s'havia fet en altres convocatòries, per accedir al cos de bombers de la Generalitat.

fet impossible de la retirada, l'aparcament incorrecte, s'hagi produït, és procedent la devolució de l'import abonat de la taxa. Valorem positivament que l'Ajuntament de Barcelona hagi acceptat el suggeriment del Síndic en aquest sentit, recomanació que per contra no ha acceptat l'Ajuntament de Mataró en un cas similar.



Els butlletins municipals

El Síndic considera que en tant que mitjans públics, els butlletins municipals han de ser un instrument al servei de la informació local i evidentment, de la pluralitat d'opcions polítiques presents en el consistori i que per tant el seu contingut l'ha de reflectir. Així ho hem expressat aquest any en dues ocasions amb motiu de dues queixes de grups municipals situats a l'oposició als ajuntaments de Ripollet i Matadepera que explicaven les dificultats que trobaven per poder expressar-se per mitjà dels respectius butlletins o la suposada manca de pluralitat democràtica d'aquests.

El transfuguisme a les corporacions locals

Ja en l'informe de l'any 2000 ens vam referir als efectes del transfuguisme en les corporacions locals i com els partits polítics havien subscrit uns compromisos que, a més del caràcter polític, tenien per objecte fixar mesures normatives que lluitin o eliminin els efectes negatius del transfuguisme. Aquest acord ha tingut algunes conseqüències, inicialment no previstes, en l'àmbit municipal. Un regidor d'un ajuntament se'ns va adreçar perquè considerava vulnerats els seus drets per la publicitat de la seva declaració

de trànsfuga pel fet d'haver abandonat el partit en què havia concorregut a les eleccions per passar al grup mixt. Vam indicar-li que no estava en cap llista de trànsfuges elaborada pel Ministeri d'Administracions Públiques ni tampoc per la comissió de seguiment de l'acord subscrit entre el ministeri i els partits polítics sobre el transfuguisme en les corporacions locals. La comissió és només un fòrum de debat polític en la qual els assistents expressen les seves opinions, com ho poden fer en una compareixença davant dels mitjans de comunicació.

Responsabilitat patrimonial

Les administracions públiques han d'assumir el dret dels ciutadans a ser indemnitzats quan una actuació seva els produeix uns danys que no estan obligats a suportar. Malgrat que la seva responsabilitat té un caràcter objectiu sovint les administracions no tramiten les reclamacions dels ciutadans i es limiten a traslladar-les a les companyies d'assegurances amb què han contractat aquesta eventualitat, que les gestionen com un sinistre més i els apliquen les normes de responsabilitat per culpa pròpia del sistema de responsabilitat civil.

Habitatge i urbanisme

Dues-centes trenta-cinc queixes són les que hem rebut aquest any sobre temes d'habitatge i urbanisme.

El control administratiu de la qualitat dels habitatges protegits

Diverses queixes dels ciutadans han permès detectar que els habitatges protegits, una vegada acabats, poden no complir les normes d'habitabilitat. És evident que si el tècnic competent subscriu de forma fraudulenta el certificat final d'obres se'n deriven les corresponents responsabilitats, però els perjudicis els pateixen els compradors que, refiats de la intervenció administrativa de control, han adquirit un habitatge que no és apte per a residència humana.

El Síndic va recomanar al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que modificués el decret regulador de la cèdula d'habitabilitat per tal d'incorporar com a requisit, la prèvia obtenció de la llicència de primera ocupació que, a través dels serveis tècnics municipals, permet comparar l'obra realitzada amb el projecte presentat.

El Departament no va acceptar la recomanació perquè va entendre que la llicència de primera ocupació i la d'habitabilitat

tenen un valor administratiu diferent, i que són mesures més eficaces, entre d'altres, la constitució de garanties perquè els adquirents, en el cas que hi apareguin defectes, es trobin protegits.

Can Tunis

Durant el 2001, el Síndic ha seguit preocupant-se de la problemàtica d'aquest barri de Barcelona que ha de desaparèixer a causa de l'ampliació del port i en el qual els veïns es troben en ple procés de reallotjament.

A suggeriment del Síndic, l'Ajuntament ja va acceptar que es tingués en compte en el procés de reallotjament aquells veïns que tot i no tenir cap títol documental, porten anys vivint al barri de manera permanent i única. Malgrat les ajudes, el preu de l'habitatge al mercat lliure i l'escassetat de pisos de lloguer no permet els afectats adquirir un habitatge en condicions. És per això que el Síndic de Greuges ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que posés a disposició de l'equip gestor del reallotjament habitatges de protecció oficial.

La variant de Begues

El Síndic ha rebut dues queixes que plantegen el perill i els perjudicis que comporta per a la població de Begues (Baix Llo-

HEM SUGGERIT

- Al Departament de Política Territorial i Obres Públiques utilitzar la compra-venda a carta de gràcia -en la qual el venedor pot recuperar l'habitatge durant un període màxim de trenta anys- per evitar vendes fraudulentament en segones transmissions d'habitatges de promoció pública. El Síndic considera que els mitjans previstos a la llei de l'habitatge no són prou eficaços per evitar les vendes de pisos de protecció oficial per preu superior a l'autoritzat, així com les segones transmissions a persones que no reuneixen els requisits per ser adjudicataris d'aquests habitatges.
- A l'Ajuntament de Terrassa que es faci càrrec d'algunes de les despeses derivades del reallotjament d'un ciutadà afectat per una expropiació, per tal que no li comporti més despeses que les lligades al possible augment de valor de l'habitatge. El Síndic considera que els drets d'alta dels nous serveis i les despeses de notari i registre han de ser abonades per les arques municipals. L'Ajuntament s'ha mostrat obert a negociar algunes de les despeses discutides.

Camions circulant per la variant de Begues en obres



bregat) el pas de camions de les pedreres per la carretera BV-2041, que travessen el nucli urbà. Tot i que l'Ajuntament de Begues té aprovat un pla general des de 1997 que preveu la ronda urbana, elaborat un projecte d'obres i iniciat el projecte d'expropiació, els treballs no podien començar perquè ni la Diputació de Barcelona, administració que gestiona la carretera, ni la Generalitat, administració titular de la via, es volien fer càrrec del cost de l'obra en espera del traspàs de la via de la xarxa provincial a l'autonòmica. El Síndic considera que si la Generalitat és la titular de les carreteres no estatals, i les Diputacions han de gestionar la conservació i el manteniment de la seva xarxa actual mentre no es produeixin traspassos, correspondria al Departament de Política Territorial i Obres Públiques buscar el finançament adient per al nou traçat. Tot i que el Departament no va coincidir amb les consideracions del Síndic sí que ha buscat una solució amb un conveni amb l'Ajuntament de Begues i l'empresa que explota les pedreres per poder construir la variant.

Medi ambient

La contaminació acústica derivada de les activitats i instal·lacions és un dels grans temes de les queixes que rebem. Aquest any incidim especialment en el dret a obtenir informació o participar en els procediments administratius amb transcendència ambiental. Hi ha hagut també queixes relacionades amb les instal·lacions de telefonia mòbil i hem fet aportacions al projecte de decret regulador d'implantació d'energia eòlica i al mapa eòlic. En total en aquest apartat hem rebut 219 queixes.

Molèsties pels aparells d'aire condicionat

La generalització d'instal·lacions dedicades al benestar de les persones com poden ser els aparells d'aire condicionat, de vegades pot causar molèsties, sorolls i escalfor, en els veïns. Tot i que el més raonable seria que aquestes molèsties fossin resoltes amb una senzilla conversa entre les parts afectades, molt sovint les queixes acaben arribant a l'Ajuntament corresponent i també al Síndic de Greuges.

En la majoria de casos que hem tractat sobre aquesta problemàtica, detectem una manca de celeritat de l'administració municipal a l'hora d'atendre les reclamacions dels ciutadans i d'utilitzar els instruments de reacció previstos en l'ordenament jurídic, per tal que, un cop transcorregut el termini atorgat per esmenar les deficiències constatades, s'ordeni l'execució forçosa dels actes administratius dictats, amb el cessament o precintament de la instal·lació amb la finalitat d'evitar que uns ciutadans hagin de patir unes molèsties que no estan obligats a suportar.

Les antenes de telefonia mòbil

Les disposicions normatives no han servit per minvar l'angoixa i la inquietud dels ciutadans per l'emplaçament de les antenes de telefonia mòbil. Les noves tecnologies no s'aturen, i la telefonia mòbil, tampoc. Tenim ben a prop la tercera generació de telefonia mòbil que requerirà incrementar el nombre d'antenes a les ciu-



tats. Si els consumidors ens beneficiem dels possibles avantatges que el nou producte ofereix, no podem negar-nos a la implantació de les infraestructures necessàries que hi han de donar suport.

Caldrà tenir degudament informat el públic de les conseqüències que comporta la implantació d'aquesta nova tecnologia. Cal fer un esforç per assolir i difondre les evidències científiques dels seus efectes. No n'hi ha prou de manifestar la innocuïtat d'una radiació; és necessari que la col·lectivitat ho entengui així i ho assumeixi. En cas que aquesta innocuïtat no es pogués assegurar, també caldria transmetre-ho a la ciutadania per tal que aquesta

optés, o bé per mantenir la demanda del producte, o bé pel seu rebuig i en aquest cas pogués frenar el creixement d'aquestes instal·lacions.

Seguiment de l'actuació de l'any 1998 sobre les motos nàutiques

Es comenten els progressos en la regulació de l'ús de les motos nàutiques, que era una de les recomanacions formulades, i l'escassa aplicació d'altres com l'establiment d'un canal de llançament i avarada d'embarcacions a les platges.



La implantació de l'energia eòlica

La tramitació de dues queixes presentades per entitats contràries a la instal·lació d'una central eòlica a l'Auleda, entre els municipis de la Jonquera i Cantallops (Alt Empordà) i una altra a la serra del Mirador a l'Alforja (Baix Camp) han permès al Síndic analitzar el projecte de decret regulador de la implantació de l'energia eòlica a Catalunya i el mapa eòlic.

El Síndic formulà quatre consideracions al Departament de Medi Ambient que en cap cas qüestionen l'aposta del govern per aquesta energia renovable. En concret es demanava l'exclusió de la implantació de l'energia eòlica en els parcs naturals en projecte; la redacció més entenedora dels articles del decret que regulen la tramitació de les corresponents autoritzacions administratives; que les noves instal·lacions estiguessin sotmeses a llicència ambiental tramitades pels ajuntaments i la generalització de les condicions eòliques de viabilitat, tant en els parcs que es vul-

guin implantar en una zona condicionada com en una de compatible.

Informe sobre les mesures de les administracions públiques en matèria de prevenció d'inundacions

El mes de desembre de 2000, el Síndic presentà al Parlament un informe extraordinari sobre l'actuació de l'administració pública en matèria de prevenció i intervenció davant del risc d'inundacions i avingudes. Entre les recomanacions de l'informe destaquem que la regulació urbanística a l'hora de definir els usos del sòl incorpori l'obligació del planejador de tenir en compte les característiques del terreny davant el risc de catàstrofes naturals, proposta recollida ja en la nova llei d'Urbanisme i la redacció per part de l'Agència Catalana de l'Aigua d'un estudi sobre zones inundables, document que mig any més tard estava elaborat.

