



Síndic de Greuges de Catalunya

Síndic de Greuges de Catalunya

INFORME AL PARLAMENT 2000

Resum

- Procediment administratiu. Funció pública i drets electorals
- Habitatge i urbanisme
- Medi ambient
- Tributari
- Consum
- Sanitat i serveis socials
- Treball i pensions
- Ensenyament, professors i universitats
- Normalització lingüística i cultura
- Justícia, presons i seguretat ciutadana
- Infants
- Dones
- Immigració
- Projecció institucional
- Estadística



El Síndic presenta davant el Ple del Parlament l'Informe de 2000

Presentació

El Síndic de Greuges és tan sols l'altaveu d'una societat cada cop més coneixedora dels seus drets i de les mancances que pateix. Això és, ni més ni menys, el que les queixes dels ciutadans reflecteixen. El Síndic les recull, les posa en relació i, en allò que creu que representa un estat de coses a millorar o impropri d'un estat de dret respectuós amb els drets i les llibertats dels ciutadans, ho presenta davant dels representants del poble català, per tal que en puguin treure les seves pròpies conclusions i adoptin, en l'exercici de les seves potestats, les iniciatives legislatives, pressupostàries i d'impuls i control de l'acció política i de govern que creguin necessàries.

El Síndic de Greuges de Catalunya va presentar al Parlament de Catalunya l'Informe de les seves actuacions corresponents a l'any 2000 el passat 7 de març de 2001. El text íntegre ha estat publicat al *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya*, VI legislatura, número 165, de 27 de març de 2001.

Aquesta publicació n'és un resum i té la pretensió de posar a l'abast dels lectors, de manera abreujada i ràpida, tot allò que considerem com a més destacable i il·lustratiu de l'exercici. Més enllà del Parlament i de les administracions amb les quals ens relacionem per intentar resoldre les queixes que se'ns plantegen, amb aquest resum volem arribar a un major nombre de ciutadans, amb independència que pertanyin, individualment o col·lectiva, a sectors o grups que requereixen la nostra especial atenció. La defensa dels nostres drets i llibertats està directament relacionada amb el grau de coneixement que en tinguem en tot moment. Amb aquesta voluntat de contribució a la difusió dels nostres drets i d'apropament a la nostra realitat social es fa aquesta edició.

Anton Cañellas
Síndic de Greuges

Procediment administratiu. Funció pública i drets electorals

Les actuacions que fan referència a conflictes entre els poders públics i la ciutadania ocupen, cada any, un volum destacable en el conjunt de l'activitat del Síndic. Durant l'any 2000 es van rebre un total de 725 queixes per aquest concepte, i es van iniciar 5 actuacions d'ofici. La descoordinació entre administracions, o les queixes derivades dels processos de selecció que se segueixen per accedir a una feina en una administració pública, són dos aspectes sobre els quals hem incidit. També volem subratllar la intervenció duta a terme arran de la implantació d'un nou sistema d'adjudicació del servei de transport sanitari. Aquest fet ha provocat algunes disfuncions i un cert desconcert entre la població, del qual se n'han fet ressò àmpliament els mitjans de comunicació. Sobre aquest cas, el Síndic ha conclòs que hauria estat prudent elaborar una anàlisi sobre la demanda de transport sanitari –urgent i no urgent– abans de l'aplicació d'aquest canvi en el model de contractació. Les queixes de persones afectades per expropiacions forçoses, molt centrades en

l'ús que fa l'Administració d'aquesta potestat, també han merescut atenció per part del Síndic. Destacar que la nostra intervenció ha estat decisiva perquè, en molts casos, les parts en litigi arribessin a una solució satisfactòria per a ambdós.

Ús de mitjans tècnics en l'Administració

L'eclosió que han experimentat les noves tecnologies ha fet aparèixer un seguit de suports i mitjans informàtics que han modificat la relació existent entre les administracions i el ciutadà. Així, per exemple, certes tramitacions que anteriorment s'havien d'efectuar en presència física, ara ja es poden canalitzar a través d'Internet. Aquest és un avenç que el Síndic valora i convida a potenciar, sempre que es faci, però, amb garanties. L'ús d'aquesta tecnologia no pot comportar un relaxament de l'Administració pel que fa al respecte dels requisits previstos en cada procediment, i cal ser especialment curós en el

compliment del que dicten les lleis i mandats constitucionals sobre la utilització d'aquests mitjans. El Síndic també considera que la seva implantació tampoc no pot redundar en un sobrecost per a l'usuari.