HEM SUGGERIT

- Als departaments d'Indústria i de Medi Ambient que incrementin la seva col·laboració amb l'Ajuntament de Seva (Osona), suggeriment que han acceptat, per tal que actui més activament en el control del funcionament d'una pedrera situada molt a prop d'una zona residencial.

HEM RECOMANAT

- A l'Ajuntament d'Alcanar (Montsià) que revisi l'ordre de trasllat d'una activitat fora d'ordenació i que indemnitzi l'afectada per l'ordre municipal.

Tributari



Els problemes relatius al món de la tributació local ocupen gran part d'aquest apartat de l'informe. El volum de queixes per la imposició local és més elevat que el relatiu a la gestió tributària autonòmica. Aquesta, en contrapartida, presenta en ocasions més complexitat. El nombre d'actuacions del Síndic pel que fa a qüestions tributàries ha estat de 172, de les quals 2, d'ofici.

Les contribucions especials

L'any 2001 s'han tramitat diversos expedients per disconformitat dels ciutadans amb el fet mateix i la procedència de la imposició de contribucions especials (Sant Vicenç de Castellet) o bé perquè no compartien els criteris de la corporació local actuant respecte els mòduls acordats per fixar les quotes corresponents (Armentera).

En moltes ocasions resulta difícil de determinar l'interès o el benefici que per als subjectes passius pot comportar una obra, és a dir, si les característiques de l'obra que s'ha de realitzar justifiquen imposar aquests tributs o cal recórrer a altres tipus de finançament. Per perfilar més la correcció legal, cal examinar la finalitat principal o bàsica del projecte, de manera que si tan sols és una millora, s'entén que estem davant d'una obra només valorable com de conservació i respecte a la qual no és possible imposar contribucions especials, mentre que si s'ha produït una reestructuració més gran considerada com una ampliació de serveis sí que és susceptible de ser finançada, en part, amb contribucions especials.

En el cas de Sant Vicenç de Castellet, el Síndic considerarà que l'obra era més de substitució que d'ampliació o millora i considerarà no procedent imposar contribucions especials perquè no hi concorrien els supòsits que les justificaven.

Pel que fa a l'Armentera, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que efectués un nou estudi de les possibilitats legals existents i que calculés les quotes corresponents a les contribucions especials de referència dins el marc legal vigent, possibilitat que va ser acceptada pel consistori.

HEM SUGGERIT

- A l'Ajuntament d'Arenys de Mar que no apliqui quotes diferenciades per la prestació del mateix servei, escola de música, en funció de si els alumnes són residents o no a la població.
- A l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts que no liquidi la taxa de recollida del servei d'escombraries al propietari d'un solar en el qual no hi ha cap edificació.

La taxa del control estadístic sobre les revisions dels ascensors

La queixa d'un ciutadà per la repercussió a la comunitat de propietaris de la taxa sobre el control estadístic de les certificacions de prova emeses per les entitats d'inspecció i control arran de la inspecció dels ascensors prevista, va portar el Síndic, després de rebre la informació dels departaments d'Indústria i d'Economia i Finances, a estimar que els particulars no podien ser considerats contribuents de la taxa i que aquesta, per altra banda, era mal configurada legalment fins al punt que podia resultar inconstitucional.

Economia i Finances va comunicar que compartia plenament les consideracions del Síndic quant a la impossibilitat de traslladar la taxa als particulars, informació que va ser tramesa als col·legis d'administradors de finques de Catalunya per tal que fos tingut en compte en les gestions dels col·legiats amb les comunitats de propietaris que administren.

Pel que fa a la configuració de la taxa, s'estava pendent d'un informe acurat que decidís sobre el manteniment o la supressió de la taxa esmentada.

Consum

Aquest any en l'apartat de consum fem una referència especial al transport públic de la regió de Barcelona per les queixes rebudes sobre la integració tarifària i el tramvia del Baix Llobregat. En total les queixes rebudes han estat 453 i s'han obert també nou actuacions d'ofici.

La integració tarifària del transport públic de la regió de Barcelona

A principi de l'any 2001 i coincidint amb l'establiment del sistema tarifari integrat en la xarxa de transport públic de la regió metropolitana de Barcelona, que permet amb un sol títol efectuar diversos transbordaments en diferents mitjans de transport en un període de temps limitat, un nombre significatiu de ciutadans que se sentien perjudicats per l'aplicació del

nou sistema es va adreçar al Síndic de Greuges. La tramitació d'aquestes queixes va posar de manifest que el nou sistema ha comportat una millora considerable per una bona part dels usuaris però també un perjudici a un grup concret que han vist incrementat notòriament el cost del seu trajecte, en relació amb la situació anterior a la integració. Davant d'això, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici que li ha portat a efectuar dos suggeriments al conseller de Política Territorial i Obres Públiques que és també el president de l'Autoritat del Transport Metropolità, entitat gestora del sistema.

Per una banda, crear un bitllet senzill integrat que permeti els viatgers ocasionals participar dels avantatges de poder connectar diferents mitjans de transport amb un mateix títol i per altra, mantenir els

títols monomodals a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, que no permeten fer transbordaments a altres mitjans de transport com mantenen altres operadors.

El servei telefònic a les zones rurals

Les queixes dels consells comarcals de l'Alt Urgell i del Solsonès així com dels ajuntaments de Llobera i la Guingueta, també al Solsonès, sobre el mal funcionament del servei telefònic van portar el Síndic a iniciar una actuació d'ofici sobre les deficiències de l'anomenat sistema Trac (telefonía rural d'accés cel·lular).

Telefónica va informar que havia iniciat un procés de substitució de la tecnologia Trac per altres opcions més fiables com la telefonía mòbil o a través de ràdio (LDSM). Aquest procés de substitució ve condicionat per la política d'inversions de la companyia i els condicionaments tecnològics i pressupostaris que la limiten.

Tot i que la tecnologia Trac s'adequa als requeriments del servei universal de telefonía, tal com és definit en les normes vigents de telecomunicacions, Telefónica ha de posar els mitjans necessaris per resoldre d'una forma raonablement àgil i eficaç les avaries i els problemes, la qual cosa no sempre és així com evidencien les queixes rebudes. El Síndic vol recordar també la importància de garantir un veritable equilibri territorial en el qual els ciutadans de les zones rurals poc poblades puguin accedir a les noves tecnologies, via telèfon, d'una manera fiable i insta els poders públics a impulsar no tan sols les adaptacions normatives necessàries sinó també a realitzar actuacions concretes.



HEM SUGGERIT

- A l'Ajuntament del Montmell (Baix Penedès) que es faci càrrec de la prestació del servei de subministrament d'aigua en una urbanització del municipi tot i que aquesta tingui el seu planejament urbanístic pendent d'execució.

Les condicions de pagament mitjançant crèdit al consum als centres d'ensenyament no reglats

Arran d'algunes queixes sobre una acadèmia d'ensenyament no reglat que va cessar les seves activitats a mig curs, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici sobre el sector i va demanar informació al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme sobre les actuacions portades a terme en aquest camp. La majoria de queixes feien referència al fet que els centres obliguen els alumnes quan es matriculen a demanar un crèdit a una entitat financera per poder pagar els estudis en unes condicions que, segons el Síndic, no sempre respecten els drets dels consumidors.

A partir de les respostes donades pel Departament, el Síndic ha fet dos suggeriments. Per una banda, potenciar la informació als consumidors per entendre que la informació és sovint la millor defensa davant eventuais pràctiques irregulars i per altra valorar la viabilitat d'introduir mecanismes d'autocontrol a les empreses que operen en aquest sector amb l'objectiu d'aconseguir una major transparència.

El tramvia del Baix Llobregat

El Síndic ha demanat als alcaldes de Barcelona, Esplugues de Llobregat, Sant Just Desvern i Sant Joan Despí, la seva opinió sobre la construcció d'una línia de tramvia entre Barcelona i diverses poblacions del Baix Llobregat, després que a través dels mitjans de comunicació hagin sortit opinions municipals contradictòries sobre la viabilitat del projecte enfront l'opció de construir una línia de metro, opció defensada per diverses plataformes ciutadanes que s'han adreçat al Síndic.

En relació amb aquest tema també hem fet arribar al conseller de Política Territorial i Obres Públiques, en la seva condició de president de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), la preocupació pel fet que una part important de la ciutadania no coneix els motius que han portat a les administracions a optar pel tramvia. Si no es produeix un procés de comunicació i diàleg, es corre el risc de generar en la

població la sensació de distanciament dels poders públics i que les actuacions que es

porten a terme s'allunyen de les seves necessitats.



Sanitat i serveis socials

Els problemes detectats a la sanitat a través de les 535 queixes rebudes (375 d'igual contingut) i 8 actuacions d'ofici, continuen sent les malalties emergents i de difícil diagnòstic, l'acabament de la reforma de l'atenció primària i l'execució de mesures per completar els compromisos d'eradicació de les llistes d'espera.

El Síndic valora especialment el fet que moltes de les seves recomanacions fetes en els darrers anys com ara l'obligació de conservar la història clínica, la lliure elecció de metge i especialista, el dret a ser informat, etc. figuren en la carta de drets i deures del ciutadans, en relació amb la salut i l'atenció sanitària, elaborada pel Departament de Sanitat i Seguretat Social.

Pel que fa als serveis socials durant el 2001 el nombre d'actuacions ha estat de 147, de les quals 4 són actuacions d'ofici, i es poden agrupar en tres grans apartats que són: gent gran, persones disminuïdes i situacions de pobresa, tot i que determinades actuacions tenen punts de connexió amb més d'un.

Malalties de difícil diagnòstic i tractament

La síndrome de la fatiga crònica (SFC) o encefalomièlitis miàlgica i la fibromiàlgia

són dues malalties que comparteixen determinats símptomes, com són el dolor, el cansament, les alteracions del son i de l'estat d'ànim. Hi ha malalts que inicialment tenen diagnòstics de SFC i que amb el temps passen a tenir-ne de fibromiàlgia i al revés. En qualsevol cas ens trobem davant d'un problema de salut de moltes persones, de les quals hem rebut diverses queixes sobre la manca de remissió del patiment, la desinformació sobre els possibles tractaments i, en definitiva, la cronicitat de les malalties.

El nivell de consens i d'homogeneïtat amb què es diagnostica i, sobretot, es tracta aquests pacients és insuficient i sempre apareixen casos especialment difícils per als quals el sistema no pot oferir una solució satisfactòria com el cas d'una pacient que ens va fer arribar una queixa perquè el Servei Català de la Salut no autoritzava un tractament a l'estranger.

El Síndic va suggerir al Departament de Sanitat i Seguretat Social que s'adoptessin les mesures que permetessin oferir protecció i tractament eficaç als afectats. Així mateix vam recomanar que s'elaboressin les guies de pràctica clínica, per al diagnòstic i el tractament d'aquestes malalties i l'elaboració d'un nou protocol específic

per a la xarxa d'atenció primària i especialitzada, a fi de poder tractar de forma homogènia les persones afectades. També van suggerir al Defensor del Poble que s'adrecessés als ministeris de Sanitat i d'Afers Socials, per tal que adoptessin les mesures escaients per atendre els malalts i els seus processos, altament invalidants.

La fecundació *in vitro*

Hem rebut diverses queixes sobre els problemes d'infertilitat de moltes dones a qui l'administració sanitària no resolva el problema, ja que les llistes d'espera els impedièren, per raons d'edat, poder ser tractades adequadament. Les afectades havien patit llarguíssimes llistes d'espera per iniciar el tractament ja que els centres privats no estaven al seu abast per l'elevat cost econòmic del tractament.

El Síndic defensa que l'esterilitat és una malaltia i que les persones que la pateixen són creditors del dret a la corresponent teràpia i tractament amb tots els mitjans i tècniques de què la ciència disposa i les accions sanitàries corresponents. També considera que s'hauria de millorar la previsió econòmica real de la fecundació *in vitro*, corregir el llarg temps d'espera per als tractaments i garantir-ne l'equitat en l'accés. Per l'any 2002, el govern s'ha compromès a elaborar un pla de xoc per reduir les llistes d'espera del tractament de reproducció humana assistida.



HEM SUGGERIT

- Al Departament de Sanitat i Seguretat Social que es millori l'assistència al·lèrgològica i s'agiliti i es potenciï la formació de nous especialistes per tractar de manera més acurada tots els casos d'al·lèrgia que arriben a la xarxa sanitària.

HEM ACTUAT D'OFICI

- Per verificar l'aplicació dels compromisos contrets pel Departament de Sanitat i Seguretat Social en el pla de xoc de reducció de les llistes d'espera.

Malalts psiquiàtrics de llarga estada

La preocupació del Síndic per fomentar la millora dels serveis dedicats a la salut mental i a la qualitat assistencial ha estat constant des de l'origen de la institució. Enguany hem tingut queixes per falta de serveis en centres psiquiàtrics per atendre malalts aguts que necessiten estades d'internament de mitjana i llarga durada (depressius, bipolars, anorèxics, bulímics, esquizofrènics, entre d'altres) i que requereixen centres dotats d'instal·lacions adients. En haver denunciat la manca de recursos per a aquells malalts que no poden viure a casa la fase aguda de la seva malaltia vam iniciar una actuació d'ofici a fi de verificar l'adaptació dels recursos existents a les necessitats reals sens perjudici del compromís del govern d'incrementar en un 15% els recursos, establint alternatives a l'hospitalització, especialment en centres de dia, reducció de llistes d'espera i desplegament dels serveis d'urgència en tot el territori.

Persones disminuïdes: psíquiques i físiques

El Síndic ha expressat novament la preocupació per les situacions en què el dèficit de places residencials per a disminuïts psíquics obliga els familiars a suportar durant períodes molt llargs situacions difícilment sostenibles i que requereixen una atenció immediata.

Un altre problema no resolt que afecta les persones amb disminució, i que hem pogut copsar a través de les queixes rebudes, fa referència al transport adaptat a les persones amb mobilitat reduïda, persones amb disminució psíquica i discapacitats físiques que no poden optar pel transport públic habitual. S'ha de fer un esforç de col·laboració de totes les administracions implicades, per tal que tothom pugui gaudir d'aquest servei.

Pobresa

Quan la cobertura pública de serveis socials és més alta que mai i el nivell de vida de bona part de la població també ha augmentat, no cal que el Síndic rebí queixes i elabori un informe per recordar que la pobresa, l'anomenat quart món, existeix entre nosaltres, tot i que és profundament silenciós. Aquest any hem rebut queixes



de persones que manifesten que, a conseqüència de la situació que pateixen, es veuen abocades a aprendre a viure amb ingressos escassos o irregulars i no disposen de recursos econòmics per atendre les despeses diàries, com malalts sense ingressos econòmics, gent gran amb pensions molt baixes, i persones que pateixen les situacions més extremes de necessitat. En els seus consecutius informes, el Síndic ha denunciat un any i un altre aquestes situacions. Entenem que s'ha de donar resposta als problemes concrets i que cal fer un esforç especial de coordinació entre els diferents àmbits d'actuació perquè els recursos disponibles siguin més eficaços. En aquest sentit valorem positivament que el Departament de Benestar Social hagi acceptat el suggeriment de no deduir de la prestació de la renda mínima d'inserció les remuneracions obtingudes pels fills menors de 25 anys durant els primers sis mesos.

Gent gran

L'assistència pública als ciutadans durant la vellesa constitueix un dels problemes principals a què s'han d'enfrontar els poders públics. Hem de tornar a insistir que creiem que cal aplicar tots els recursos possibles perquè la persona gran continuï

en el seu domicili i potenciar aquesta opció, ja que el domicili propi és l'entorn més natural i el que proporciona més elements d'identitat, intimitat i impedeix que es trenquin les relacions amb la xarxa de suport: família, amics, veïns, comunitat. Les administracions competents han de fer esforços encaminats a potenciar els recursos en el servei d'ajut al domicili i aconseguir que aquests ajuts s'atorguin i prestin de forma àgil i ràpida, perquè si triguen molt a concedir-se són inútils.

Malgrat que cal aplicar tots els recursos possibles perquè la persona gran continuï a casa, no podem ignorar la necessitat de disposar de places a residències. Hem de reclamar a l'administració un esforç per dotar noves places residencials i enfrontar-se a aquesta necessitat, que és de prevenir que creixerà cada cop més.

Els ciutadans han tornat a formular queixes en relació amb la gestió dels diferents programes d'atenció a la gent gran. Aquestes queixes revelen que la normativa reguladora del procediment d'accés als serveis i programes és dispersa i genera confusió als ciutadans sobre els passos que han de seguir en cada cas i a qui adreçar-se. Entenem que s'hauria de fer un esforç per unificar aquesta normativa i crear un canal únic d'informació als usuaris.

Treball i pensions

El Síndic ha continuat insistint en què malgrat les reformes laborals destinades a l'increment d'ocupació, persisteix el repte de la seva qualitat així com oferir alternatives a diversos col·lectius que els costa molt trobar feina com poden ser els més grans de 45 anys i els discapacitats. S'hauria d'insistir en la discriminació positiva d'aquests col·lectius. També en el camp de les pensions n'hi ha moltes que encara són insuficients com les de viduitat. Durant el 2001 s'han fet 172 actuacions en aquests dos àmbits, 171 queixes i una actuació d'ofici.

Malalties professionals

El quadre de malalties professionals incloses en la llei preveu només les originades per agents físics i químics i entre altres no té en compte les psicològiques que actualment generen nombroses baixes laborals, com també les derivades de l'assetjament moral o psicològic. La problemàtica que pot afectar el benestar psíquic no es té gaire en compte en les avaluacions de riscos laborals, malgrat que la inspecció de treball i la seguretat social comencen a tenir una sensibilitat especial sobre aquesta problemàtica.

Així, ens vam adreçar al Departament de Treball, al de Sanitat i Seguretat Social, així com també al Defensor del Poble, perquè traslladés aquesta preocupació als ministeris competents, per tal d'estudiar les cau-

ses reals de les baixes per malalties psicosocials, el reconeixement de malaltia professional de les patologies derivades de pràctiques abusives en el treball, que aquestes siguin considerades com a factors de risc en l'avaluació de riscos laborals en els centres de treball i que es tinguin en compte com a malalties professionals.

També vam suggerir que s'estudiés de protocolitzar el test per tal de diagnosticar les diverses malalties psicosocials en el treball instant la modificació de la normativa vigent sobre malalties professionals.

La integració laboral dels majors de 45 anys

La problemàtica dels més grans de 45 anys ha estat de nou objecte de diverses queixes amb motiu de les dificultats d'inserció laboral que pateixen. En relació amb aquesta problemàtica aquest any hem suggerit al Departament de Treball que es discrimini positivament els majors de 45 anys per tal que puguin accedir a cursos de formació ocupacional tenint en compte les dificultats de reinserció laboral que pateixen.

Els treballadors autònoms

Tot i algunes millores parcials del règim especial de treballadors autònoms, continuen pendents d'acceptar les recomanacions del Síndic i del Defensor del Poble en

relació amb la necessitat d'homogeneïtzar les prestacions dels diferents règims de la seguretat social.

Enguany el Síndic ha continuat rebent queixes de treballadors autònoms, però, paradoxalment, de problemes sobre els quals, amb la mediació del Defensor del Poble, s'havia recomanat l'oportuna modificació normativa que havia estat acceptada i que permet deixar de cotitzar en el moment que es cessa l'activitat per compte propi. Aquesta mesura no té caràcter retroactiu i d'aquí vénen les noves queixes. També s'han continuat rebent queixes de ciutadans que havien adquirit la condició d'afiliat mutualista autònom cinc anys abans de l'alta. Aquestes persones van ingressar i pagar les corresponents quotes endarrerides amb els seus corresponents recàrrecs però tot i que s'acceptaven aquests pagaments aquestes quotes després no servien per aconseguir una pensió. Finalment el Ministeri de Treball i Seguretat Social acceptà el suggeriment del Defensor del Poble a petició nostre i va canviar la normativa i ara es preveu la validesa de les quotes pagades abans de l'alta. La nova disposició però no té caràcter retroactiu per les quotes anteriors al 1994.

Pensions de viduitat

La més estesa de les queixes en aquest camp ha estat la minsa quantia de les prestacions ja que la base reguladora de la pensió de viduitat era el 45% de la pensió del difunt. Diverses modificacions legals faran que moltes persones percebin l'any 2002 un augment de la base reguladora superior al 46% actual i que arribarà al 52% en un període de set anys, en el cas que no tinguin fills a càrrec. En determinats supòsits de menys ingressos i càrregues familiars per part del pensionista, el percentatge se situa en el 70%.

També valorem positivament els canvis per permetre seguir cobrant la pensió tot i contraure un nou matrimoni després de complir 60 anys, fet que havia provocat múltiples queixes.

Aquestes modificacions no satisfaran, però, les demandes del col·lectiu de vídues de l'Estat i caldrà continuar avançant.



Ensenyament universitari, cultura i normalització lingüística

En aquest apartat s'han rebut 85 queixes de les quals 43 són d'ensenyament universitari, 34 de normalització lingüística i 8 de temes culturals.

Mobilitat interuniversitària

L'existència d'un espai europeu únic afecta tots els àmbits, també l'universitari. En els seus programes, la Unió Europea estimula la mobilitat entre els estudiants de les diferents universitats. Aquest procés exigeix el reconeixement mutu de la tasca acadèmica que l'estudiant ha efectuat en les diferents universitats. Si bé observem un interès creixent dels alumnes per participar en programes d'intercanvi universitari, sovint aquest interès troba la dificultat principal en la manca de reconeixement dels crèdits que els estudiants han cursat a l'estranger.

Un alumne que havia cursat un programa d'estudis a l'estranger en el marc del programa Sòcrates-Erasmus va adreçar-se al Síndic després que la Universitat de Barcelona li desestimés el reconeixement dels crèdits obtinguts en una universitat holandesa. La mediació del Síndic va fer revisar la decisió a la Universitat que va convalidar parcialment els crèdits.

L'accés a la universitat

Aquest any hem rebut diverses queixes en relació amb el sistema d'accés i el dret a accedir als estudis escollits. En aquest sentit hem suggerit al Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació que modifiqui la interpretació restrictiva, fruit d'una redacció confusa, de les normes d'accés a la universitat pel que fa als alumnes que ja han cursat uns altres estudis universitaris. El Departament considerava que el futur estudiant que s'havia adreçat al Síndic només podia accedir a la nova carrera a través de la reserva de places per als alumnes que ja tenen una titulació universitària mentre que el Síndic defensa, després de demanar la interpretació a la Direcció General d'Universitats del Ministeri d'Educació i Cultura, que pot



usar una segona via d'accés que és a través de les proves d'accés a la universitat (PAAU). El Departament va reconsiderar finalment el criteri d'opció.