Oposicions i concursos públics

Ja en el seu informe de l'any passat, el Síndic es feia ressò de diverses disfuncions en el procediment que segueixen les administracions per cobrir els seus llocs de treball. Enguany, s'han rebut nombroses queixes que fan referència als concursos i oposicions que es convoquen per accedir-hi. Convocatòries que a la pràctica són restringides o estan poc publicitades, o desacords amb la valoració que fan els òrgans de selecció sobre determinats mèrits que acredita l'aspirant, concentren el gros de les demandes. Per tot això, el Síndic sosté que aquests òrgans han d'evitar caure en l'arbitrarietat i, en aquest sentit, han de



motivar totes les seves decisions, fins i tot les que es dictin en base a la seva potestat de discrecionalitat tècnica. Una redacció més precisa de les bases sobre els mèrits que es valoraran a l'hora d'optar a una plaça de funcionari o a un lloc de treball de l'Administració, també ajudaria a esvair possibles malentesos. En resum, igualtat, mèrit i capacitat són tres principis bàsics que les administracions estan obligades a garantir durant el procés.

Legislació electoral

Diversos ajuntaments de la Cerdanya s'han adreçat al Síndic per exposar una queixa sobre la constitució del Consell Comarcal després de les últimes eleccions municipals del 13 de juny de 1999. La Junta Electoral, a l'hora de fer l'assignació de consellers a més dels regidors també va comptabilitzar els vocals de les entitats descentralitzades de la comarca, un criteri

que no va ser aplicat en cap altre territori de Catalunya. Després d'estudiar amb deteniment el cas, el Síndic creu convenient modificar la normativa actual que regula la composició dels consells comarcals, amb el propòsit de fer-la més concreta perquè no estigui subjecta a interpretacions obertes que donin peu a situacions com l'exposada. En relació amb la queixa, i fins que no es realitzi la modificació legislativa proposada, es recomana que es faci una nova assignació de consellers en la qual no es computin els càrrecs de les unitats descentralitzades de la Cerdanya. Així mateix, el Síndic també advoca per la promulgació d'una llei electoral catalana dins l'àmbit de les competències que estableix l'Estatut. També insta els partits polítics a estudiar possibles solucions als problemes que afecten el sistema electoral vigent per evitar una pèrdua de confiança dels electors, que redundi en un increment de l'abstenció.

HEM RECOMANAT

- Arran de la queixa de dos aspirants a una plaça de tècnic mitjà en ciències socials de l'Ajuntament de Barcelona, que l'òrgan convocant delimiti, en les bases de la convocatòria, els mèrits que s'hi valoraran. Aquesta recomanació ha estat acceptada.

HEM SUGGERIT

- A la Generalitat i als ajuntaments que el procés de control de baixes laborals dels seus treballadors sigui respectuós amb el dret a la intimitat, arran d'una queixa exposada per diversos sindicats.
- Al Departament de Governació i Relacions Institucionals que adopti mesures legislatives que evitin que el transfuguisme pugui alterar la correlació de majories en un ajuntament. El Departament ens va contestar que el Parlament ja està posant fil a l'agulla sobre aquesta qüestió.

HEM INFORMAT

- Arran d'una queixa sobre la no autorització a fer una consulta ciutadana sobre l'abolició del deute extern, sobre la normativa que en aquests casos s'aplica a Itàlia, Portugal, França i Alemanya.

HEM ADREÇAT

- A l'Ajuntament de Barcelona la queixa d'un veí de Premià de Mar en relació amb el cost del servei d'atenció telefònica 010, que és superior al d'una trucada metropolitana ordinària. No qüestionem aquest servei que, entre d'altres utilitats, facilita l'acostament de l'Administració al ciutadà, però altra cosa és que hagi de suposar una despesa més alta que la que suposaria comparèixer personalment a les dependències municipals. A hores d'ara estem pendents de rebre resposta per part de l'Ajuntament.



Habitatge i urbanisme

Les polítiques de promoció pública d'habitatges, juntament amb una actuació d'ofici relacionada amb el pla per reordenar urbanísticament la zona que actualment ocupa el barri de Can Tunis de Barcelona, han concentrat el que ha estat l'actuació del Síndic en matèria d'habitatge. Pel que fa a urbanisme, hem prestat especial atenció a tres aspectes: les cessions d'aprofitament mitjà per part de l'Administració, les relacions entre dret civil i dret urbanístic i la problemàtica derivada dels desperfectes constructius en obres que promouen els poders públics. En total, hem rebut 245 queixes i hem iniciat 3 actuacions d'ofici relacionades amb l'habitatge i l'urbanisme.

Habitatges de promoció pública

Per facilitar la universalització de l'accés a l'habitatge, les administracions poden constituir-se com a promotores públiques d'habitatges o bé establir un preu màxim de venda, en cas d'actuacions privades, a canvi de la concessió d'ajuts. En el primer cas, el Síndic constata que el nombre de promocions públiques que s'emprenen és insuficient per cobrir la demanda actual. A més, observem que alguns d'aquests habitatges posteriorment són venuts a preu de mercat, fet que a la pràctica provoca que no puguin ser adquirits per les famílies de rendes més baixes. Per esme-

nar aquesta situació, el Síndic proposa la modificació de la Llei de l'habitatge per instituir la figura de la compravenda a gràcia, on es faciliten mecanismes perquè les administracions puguin recuperar els pisos i les cases que han promogut, però que han entrat dins el circuit de l'especulació. Pel que fa a la política de preus màxims, constatem que no ha aconseguit el seu objectiu –contenir els preus– i, per això, aconsellem reorientar-la.

Can Tunis

Una informació periodística sobre un projecte urbanístic de l'Ajuntament de Barcelona, que suposarà la desaparició del barri de Can Tunis, on s'afirmava que només s'oferirà un nou habitatge als afectats en situació legal, ha motivat l'interès i l'estudi en profunditat del cas per part del Síndic. A partir d'aquí, hem suggerit al consistori que dins la categoria d'"ocupants legals" també es tinguin en compte les famílies que, tot i no tenir títol documental, porten anys vivint al barri de manera permanent i única, i que els veïns estiguin permanentment informats sobre l'impacte que els suposaran les obres prèvies a l'expropiació dels seus habitatges. Sense deixar Can Tunis, cal mencionar que també hem intervingut arran d'un conflicte sorgit pel desdoblament de la línia d'autobusos que cobreix la zona, fet que ha tingut

HEM SUGGERIT

- A la Direcció General d'Actuacions Concertades, que agiliti els tràmits de resolució dels expedients per aconseguir un ajut per poder comprar un habitatge. L'esmentat organisme ens ha informat de l'admissió del nostre suggeriment i ha donat ordres per evitar noves dilacions en el futur.
- A l'Ajuntament de Barcelona que estudiï la possibilitat de traslladar provisionalment a altres habitatges a famílies del barri de Can Tunis que no han estat real·lotjades, tot i que seran expropiades. La proposta ha estat acceptada.

repercussió en els seus usuaris. Així, hem suggerit un seguit de mesures –sincronització d'horaris de pas de les dues línies, unificació de bitllet...– per esmorteir, tant com es pugui, els possibles perjudicis derivats d'aquest canvi en el recorregut de la línia.

Cessions d'ús

La Llei del sòl de 1976 estableix que el 10% de l'aprofitament mitjà dels polígons i unitats d'actuació ha de ser cedit pel promotor a les administracions públiques actuants. El Síndic recorda que aquest deure urbanístic només s'aplica en determinades classes de sòl, i s'ha de ser molt respectuós en la seva aplicació en aquelles urbanitzacions edificades amb anterioritat a 1976.

Can Tunis. Barcelona



Medi ambient

Les molèsties generades per l'excés de soroll que provoquen certes activitats o conductes torna a ser, un cop més, motiu de queixa per part de molts ciutadans. També es detecta una preocupació creixent sobre les conseqüències que pot tenir per a la salut la instal·lació indiscriminada d'antenes de telefonia mòbil i xarxes de distribució elèctrica. El tractament dels residus, i també el dret a la informació ambiental són altres punts que han estat tractats pel Síndic en aquest apartat, on s'han rebut fins a 212 queixes i s'han iniciat 3 actuacions d'ofici.