Dificultats en la recepció del senyal televisiu i radiofònic

Tant de les administracions públiques com de grups de veïns, el Síndic ha rebut queixes per les dificultats per accedir als canals de televisió i radiofònics a causa d'interferències contínues. En algunes ocasions les interferències eren produïdes per la proximitat entre les freqüències assignades al servei de telefonia mòbil amb les que corresponen als canals de televisió.

Els casos que més preocupen el Síndic, però, són aquells en què es manifesta una especial dificultat de determinades zones del territori per accedir als canals de televisió. És per això que valorem especialment l'acord assolit entre diferents departaments de la Generalitat i el Consell Comarcal de l'Alt Urgell per tal de superar les mancances en els serveis de telecomunicació d'algunes zones de la comarca que afecten els serveis de telefonia mòbil, Internet, ràdio i televisió de les emissores de la Generalitat. El Consell Comarcal de l'Alt Urgell s'havia adreçat al Síndic per exposar aquesta problemàtica.

Els usos lingüístics a les administracions públiques

La Llei de política lingüística fa una aposta clara per l'ús de la llengua catalana en les relacions tant internes com externes de les administracions públiques catalanes, tot i això, el ciutadà té el dret de presentar la documentació de qualsevol tràmit en qualsevol de les dues llengües oficials i a sol·licitar i rebre les notificacions amb la llengua expressament triada. Cal, en conseqüència, que les administracions públiques siguin especialment respectuoses amb la voluntat manifestada pel ciutadà.

En l'àmbit de l'administració de l'Estat continua la manca de sensibilitat, en determinats òrgans, per la pluralitat lingüística, reconeguda en el mateix text constitucional. En aquest sentit destaca una queixa que ens ha fet arribar una associació a la qual se li havia incoat un expedient sancionador per no haver facilitat a la delegació provincial de Barcelona de l'Institut Nacional d'Estadística les dades que li havien estat sol·licitades. L'associació s'havia adreçat dues vegades a la delegació demanant que el formulari li fos facilitat en llengua catalana. La Delegació del Govern a Catalunya, a la qual va adreçar-se el Síndic, va informar que s'havia arxivat l'expedient sancionador i que s'enviaria l'enquesta en un formulari en llengua catalana.

Justícia, presons i seguretat ciutadana

Les actuacions iniciades en l'àmbit de l'administració de justícia durant aquest any 2001 han estat de 417. Una gran part fan referència a denúncies de lentituds, inexecucions i funcionament de les oficines judicials. També hem rebut queixes referents al funcionament dels col·legis professionals, especialment els d'advocats, i a les decisions de les comissions de deontologia. Un altre gran bloc de queixes feia referència a qüestions en les quals el Síndic no té competències com són les relatives a disconformitats amb resolucions judicials dictades o aquelles que encara s'estan tramitant.

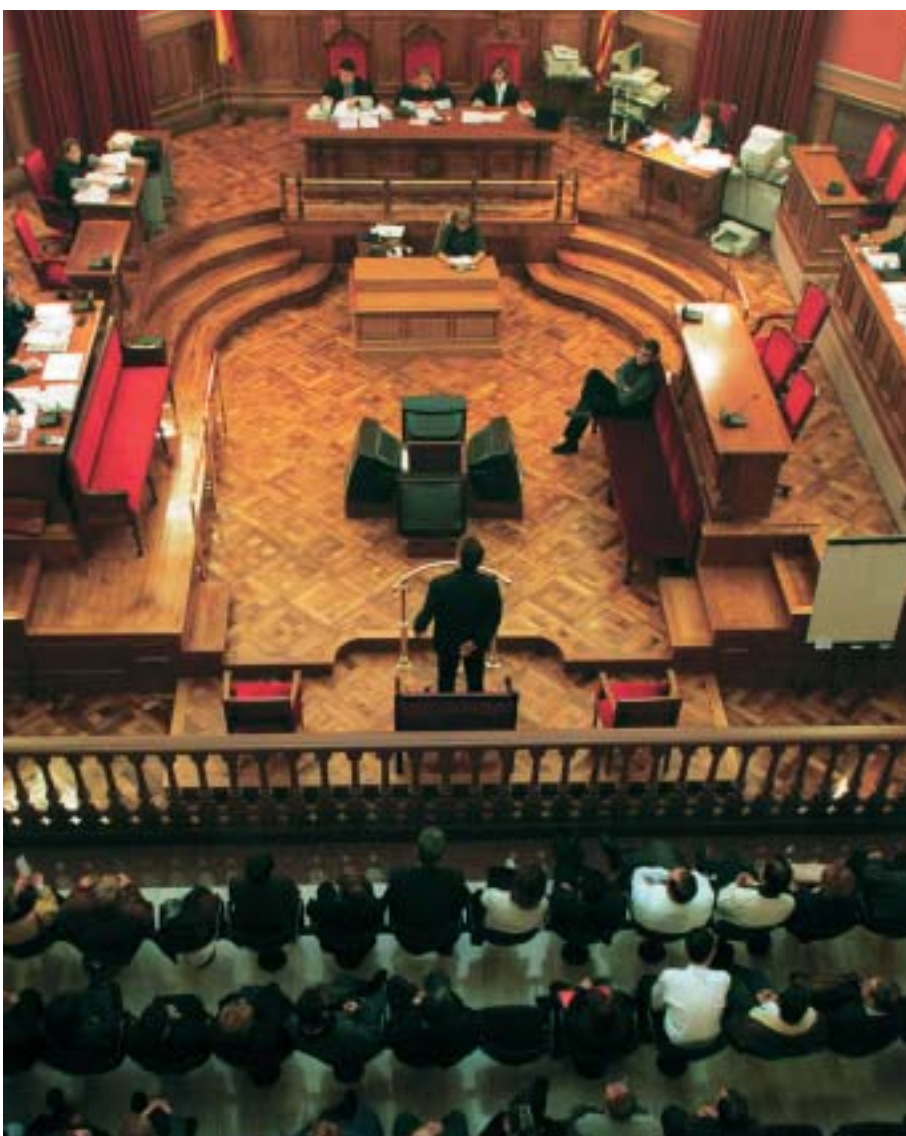
Quant a les actuacions en matèria de serveis penitenciaris, aquest any hem rebut 46 queixes i iniciat 12 actuacions d'ofici i finalment, pel que fa a l'àmbit de la seguretat ciutadana i les forces de seguretat hem rebut 55 queixes i hem efectuat dues actuacions d'ofici.

Les mancances de l'administració de justícia

La lentitud en la tramitació dels procediments judicials, les disfuncions en l'organització de les oficines judicials, la manca de modernització funcional dels edificis on s'administra la justícia, i la crònica insuficiència de mitjans materials destinats a l'aparell administratiu que hi dona suport, constitueixen el gros de les queixes referents a l'administració de justícia.

Malgrat que s'ha millorat força en la rapidesa de les tramitacions en determinats ordres jurisdiccionals i en determinades instàncies judicials, hi ha una percepció general, fonamentada, que la justícia és lenta. A més la falta d'informació als ciutadans sobre la tramitació dels procediments judicials que els afecten contribueix a augmentar una percepció negativa de l'administració de justícia.

Des de fa anys estem insistint reiteradament en què cal reformar en profunditat l'administració de justícia, donar-li un nou enfocament que la converteixi en un veritable servei públic. Per aconseguir-ho calen reformes normatives i dotar-la dels mitjans necessaris, humans i materials, per fer-ne una administració àgil i eficaç.



Només així es restablirà la confiança del ciutadà en el sistema judicial. L'administració de justícia és un dels pilars de l'estat de dret, però, fins ara, un pilar poc atès pels pressupostos públics.

Presons

En l'informe d'enguany no s'inclou el resultat de les visites efectuades als centres penitenciaris de Catalunya, ja que estem elaborant un informe extraordinari que vol ser una aproximació al sistema penitenciari de Catalunya des de diversos aspectes.

La població penitenciària ha augmentat significativament, i en canvi no ha aug-

mentat el nombre de places disponibles. Aquest increment del nombre de reclusos, sense que hi hagi hagut una ampliació de les instal·lacions, ha afectat les possibilitats de tractament, l'augment de la conflictivitat als centres i ha comportat una major dificultat en la vigilància dels interns.

Per aquest motiu hem recomanat al Departament de Justícia que consideri la revisió del programa d'execució en el termini fixat pel pla de substitució dels centres penitenciaris de Barcelona així com també l'adopció de mesures alternatives urgents per pal·liar la massificació dels centres.

L'actuació proporcional de les forces de seguretat davant de situacions de violència

Les queixes rebudes per les actuacions policials en el desallotjament de cases ocupades al barri de la Salut i la detenció d'un grup de joves al barri de Sants de Barcelona, després d'una manifestació, han portat el Síndic a reflexionar sobre l'actuació policial en situacions de violència.

La llei estableix que els cossos policials han d'exercir la seva funció amb absolut respecte a la Constitució i la resta de l'ordenament jurídic i han d'evitar qualsevol pràctica abusiva, arbitrària o discriminatòria. La força només s'usarà quan sigui estrictament necessari. El problema és la intensitat de la força a utilitzar. En ocasions, una major intensitat de la resposta es dona perquè la policia ha estat desbordada per la violència que s'ha trobat. La majoria de vegades s'arriba a aquesta situació per imprevisió del comandament o manca d'una adequada formació de les forces que han d'intervenir.

L'any 2001 algunes de les situacions de major tensió en aquest àmbit han tingut relació amb l'ocupació. El moviment okupa no pot justificar l'ús de la violència per resistir-se a manaments judicials i té canals per desenvolupar-se sense recórrer-hi. D'altra banda, les actituds dels que militen en moviments socials alternatius no es poden posar totes en el mateix sac.

No es poden fer servir etiquetes que en generalitzin la seva criminalització. Destinar més recursos a la desactivació dels conflictes mitjançant la comunicació i el diàleg entre els diversos agents socials per canalitzar les reivindicacions, pot ser clau per reduir la intensitat dels conflictes.

La problemàtica de les persones desaparegudes

La queixa formulada per l'Agrupació de Familiars de Persones Desaparegudes Inter-SOS pel que fa a la investigació d'aquests casos ha fet que el Síndic hagi exposat a les administracions autonòmica i estatal la problemàtica existent respecte a la situació que pateixen els familiars de persones desaparegudes.

El Departament d'Interior ha informat de l'actuació dissenyada per gestionar aquests casos. El Síndic la valora positivament i en farà el seguiment. Igualment a través del Defensor del Poble es farà un seguiment sobre els resultats obtinguts per la creació d'un banc de dades genètiques per identificar persones mortes, una de les peticions dels familiars de les persones desaparegudes.

Problemes d'espai a les comissaries dels Mossos d'Esquadra

Com a seguiment de les visites a cinc comissaries dels Mossos d'Esquadra efec-

tuades l'any 2000, el Síndic pogué constatar diversos problemes d'espai als quals caldria buscar solució abans no s'agreguin. Durant el 2001 hem seguit tractant aquest problema amb els departaments d'Interior i de Justícia i amb les diferents audiències provincials per intentar trobar una solució a l'ús de les dependències policials com a dipòsit d'objectes a disposició judicial i com a dipòsit de vehicles recuperats o a disposició judicial, i pel problema d'infraestructura que comporta arxivar els atestats.