La concessió de llicències d'activitats

La concessió de llicències provisionals en matèria d'establiments públics i activitats recreatives requereix una prudència extrema. Les molèsties i maldecaps que aquesta mena d'activitats poden ocasionar en l'entorn és una font de conflicte latent. Per això, els poders públics –en aquest cas, els locals– han d'actuar amb el màxim rigor a l'hora de verificar que aquestes activitats no contravenen les normatives vigents, molt especialment en allò relatiu a sorolls. L'atorgament d'aquesta llicència de caràcter provisional és una potestat dels ajuntaments, que la poden concedir d'ofici o bé a instància de part, i està supeditada a l'exigència de certes condicions. D'aquesta manera, l'obertura de l'establiment no pot suposar un risc per a la seguretat de les persones, i cal verificar que els nivells acústics que s'hi registraran no superen els límits fixats en els domicilis dels veïns colindants o afectats. És per tot plegat, que el Síndic reitera la necessitat que els poders locals siguin molt curosos en l'aplicació d'aquests dictats, i els recorda la necessitat de dotar-se d'una ordenança específica sobre la matèria. En aquest sentit, també cal reclamar rigor en el control d'aquelles activitats o *hobbies* que si bé no tenen caràcter productiu, i per tant no estan subjectes a la llei, també poden ser molestes per als ciutadans que les tenen a prop.



La canera de Mataró

Les imatges televisives de diversos gossos de la canera de Mataró sent sacrificats mitjançant mètodes que infringien la legalitat van provocar que el Síndic rebés nombrosos missatges electrònics d'arreu del món mostrant la seva indignació per aquestes pràctiques. Es va acordar iniciar una actuació d'ofici amb el propòsit d'esbrinar si s'havia violat la llei. Vam contactar amb l'Ajuntament de Mataró, que ens va comunicar que s'havien pres les mesures oportunes per determinar la intervenció o extinció del servei a l'empresa que s'encarregava de la recollida dels animals. El Departament de Medi Ambient, per la seva banda, va informar de l'obertura d'un expedient sancionador contra la citada empresa. Arran del cas, vam recomanar al consistori maresmenc que extremés el control, vigilància i inspecció d'aquest tipus d'instal·lacions, mentre que, a Medi Ambient, el Síndic li va fer avinent la necessitat d'impulsar la creació de refugis per a animals abando-

nats així com campanyes per afavorir la seva adopció.

L'Informe extraordinari sobre l'actuació de l'Administració pública en matèria de prevenció i intervenció davant el risc d'inundacions i avingudes

Malauradament, els aiguats i les inundacions són fenòmens que tenen lloc cíclicament en el nostre territori, sotmes a les condicions pròpies del clima mediterrani. La pèrdua de vides i de béns són les conseqüències indesitjables i contra les quals cal lluitar.

Aquest fet i la presentació al Síndic de dues queixes relacionades amb la pèrdua d'una vida en un aiguat i amb la idoneïtat d'una obra hidràulica de protecció, decidí al Síndic a elaborar un informe extraordinari dirigit al Parlament de Catalunya, per

tal de conèixer el grau de compliment, per part de les administracions públiques catalanes, d'aquelles previsions legals dirigides a evitar o minorar els efectes de les pluges torrencials i, si s'esqueia, suggerir actuacions o correccions que permetessin fer més eficient la intervenció de l'administració en aquesta matèria.

L'informe incorpora una part descriptiva del fenomen dels aiguats i els seus efectes a Catalunya durant el darrer segle, així com una referència a les actuacions legals

i que, en matèria de predicció i prevenció, duen a terme els països mediterranis més propers al nostre.

La part més jurídica de l'informe està dedicada a un estudi transversal de les diferents legislacions especialitzades que poden incorporar previsions o mandats que afectin la matèria objecte d'informe: legislació en matèria de protecció civil, en matèria d'aigües i planificació hidràulica i en matèria de planificació territorial i urbanística.