Ens han informat durant el 2001 d'algunes de les mesures posades en pràctica en algunes comissaries com ara informatitzar tota la tramitació d'expedients o lliurar als jutjats els objectes intervinguts que ja es fa en algunes audiències com ara a la de Lleida, tot i que encara no hem rebut una resposta sobre el tema per part del Departament de Justícia, el qual hauria de buscar un lloc adient per a la custòdia d'aquests objectes.

Tampoc no s'ha resolt encara la utilització d'agents dels Mossos d'Esquadra per practicar notificacions i citacions, feina que considerem que hauria d'efectuar personal de l'oficina judicial, llevat dels casos en què la presència policial estigui justificada. L'Audiència de Lleida ha proposat al Departament de Justícia la creació d'un servei centralitzat de localització de persones que permetria alleugerir les forces policials d'una tasca ordinàriament impròpia de les seves funcions.



Infants

Aquest any hem inclòs sota l'epígraf d'Infants les actuacions que en anys anteriors dividíem en dos apartats: infants i ensenyament no universitari. La majoria de queixes que arriben i les actuacions d'ofici que emprenem deriven del sistema d'ensenyament i del de protecció. En total l'any passat es van efectuar 217 actuacions, de les quals 203 eren queixes, i 14 actuacions d'ofici.

A fi de configurar una visió global de la infància que ajudi a atendre millor les situacions de risc, assenyalam la necessitat d'estar atents als esdeveniments mundials, com la sessió especial de les Nacions Unides sobre la infància el proper mes de maig a Nova York.

En l'Informe ens referim, entre altres aspectes, als criteris d'admissió a les escoles, a les mesures preses per a l'atenció especial als menors magribins no acompanyats, als ajuts econòmics a les famílies acollidores, i a actuacions en tràmit sobre els centres residencials d'acció educativa. Hem insistit en la formació especialitzada de tots els professionals que intervenen en situacions que afecten els infants, que calen més espais de participació real dels infants en la societat i en el seu entorn més proper.

Criteris d'admissió a les escoles

Un grup de pares i mares afectats pel decret que regula l'admissió d'alumnes als centres sostinguts amb fons públics per al curs 2001-2002 es van adreçar al Síndic per manifestar la seva disconformitat amb determinats apartats d'aquesta disposició, i el seu rebuig als criteris de baremació, per l'equiparació en la puntuació del criteri de la proximitat del domicili familiar i del de la proximitat del domicili laboral, del pare o la mare. Vam exposar al Departament d'Ensenyament que trobaríem més just donar prioritat als alumnes que viuen prop del centre que no pas als fills dels professionals que tenen el lloc de treball en el barri, ja que creiem que la proximitat del domicili té un sentit de pertinença a la comunitat i d'integració al barri tan important com el de la facilitat d'accés.

El Departament ens informà que el nou decret de cara al curs 2002-2003 preveu una diferent puntuació per al domicili familiar, 2 punts, i per al domicili laboral, 1 punt, i per tant coincideix amb les nostres observacions.

Els nois magribins no acompanyats

Malgrat que les administracions estan abocant més recursos a aquesta problemàtica els considerem encara insuficients i tardans. Això ha portat a identificar menors immigrants amb delinqüència, en gran part per no haver pogut solucionar, amb immediatesa, la situació de la majoria d'aquests nois.

Per intentar buscar-hi solucions i com a seguiment d'una actuació d'ofici iniciada anys enrere hem suggerit al Departament de Justícia que la Direcció General d'Atenció al Menor (DGAM) assumeixi la tutela d'aquests menors, sense perjudici que s'estiguin fent gestions per localitzar els seus pares. Altres temes pendents són impulsar una major agilitat en l'obtenció de la seva documentació personal; crear més centres d'educació intensiva, amb l'adopció de mesures que constitueixin un abordatge normalitzador i integrador d'aquests nois i dotar-se d'un alberg amb normativa flexible però amb un règim intern que comporti una intencionalitat educativa. Durant el 2001 hem visitat l'Alberg i el Centre de Trànsit per a menors no acompanyats i hem fet diverses consideracions i suggeriments per millorar-ne el funcionament.





Els ajuts econòmics a les famílies acollidores

Les diverses queixes rebudes sobre la diferent quantitat que rebien les famílies acollidores segons fossin extenses (avis, oncles dels nens acollits) o alienes ens va portar a iniciar una actuació d'ofici. El Departament de Justícia informà que a totes les famílies acollidores se'ls atorgava un ajut base en concepte de manteniment, educació i formació integral del menor i que aquest era més alt per a les famílies acollidores alienes. El Departament defensava que l'aportació econòmica a la família aliena era més alta amb el propòsit de premiar el voluntarisme i l'altruisme d'aquestes famílies que no tenen cap parentiu amb el menor acollit.

No creiem que la família acollidora extensa hagi de tenir menys ajuts a causa dels llaços de sang que la uneixen amb els

infants acollits ja que en aquests casos la seva tasca és de substitució parental fent-la assimilable a l'aliena. En molts casos l'acolliment en família extensa és més freqüent en famílies sense mitjans econòmics ni forma d'obtenir-ne; per justícia retributiva, a igual treball correspon igual remuneració.

Informe sobre els centres residencials d'acció educativa

A fi d'obtenir una visió global de la satisfacció dels drets dels infants que viuen en els centres residencials d'acció educativa i de completar les actuacions d'ofici sobre alguns d'aquests centres, vam iniciar la present actuació sobre l'atenció als infants i adolescents en els centres residencials, en la qual estem treballant, i que, juntament amb les visites realitzades donaran lloc a un informe específic.

HEM DEMANAT

- Informació al Departament de Justícia respecte a les gestions que s'haurien de realitzar prop de l'Institut Nacional de Seguretat Social (INSS) per afavorir, tant com fos possible, una interpretació de les normes de la Seguretat Social, de caràcter estatal, que fos compatible amb la legislació de protecció dels infants pròpia de Catalunya per tal que l'INSS no denegés permisos de maternitat en casos d'acolliment simple.

HEM ACTUAT D'OFICI

- I ens hem adreçat als departaments de Presidència, Sanitat, Justícia, Ensenyament, Benestar Social i al ministeri fiscal sol·licitant informació i actuacions fetes en relació amb l'ablació de clitoris i altres formes de mutilació femenina que es practiquen entre alguns col·lectius d'immigrants.

Immigració

Aquest any hem rebut 116 queixes en l'àmbit de la immigració i hem promogut 3 actuacions d'ofici. El desallotjament d'immigrants subsaharians de la plaça Catalunya, la inoperativitat de la normativa vigent per donar resposta a les ordres de retorn, els matrimonis mixtos i les cues davant de l'oficina d'estrangers de Barcelona són alguns dels temes tractats en aquest àmbit.

Els estrangers en situació irregular

L'intent de regulació dels fluxos migratoris ha de tenir en compte el context internacional i els efectes de la globalització econòmica. Això comporta la necessitat de desenvolupar estratègies amb els països d'origen dels immigrants per abordar la possibilitat de reduir els factors que els impulsen a immigrar, a través del seu desenvolupament econòmic.

Però mentre els factors que porten els immigrants a fugir dels seus països no desapareguin o minvin, haurem de continuar veient els episodis d'èxodes de població cap a països més benestants. Si hi ha

estrangers en situació irregular, l'administració de l'Estat haurà de posar en marxa mecanismes de retorn, devolució o expulsió, segons correspongui. Si aquests mecanismes només es reflecteixen en un document, sense poder ser executats, per lògica sembla no tenir gaire sentit iniciarlos. De què serveix documentar un estranger amb una ordre inexecutable de retorn, devolució o expulsió?

Per acollir aquests immigrants, que difícilment marxaran voluntàriament, la llei estableix que es pot atorgar la residència temporal a tots aquells que portin cinc anys de permanència continuada en territori espanyol o els que acreditin una permanència de tres anys i en els quals concorre una situació excepcional d'arrelament.

No podem ignorar que amb aquestes previsions es creen nuclis d'estrangers marginats que per sobreviure hauran de ser atesos amb fons públics o, previsiblement, cauran en l'explotació laboral o en xarxes de delinqüència. Quan hom atribueix el problema de la inseguretat ciutadana a l'increment en l'arribada d'immi-

grants no es planteja per un moment que, en certa manera, aquesta regulació pot ser la responsable d'aquesta situació. Pretendre que una llei faci invisible els immigrants en situació irregular que no poden ser retornats als seus països d'origen és poc realista. Els immigrants amb aquesta situació no passaran cinc anys en els centres previstos per la llei, haurien de disposar d'eines lícites per viure amb un cert grau de dignitat. Mentre aquesta immigració irregular continui, el que no ens podem permetre és no donar-li una sortida i posar entrebancs a la nostra cohesió social.

El desallotjament dels estrangers subsaharians

La situació de les persones d'origen subsaharià que a principis d'agost van ser desallotjades de la plaça André Malraux de Barcelona i les informacions difoses pels mitjans de comunicació que cap administració no es considerava responsable de proveir-los allotjament, van motivar l'inici d'una actuació d'ofici.

Pel que fa al desallotjament, no podíem fer-hi cap objecció. L'acampada lliure no és permesa. El que no podíem entendre és que no s'hagués previst cap alternativa per allotjar les persones afectades quan, de fet, l'estada a la plaça no havia estat qüestionada d'un sol dia, sinó que s'havia perllongat força temps. Per aquest motiu el Síndic s'adreça a l'Ajuntament de Barcelona, a la Generalitat i a la Subdelegació del Govern a Barcelona amb l'objecte de formular determinades reflexions.

Després d'estudiar la legislació vigent en la matèria som del parer que era l'Ajuntament de Barcelona qui havia de donar resposta a la necessitat social manifestada. Però, pel fet que les persones a atendre fossin ciutadans estrangers en situació irregular creiem que l'administració de l'Estat hauria d'haver col·laborat amb la responsable en matèria dels serveis socials. L'increment de la despesa d'una administració derivat de l'activitat o inactivitat d'una altra hauria de trobar compensació en els sistemes de col·laboració que l'ordenament jurídic preveu.



Llibre segon: Violència domèstica contra les dones

El Llibre segon l'hem dedicat aquest any a considerar les circumstàncies en què es produeix la violència contra les dones i algunes de les respostes que les administracions públiques hi donen. Una situació punyent i molt greu ja considerada en informes anteriors i que no cessa.

El que és important és que un cop la dona fa un primer pas per abandonar la situació de maltractaments que pateix, trobi el suport de totes les institucions per enfrontar-s'hi.

El Síndic ha visitat tots els centres d'acolliment de dones maltractades de Catalunya dependents del Departament de Benestar Social. La informació reunida en aquestes visites ens ha permès fer una reflexió sobre l'actuació de l'administració en una matèria que afecta drets humans molt essencials. Aquesta reflexió ens ha portat a valorar positivament els esforços fets per l'administració però també a identificar alguns problemes que dificulten seriosament la situació d'aquestes dones que haurien de tenir una resposta adequada dels gestors públics.