HEM RECORDAT

- A les administracions que tenen competències en matèria aeroportuària, urbanística i medioambiental que les actuacions o projectes que duguin a terme sobre infraestructures aèries (ampliacions, etc.) han de tenir en compte les singularitats i característiques dels territoris i nuclis habitats que en puguin resultar afectats.
- A l'Ajuntament de Gandesa que ha de garantir la neteja d'un solar de la població on està instal·lat el centre d'assistència primària (CAP) i el jutjat. El requeriment ha estat acceptat.
- A l'Ajuntament de Premià de Mar que té el deure de no permetre que es realitzin actuacions musicals en un local que no té llicència definitiva, atès que està pendent de la realització d'obres d'insonorització. Així mateix, s'agrega que la llicència no podrà ser expedida fins que no es comprovi que s'han adoptat aquestes mesures correctores.

De l'apartat de conclusions i recomanacions destaquem, entre d'altres, les següents:

- Necessitat de disposar d'un pla especial d'actuació davant el risc d'inundacions –Inuncat– que incorpori un estudi actual i acurat de les zones inundables.
- Necessitat d'aprovar i homologar definitivament l'esmentat Inuncat.
- Necessitat de coordinar i vincular la legislació i l'actuació de les diferents autoritats amb competències en matèria de política hidràulica, protecció civil i planificació territorial i urbanística.
- Necessitat de revisar els diferents instruments de planificació urbanística a la llum del possible risc d'inundacions arribant, si s'escau, a fer les modificacions del planejament que calguin i el trasllat d'aquelles instal·lacions en perill.
- Finalment, el Síndic també deixa constància, en el seu informe, de la necessitat de desvetllar en la població la percepció i la consciència dels riscos davant determinades actuacions i la responsabilitat compartida dels ciutadans en les tasques de prevenció i minорació dels riscos davant el perill d'inundacions.

Tributari



El paper del Síndic, com a interlocutor entre la societat civil i les institucions, ha tingut una de les seves màximes expressions en les actuacions que afecten el camp tributari. Moltes de les queixes rebudes sobre aquest àmbit denoten la frustració que senten molts ciutadans davant una administració que veuen com opaca i, per tant, acudeixen al Síndic per canalitzar les seves demandes. Normalment no és discuteix la legalitat vigent –la norma–, sinó el procedir dels organismes tributaris, ja sigui en forma d'errors, abusos o, simplement, passivitat. En aquest sentit, una de les qüestions més reiterades és la de l'omissió administrativa, que sovint fa que el contribuïent quedi en una situació d'indefensió. El número total de queixes rebudes ha estat de 234.

Els interessos de demora

La Llei 1/1998 de drets i garanties dels contribuïents va suprimir l'obligatorietat, fins aleshores existent, d'haver de denunciar la mora de l'administració en la devolució d'una quantitat com a requisit per

poder cobrar interessos pel retard. Malgrat aquest canvi legislatiu, es continuen donant casos en què els òrgans tributaris no actuen d'ofici a l'hora de complir amb aquesta obligació, circumstància que s'ha traduït en queixes al Síndic. Aquests retards, ja sigui en el reconeixement del dret a la devolució o a l'hora de satisfer el pagament, provoquen que els interessos de demora que ha d'abonar l'Administració siguin considerables. Es dona el cas, per exemple, d'un contribuïent que s'adreça al Síndic per denunciar una retenció que el Departament d'Economia dicta sobre els imports que havia de percebre com a devolució de l'IRPF. Doncs bé, un cop resolt el cas, favorablement, l'interessat rebé les 199.609 pessetes que li corresponien, més 111.897 pessetes en concepte d'interessos.

Descoordinació administrativa

La configuració actual de l'entramat fiscal de la Generalitat i els ens locals provoca que la descoordinació administrativa en

matèria tributària sigui un fet gairebé inevitable a Catalunya.

Aquest fet adquireix un plus de rellevància en el cas de les normes de valoració dels béns immobles de naturalesa urbana, que a la pràctica són l'element referencial per calcular diversos impostos, com ara l'IBI (Impost sobre Béns Immobles). Cal recordar, però, que ja s'han fet intents per resoldre aquest problema en el cas, per exemple, dels impostos cedits per part del govern estatal al català, sense que s'hagi vertebrat cap mecanisme equivalent en el cas dels ens locals.