- El telèfon 012, el destinat a l'atenció urgent a dones maltractades, és encara un telèfon de pagament i compartit amb altres serveis. Cal congratular-se de la petició feta pel Parlament demanant un telèfon d'atenció gratuït i exclusiu.
- Els serveis judicials i policials haurien de comptar sempre amb personal amb preparació específica per atendre de manera urgent aquests casos. També caldria disposar de centres especialitzats per atendre aquestes dones amb urgència.
- En els centres d'acolliment hi ha problemes d'espai i de personal. Cal considerar elevar els 85 euros diaris, per unitat familiar, de finançament i permetre més dedicació de professionals, com ara educadores, zeladores, metges i infermeres. El servei psicològic hauria de tenir un horari més ampli.
- La manca de coordinació entre les diferents institucions implicades (serveis socials, fiscalia, policia i jutges) fa que el protocol marcat per donar una resposta adequada a la situació de la víctima no acabi de funcionar del tot. A més hi ha

demores excessives en la designació d'un advocat d'ofici, i en algun partit judicial encara no s'ha creat el torn d'ofici especial.

- Els menors afectats necessiten una atenció preferent de les institucions, per evitar que s'amplifiquin les conseqüències negatives dels maltractaments. L'administració hauria d'establir un servei especialitzat per a l'atenció als fills que pateixin directament o indirectament la violència domèstica.
- Caldria que tots els centres tinguessin un punt de trobada on els menors poguessin estar amb els seus pares en presència d'educadors professionals i en condicions de completa seguretat.
- Les educadores necessiten instruments per fer valer les normes de convivència davant les situacions conflictives i això no és fàcil amb l'actual marc legal. És necessari un procés que faci possible, quan sigui necessari, una expulsió àgil, decidida per les psicòlogues i educadores, sense perjudicar mai el dret de les dones protegides.
- La situació de les dones d'origen estranger, prop de la tercera part de les usuàries del centre, ha de ser objecte d'una

atenció especial. Es troben en una situació de gran vulnerabilitat i pateixen més que ningú el xoc cultural. S'hauria de plantejar la possibilitat de crear un centre específic per atendre temporalment i de manera especial aquestes dones quan la convivència intercultural es fa impossible.

- Cal estudiar la possibilitat d'establir mesures alternatives al centres d'acolliment.
- L'experiència mostra la importància del seguiment posterior a la sortida. L'administració hauria de trobar els recursos adequats per prestar en aquesta etapa el suport que necessiten les dones maltractades. Així, per exemple, la creació d'una xarxa de "cangurs" que puguin ajudar les dones en la cura dels seus fills quan treballen o estan malaltes seria de gran utilitat.
- A més de les mesures assistencials i penals, els poders públics poden combatre aquesta problemàtica a través de la sensibilització social utilitzant els mitjans de comunicació. Com s'ha demostrat en molts països la generalització del treball femení i la igualtat de la dona en tots els àmbits són factors decisius per reduir dràsticament els casos de violència domèstica.



Projecció institucional

El Servei d'Informació al Ciutadà

En relació amb anys anteriors, s'observa una certa estabilitat en el volum d'actuacions dutes a terme pel Servei d'Informació al Ciutadà (SIC), i que engloben tant les atencions telefòniques com les visites dels ciutadans que acudeixen a la seu de la institució per formular consultes o queixes.

El SIC ha realitzat durant el 2001, 3.067 actuacions, 2.532 de les quals han estat queixes. D'aquest volum d'actuacions realitzades, un 67,9% han estat atencions telefòniques, percentatge superior al dels últims anys que confirma la tendència de l'ús del telèfon com a mitjà més accessible i àgil. D'altra banda, en els darrers anys, al voltant del 70% de les orientacions facilitades per presentar alguna queixa durant les visites personals s'acaben concretant en una demanda d'actuació del Síndic.

Els desplaçaments fora de la seu

Malgrat la facilitat de què disposen tots els ciutadans per dirigir-se al Síndic ja sigui per telèfon, per fax o a través de la seva web, és innegable que l'apropament físic provoca i facilita que els ciutadans facin ús

de la nostra Institució. És per això, que des de fa cinc anys efectuem desplaçaments periòdics de la nostra oficina a diferents localitats de la geografia catalana.

En total hem visitat 22 municipis que, per ordre cronològic, han estat Girona, Lleida, Tarragona, Manresa, Vielha, Puigcerdà, Gadesa, Figueres, Balaguer, Falset, Tàrraga, Mataró, Olot, Vilanova i la Geltrú, la Seu d'Urgell, Berga, Ripoll, Banyoles, Igualada, Vic, la Pobla de Segur, Solsona i Blanes, aquestes dues darreres poblacions ja dins el 2002.

Fins ara les actuacions realitzades durant un desplaçament han estat superiors en nombre a les provinents d'aquella comarca durant l'any anterior. I això té importància pel que significa d'increment del protagonisme dels ciutadans en l'exercici democràtic de la defensa dels seus propis drets, treient a la llum els problemes que els afecten. Al mateix temps les entrevistes amb els ciutadans també ens aporten un millor coneixement de les circumstàncies que afecten el territori i de les peculiaritats de les relacions d'aquelles administracions amb els ciutadans. En aquests desplaçaments, el Síndic també visita l'alcalde i el president del Consell Comarcal per facilitar l'apropament entre les institucions i conèixer les inquietuds dels representants locals.

El Síndic durant la seva visita a Blanes amb l'alcalde i regidors del municipi



HEM REBUT LA VISITA DE

- La Defensora del Poble de la Comunitat Foral de Navarra, del Defensor del Poble d'Andalusia, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, de la Defensora Cívica dels municipis de Mirandola, Cavezzo, Medolla i Finale Emilia, de la regió de l'Emília Romana a Itàlia, del Médiateur Fédéral de la Belgique, del Defensor del Poble de Vicente López (Argentina) i president de l'Associació de Defensors del Poble de la República Argentina, de l'Ombudsman d'Albània, de la Protéctrice du Citoyen del Quebec i del Defensor del Poble Europeu.

HAN VINGUT

- A conèixer la Institució i visitar la nostra seu 13 escoles, 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.

Relacions amb altres Ombudsmen

En els darrers anys el Síndic ha mantingut i consolidat les relacions institucionals amb altres síndics de l'Estat, amb el Defensor del Poble, amb el Defensor del Poble Europeu, amb els ombudsmen d'altres països i regions, els locals o els de les universitats. A més, dels contactes a propòsit dels casos que es requereixen, s'han celebrat encontres formals per facilitar-ne la cooperació.

• En l'àmbit català

El Síndic participà el 20 d'abril de 2001 en la tercera Trobada de Síndics de Greuges i Defensors del Ciutadà locals de Catalunya, organitzada per la Sindicatura Municipal de Greuges de la Paeria de Lleida. També vam ser presents en la Trobada anual de Síndics de Greuges de les universitats públiques catalanes i de les Balears, organitzada pel Síndic de Greuges de la Universitat Politècnica de Catalunya. Els temes que es van tractar van ser la problemàtica sobre els exàmens, els crèdits de lliure elecció, els programes d'intercanvi d'estudiants i les convalidacions.

El Síndic va mantenir dues reunions més amb els síndics universitaris el 18 de juny a Tarragona i el 21 de setembre a Palma de Mallorca.

• En l'àmbit estatal

Com cada any, les Jornades de coordinació entre Defensors del Poble de l'Estat espanyol constitueixen el principal motiu de trobada de tots els Ombudsmans parlamentaris de l'Estat. Enguany, en la seva setzena edició, van ser organitzades pel Defensor del Poble, i es van celebrar els dies 12 i 13 de novembre a Madrid. El programa previst incloïa tres ponències, dues taules rodones i la presentació de diverses comunicacions. Les jornades es van cloure amb un document de conclusions que, entre altres coses, proposava l'elaboració d'uns manuals de bones pràctiques aplicables a l'actuació administrativa; destacava la importància dels mitjans tècnics i avenços en els sistemes de comunicació per l'eficàcia de la missió dels defensors del poble i feia una crida a l'intercanvi d'informació i experiències per atendre les diverses situacions derivades de l'important creixement del nombre d'immigrants.

El Síndic també va participar a Madrid en les Jornades sobre "El Defensor del Poble: present, passat i futur", i va coincidir amb la resta de defensors autonòmics a les Jornades "Comunitats autònomes i immigració", organitzades pel Diputado del Común de Canàries, celebrades a Las Palmas els dies 15 i 16 de febrer.

• En l'àmbit internacional

El Síndic de Greuges de Catalunya sempre ha volgut participar activament en els diversos organismes internacionals d'Ombudsman, amb la voluntat de projectar aquesta institució en l'àmbit internacional, i contribuir d'aquesta manera al coneixement de la realitat social i política de Catalunya més enllà de les nostres fronteres. Participa en aquests organismes internacionals conscient que el seu encàrrec de defensar els drets humans i les llibertats dels ciutadans de Catalunya comporta també la responsabilitat de contribuir a la defensa d'aquests drets i llibertats a tots els països del món i, d'aquesta manera, consolida el respecte als drets humans reconeguts en les declaracions i convencions internacionals. A més la participació



Visita de la Protéctrice du Citoyen del Quebec

en aquests organismes internacionals permet reflexionar de forma conjunta sobre com assolir un major respecte d'aquests drets arreu del món i també intercanviar experiències sobre la manera d'orientar l'administració cap a un millor servei als ciutadans.

L'Institut Europeu de l'Ombudsman (IEO)

Com a president de l'IEO el Síndic ha donat prioritat a la implantació i consolidació de la institució de l'Ombudsman en els territoris del centre i de l'est d'Europa. Aquest any, el Síndic de Greuges de Catalunya ha participat en diferents trobades internacionals de representació de l'IEO. Així, el 19 de febrer va participar en la Trobada europea organitzada a Brussel·les per commemorar el centenari de la llei francesa sobre el contracte d'associació. Entre els 19 i 21 de setembre el Síndic va ser a Brussel·les com a Ombudsman de Catalunya i president de l'IEO per participar en la Tercera Conferència d'Ombudsmans regionals i organismes similars de la unió Europea on va presentar una ponència sobre "El paper de l'Ombudsman en defensa dels drets humans i contra la discriminació". També a finals de setembre

va anar a Copenhague a la Conferència sobre el treball i la cooperació de l'Ombudsman i de les Institucions Nacionals de Drets Humans dels països de la Unió Europea, Amèrica Llatina i el Carib.

Entre els dies 21 i 23 de novembre va participar a Zurich en la setena Taula Rodona dels Ombudsmans Europeus amb el Consell d'Europa. Finalment, i com a president de l'IEO, el Síndic va impulsar la preparació de la 6a Conferència d'Ombudsmans Europeus que tindrà lloc el maig de 2002 a Cracòvia i que ell mateix haurà de presidir.

La Federació Iberoamericana d'Ombudsman (FIO)

La Federació Iberoamericana d'Ombudsman com a agrupació que integra tots els defensors del poble nacionals, estatals, regionals-autonòmics i provincials de tot l'àmbit iberoamericà, ha realitzat tot un seguit d'activitats durant l'any 2001, culminades amb la celebració del seu VI Congrés a la ciutat de San Juan, Puerto Rico, del 5 al 8 de desembre. El Síndic, n'ha participat activament en tant que vicepresident i membre del seu consell rector, fins a aquest Congrés.