HEM ACTUAT

- Davant l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, recordant-li que havia de retornar a una persona jurídica una quantitat que li havia estat embargada prèviament com a conseqüència d'un error administratiu. La intervenció del Síndic ha permès desencallar la situació amb la devolució de la quantitat embargada més els interessos.

Consum

L'aparició d'un seguit d'empreses que comercialitzen llistats de pisos per llogar que, en la pràctica, o no existeixen o bé ja estan arrendats, és un fenomen que el Síndic ja va esmentar en el seu Informe de l'any passat. La persistència d'aquesta pràctica, fa que enguany ens hi hàgim de tornar a referir. Dins l'apartat de consum, on es comptabilitzen 383 queixes i 9 actuacions d'ofici, també hem detectat un cert malestar respecte als endarreriments que pateix el sistema de correus, les anomalies en el funcionament i la facturació dels subministraments de serveis bàsics –principalment aigua, electricitat i telèfon–. Ara bé, un segment molt important de queixes ha fet incidència en el tractament comercial de les dades personals que fan les empreses, un tema que passem a desenvolupar a continuació.

Ús comercial de dades personals

Un operador de telefonia va adreçar, durant l'any passat, un escrit als seus abo-

nats on els demanava autorització per poder fer servir les seves dades amb finalitats promocionals. Si no s'hi estava d'acord, calia adreçar en el termini d'un mes un escrit expressant la negativa ja que, en cas contrari, la companyia entenia que tenia llum verda (consentiment tàcit) per fer ús d'aquesta informació. Les cartes rebudes expressant la seva disconformitat amb aquest procediment han estat considerables. Si bé l'aplicació de la fórmula del consentiment tàcit és legal, entenem que les operadores de telefonia -i per extensió totes les empreses que facin servir aquesta pràctica-, han de garantir a l'abonat tota la informació necessària i possible sobre les dades de què disposen i el seu ús. També cal que s'estableixin mecanismes més àgils per poder revocar o denegar el consentiment atorgat, i això vol dir posar a disposició del client sistemes alternatius a l'escrit per comunicar-ho. Com ara la via telefònica, per citar un exemple.

HEM SUGGERIT

- Al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme, a partir de la queixa presentada per uns ciutadans sobre un servei deficient prestat per una agència de viatges, que adopti les mesures oportunes per tal que, amb caràcter general i sistemàtic, s'informi les persones que es trobin en una situació similar de les possibilitats i opcions de què disposen per demanar una compensació, en cas que considerin que l'actuació de l'empresa turística els ha causat un perjudici demostrable. També entenem que aquesta informació s'hauria de donar en el moment que es fa la reclamació, o bé quan aquesta és admesa a tràmit. El Departament ens va comunicar que el suggeriment havia estat acceptat.
- A l'Entitat Metropolitana del Transport que les empreses concessionàries del servei d'autobusos autoritzin i facilitin l'accés de persones amb cotxets de nens petits, tenint en compte que ja disposen d'espais i enginyers preparats per a persones que tenen la seva capacitat de mobilitat reduïda. El Consell Metropolità va aprovar un reglament que preveu l'autorització de l'accés dels cotxets als autobusos, i que es puguin col·locar sense plegar, en un lloc convenientment senyalitzat. Per tant, considerem acceptat el nostre suggeriment.

HEM DEMANAT

- A les entitats públiques i privades que tracten dades personals, que adoptin les mesures adequades perquè l'ús d'aquesta informació compti amb el consentiment inequívoc del seu titular.

La venda de llistes amb pisos de lloguer

Com ja s'ha comentat, la proliferació d'empreses que es dediquen a vendre llistes amb habitatges per arrendar és un aspecte sobre el qual s'acumulen moltes queixes. Davant la transcendència del tema, que afecta de ple un dels drets constitucionals bàsics com és el de l'accés a l'habitatge, el Síndic de Greuges ha iniciat una investigació d'ofici amb la finalitat de valorar els mecanismes de protecció o informació que s'hagin articulats per als usuaris d'aquests serveis.