Programa de cooperació institucional amb els Balcans

Si bé en els dos primers anys l'activitat de cooperació va centrar-se en les institucions de Bòsnia-Hercegovina, aquest any hem aconseguit que l'àmbit geogràfic del programa vagi més enllà del territori bosnià i hem extès les activitats a Kosovo, Sèrbia i Montenegro.

El programa proporciona assistència jurídica integral, als ombudsmen, als col·legis d'advocats, a associacions de jutges i fiscals i d'altres institucions de tipus jurídic, amb assessorament tècnic, formació i intercanvi d'experiències professionals i és dirigit conjuntament des de l'any 1999 pel Síndic de Greuges, el Defensor del Poble i el Col·legi d'Advocats de Madrid amb el finançament de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional.

L'abast regional del programa implica no només el treball dels nostres experts a altres indrets, en el marc d'una cooperació bilateral, sinó que també possibilita un fòrum de diàleg entre juristes de tota la regió, en la mesura que organitzem reunions de treball on participen conjuntament representants de diferents nacionalitats.

L'ampliació de l'àmbit geogràfic ha comportat que els viatges a Bòsnia-Hercegovina s'hagin compaginat amb desplaçaments a altres zones dels Balcans. Així del 27 de febrer al 4 de març vam efectuar un viatge a Belgrad per tal d'identificar necessitats i definir activitats. L'ampliació del programa però, no ha significat una menor dedicació a Bòsnia-Hercegovina. Conscients de la difícil situació que encara pateix aquest país hem continuat treballant amb les institucions bosnianes.

Hem organitzat i participat també en diferents seminaris i taules rodones a Belgrad, Podgorica i Sarajevo. Totes les activitats del programa s'han dut a terme en plena coordinació amb les organitzacions internacionals que operen a la zona, especialment amb l'OSCE.

De les accions del programa organitzades al nostre país destaquem els *stage* dels assessors de l'Ombudsman de la República Srpska (Bòsnia-Hercegovina), dels assessors de l'Ombudsperson de Kosovo, de la Junta de Coordinació per a la formació de jutges i fiscals a la Federació de Bòsnia-Hercegovina i a la República Srpska i dels representants del Col·legi d'Advocats de Sèrbia i Montenegro. Totes aquestes delegacions han estat a Barcelona durant el 2001.

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.

LA WEB

www.sindicgreugescat.org ha rebut un total de 5.285 visitants durant el 2001 i s'han descarregat un total de 2.181 arxius. Aquest any hem introduït algunes millores com la possibilitat de subscriure's a les novetats que es publiquen.

Destaquem l'edició en llibre de les ponències de la taula rodona sobre el Tribunal de l'Haia, organitzada a la ciutat bosniana de Banja Luka, el 28 d'octubre de 2000, un interessant document en tres llengües que reflecteix les posicions comunes i les perspectives diverses, segons el cas, dels lletrats amb experiència en els processos de defensa davant aquest Tribunal.

Sessió de treball amb representants dels Ombudsmen de la República Srpska (Bòsnia-Hercegovina)



Estadística

El nombre d'expedients iniciats l'any 2001 ha estat de 4.289, 62 dels quals d'ofici o per pròpia iniciativa de la institució, i 4.227 expedients de queixa. En relació amb l'any 2000, aquestes dades representen un increment de les queixes, que van ser 3.878, i una disminució de les actuacions d'ofici, que van ser 88. Totes dues dades s'han de ponderar. Pel que fa a les queixes, se n'han registrat dos grups, que corresponen a una mateixa qüestió, l'un de l'àmbit de la sanitat en relació amb el trasllat d'un centre d'atenció primària de Barcelona, i l'altre referent al personal interí de l'administració de justícia. Si no comptessin aquestes queixes repetides ens situaríem en unes xifres força similars a les de l'any anterior. Val a dir, però, que tot i tractar-se d'una mateixa qüestió, el cert és que s'obren expedients individualitzats perquè tots i cadascun dels interessats són informats de totes les gestions que es fan i de la resolució final.

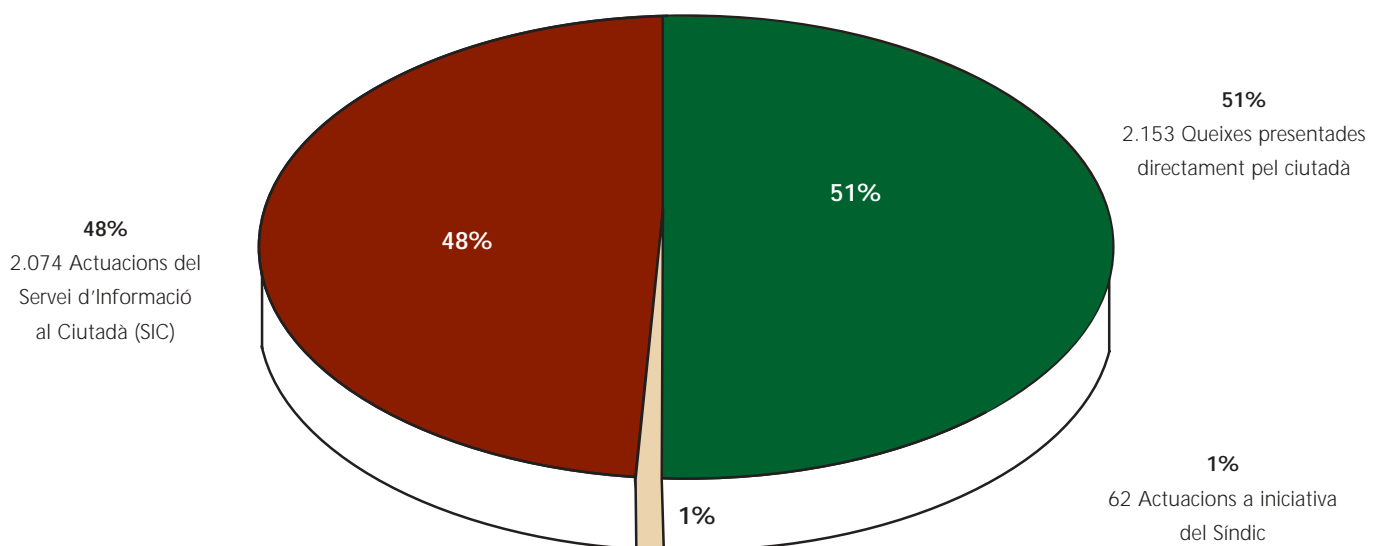
Pel que fa a les actuacions d'ofici, el descens es produeix perquè durant l'any 2000 es van fer un seguit de visites a comissaries dels Mossos d'Esquadra que enguany no s'han repetit un cop assolits

els objectius de recollida d'informació pretesos. Només s'ha visitat la comissaria de Figueres, que va quedar pendent. Pel mateix motiu no s'ha considerat necessari efectuar visites a centres prestadors de serveis socials a gent gran i a persones amb discapacitats.

Fet aquest comentari, podem parlar d'un marc d'estabilitat en el nombre d'actuacions, amb les lògiques oscil·lacions d'un exercici a un altre. El percentatge d'acceptació de les nostres consideracions quan hem demanat a les administracions que modifiquessin la seva actuació se situa, el 31 de desembre de 2001, en el 83%, contra el 70% en les mateixes dates de l'any passat. Una altra vegada si no consideréssim les queixes repetides i, per tant, les consideracions repetides que també s'han acceptat, el percentatge de revisió de les decisions de les administracions estaria en un 73%, xifra molt similar a la registrada en aquelles dates. Els determinis que adoptin les administracions en les 96 resolucions pendents de resposta, que constitueixen un 9% del total de 1.052, determinaran el grau de creixement d'aquest percentatge d'acceptació.

ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

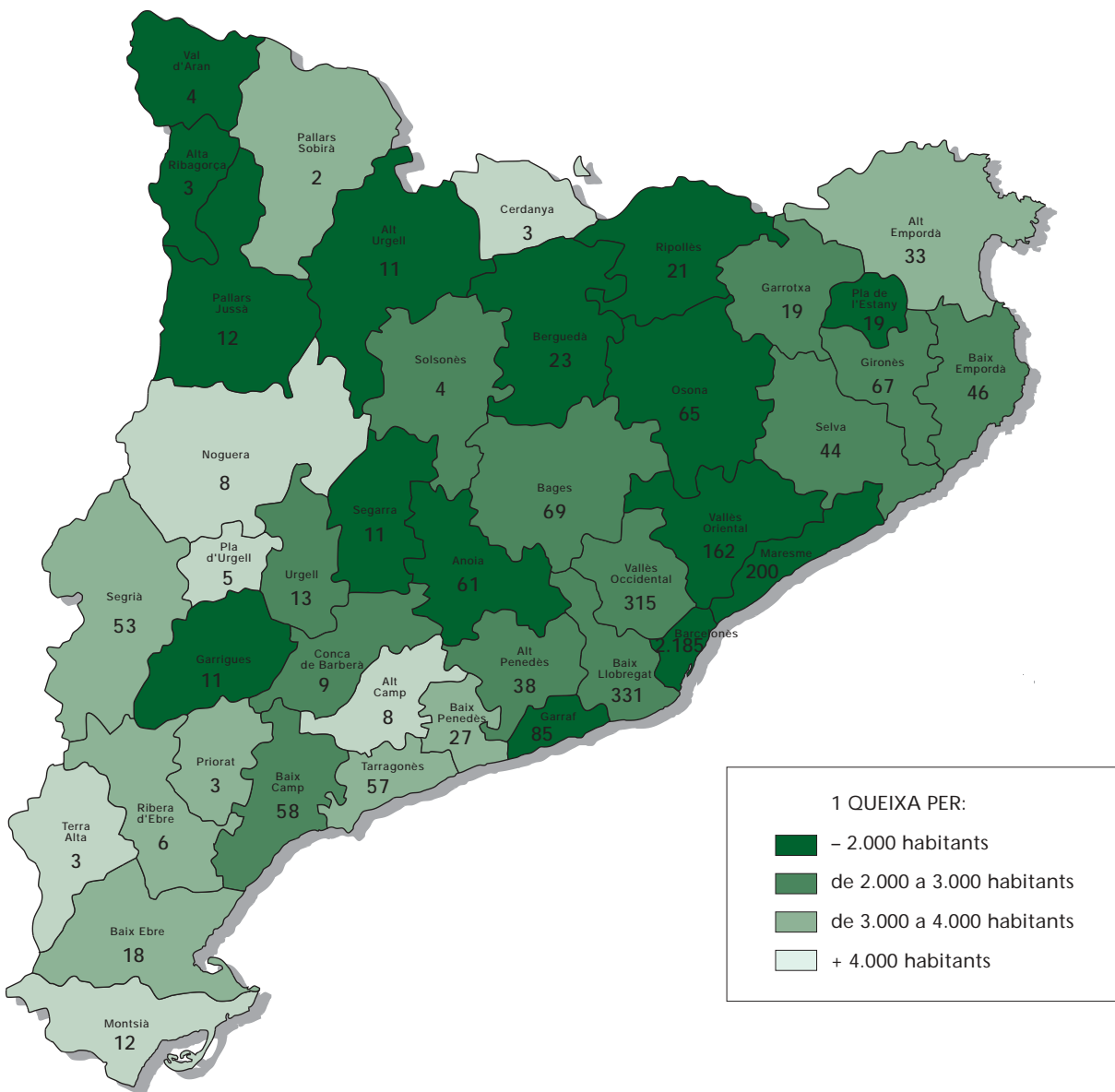
TOTAL: 4.289



DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LES QUEIXES

Les xifres en el mapa indiquen les queixes escrites rebudes l'any 2001 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.

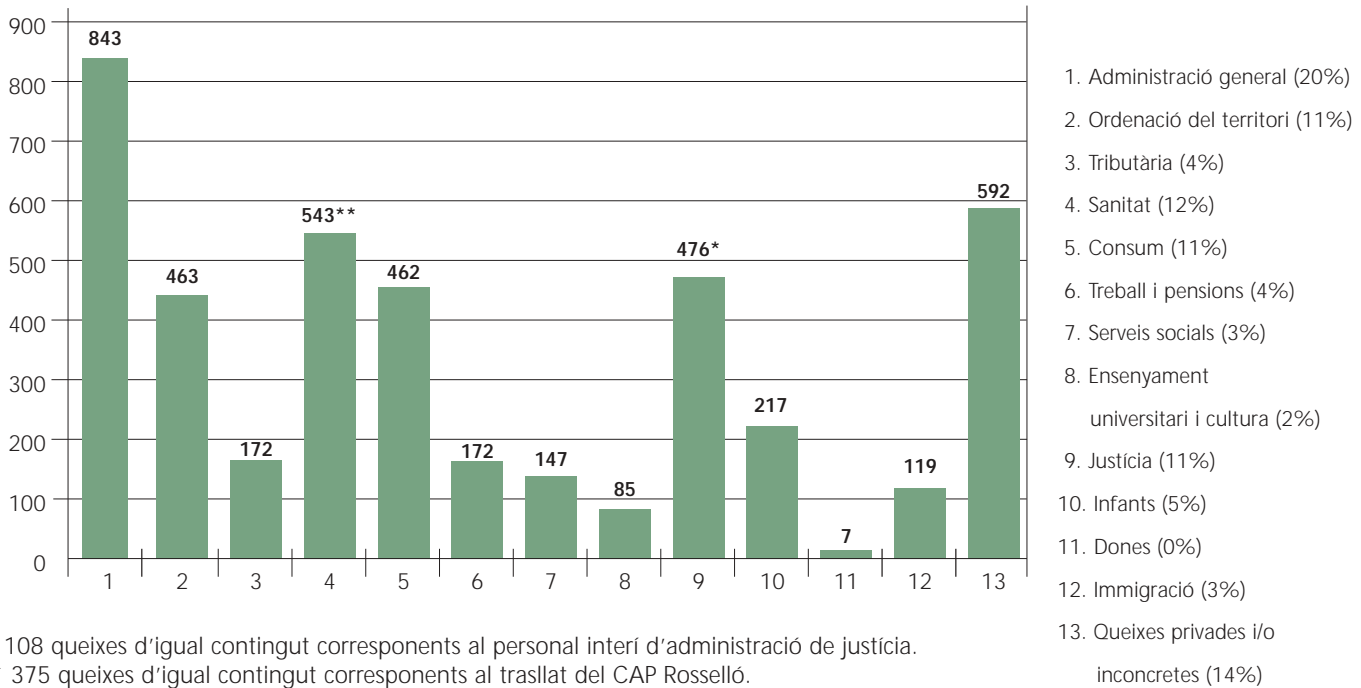


A l'efecte de les dades relacionades, cal tenir en compte que s'hi inclouen les queixes presentades per reclusos en centres penitenciaris, en el nombre i la distribució comarcal següents:

Alt Empordà	1
Barcelonès	5
Baix Llobregat	2
Gironès	2
Segrià	10
Tarragonès	1
Valles Occidental	2
Valles Oriental	8
Total	31

CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS PER ÀREES

TOTAL: 4.289

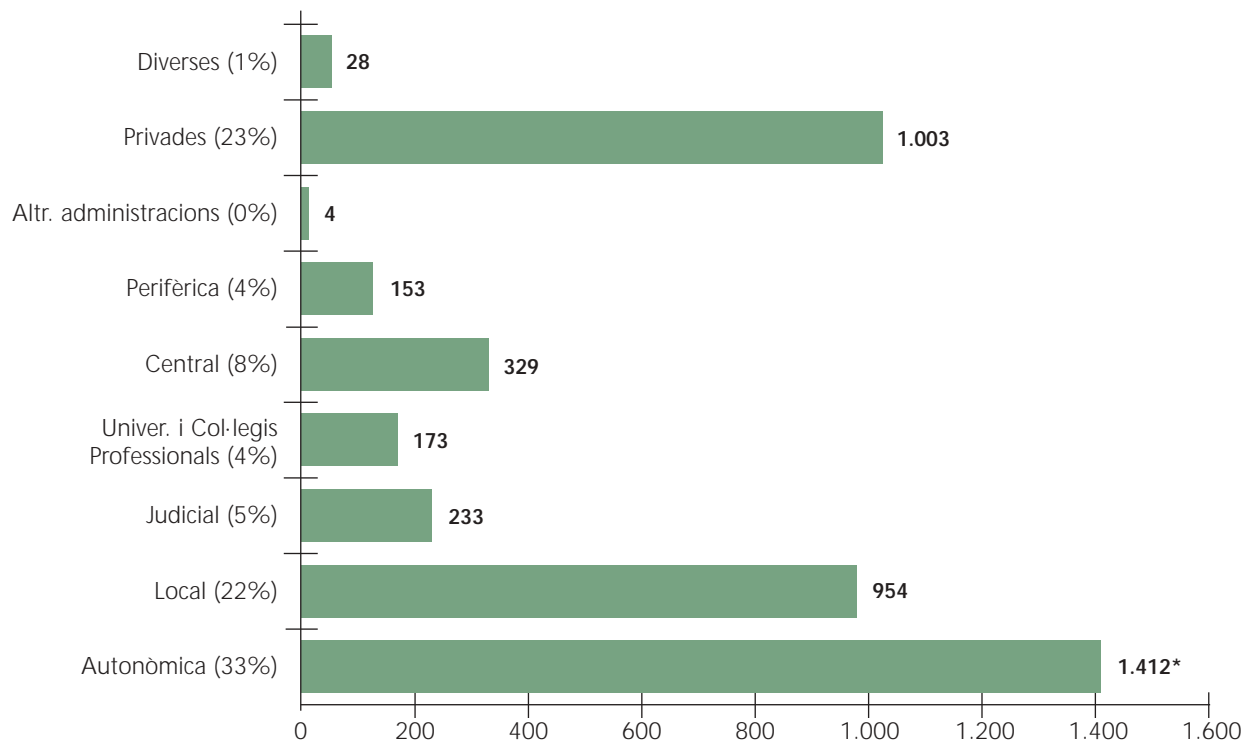


* 108 queixes d'igual contingut corresponents al personal interí d'administració de justícia.

** 375 queixes d'igual contingut corresponents al trasllat del CAP Rosselló.

CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI PER ADMINISTRACIONS AFECTADES

TOTAL: 4.289

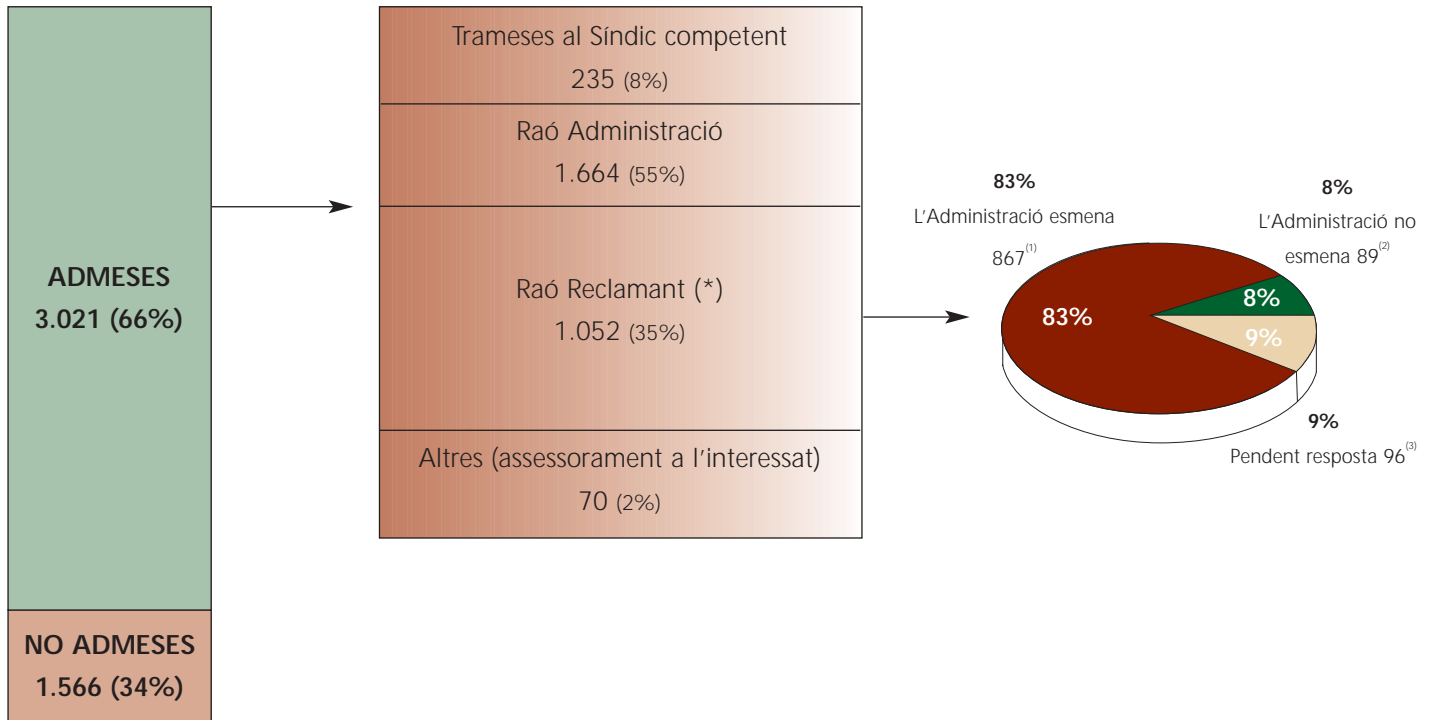


* 108 queixes d'igual contingut corresponents al personal interí d'administració de justícia i 375 del trasllat del CAP Rosselló.

DISTRIBUCIÓ DE LES QUEIXES CONCLOSES DURANT EL 2001

Queixes admeses i no admeses

TOTAL: 4.587



(1) a 20.4.2002 data de tancament d'aquesta edició: 884 (84%)

(2) a 20.4.2002 data de tancament d'aquesta edició: 95 (9%)

(3) a 20.4.2002 data de tancament d'aquesta edició: 73 (7%)

(*) S'agrupen sota l'epígraf "Raó Reclamant" tots aquells assumptes resolts durant l'any 2001, 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 voleu 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

Fotografies: Pàgs. 1 i 15: Josep Losada. Avui
Pàgs. 2-4, 7-11, 13, 17, 19 i 21: Jordi Canyameres
Pàg. 6: Jordi García. Avui
Pàgs. 12 i 16: Robert Ramos. Avui
Pàg. 14: Xavier Bertral
Pàg. 18: Xavier Carrión