Sanitat i serveis socials

Pel que fa a l'àmbit sanitari, durant l'any 2000 el Síndic va rebre 162 queixes i va realitzar 6 actuacions d'ofici. En relació amb l'altre bloc d'aquest capítol, el de serveis socials, s'han comptabilitzat 165 queixes i 11 actuacions d'iniciativa pròpia. Tot i les mesures empreses pel Departament de Sanitat per esmorteir les llistes d'espera en les intervencions quirúrgiques, aquest és un aspecte que encara suscita un cert neguit entre la població. Així mateix, s'ha pogut constatar que es continua donant un tracte diferent a l'atenció primària a les zones on s'ha implantat la reforma i a aquelles on encara no s'ha dut a terme. Davant d'aquesta situació, el Síndic confia que l'any 2002, i continuant amb les previsions, aquest problema es podrà donar per tancat un cop tota la xarxa hagi estat reformada. Mencionar, igualment, que el Govern de Catalunya ha acceptat la nostra recomanació de regular el dret a una segona opinió o doble diagnòstic. La pervivència de barres arquitectòniques que esdevenen un veritable escull per als ciutadans amb problemes de mobilitat, i també els llargs períodes d'espera que han de suportar les persones grans o amb disminucions psíquiques que volen accedir a una plaça en un centre residencial, són també queixes que el Síndic ha hagut de tractar en el seu informe.

Les llistes d'espera

La cronificació de les llistes d'espera a la xarxa sanitària catalana per ser intervingut quirúrgicament no és un fenomen nou. Les crítiques, però, formulades per un grup de cardiòlegs, que alertaven que aquest fet pot arribar a tenir unes conseqüències fatals per als malalts afectats, ha fet que el tema hagi sortit de nou a la llum pública amb força. Actualment, el Departament de Sanitat ja ha implementat un pla de xoc per intentar corregir aquesta situació que, entre d'altres mesures, preveu l'establiment progressiu de temps màxims d'espera, cosa que havíem demanat reiteradament, i que es puguin derivar malalts cap a centres on la demanda no és tan alta. Una solució, aquesta darrera, que pot resoldre situacions concretes, però que

caldria que s'implantés globalment. El Síndic recorda que tot pacient té el dret a ser atès amb agilitat i a una atenció integral de la salut, i ha continuat reiterant sobre la necessitat d'adoptar mesures extraordinàries per resoldre el problema. També s'ha de constatar que el nou model de finançament aplicat per al període 1998-2001, tot i haver susposat un avenç, encara és insuficient per cobrir la despesa que genera el camp sanitari. I això, com és de suposar, també afecta les llistes d'espera.

El protocol sobre cesàries

El tercer Pla de salut de Catalunya fixa que cal reduir el nombre de cesàries que actualment es practiquen, ja que moltes es consideren innecessàries. Justament, el mateix diagnòstic que va fer un ciutadà que va trametre una carta al Síndic i que va motivar una anàlisi en profunditat sobre aquesta pràctica mèdica. La conclusió que n'hem extret és que cal corregir l'actual índex de cesàries, ja que no aporten cap benefici per a la mare i el nadó, i garantir el dret a escollir alternatives per al

part. És per això que hem proposat la redacció d'un protocol d'atenció al part i al puerperi que fixi uns patrons o criteris per reduir al màxim la morbiditat i la mortalitat, tant del fill com de la mare. A hores d'ara el protocol està en fase de redacció.

L'atenció residencial

La manca de places de centres residencials per a gent gran i per a persones amb alguna disminució psíquica continua generant un flux important de queixes. Malgrat que hi ha hagut un avenç, que reconeixem, hem d'expressar la preocupació que ens provoca aquest fet, tot i que també entenem que l'internament ha de ser sempre concebut com un recurs extrem, com l'alternativa última per quan ja no és possible atendre la persona afectada. Per això, creiem que calen més recursos per poder atendre aquests col·lectius a casa seva i potenciar els centres de dia i d'atenció especialitzada. Sense oblidar, però, que aquests serveis també necessiten d'una cobertura de transport per fer el trasllat dels interessats del seu domicili al centre.



Els ajuts socials

Com succeeix amb tots els recursos públics, els ajuts o subvencions que es destinen a serveis socials són limitats, però precisament per això la seva concessió –i, per tant, regulació– s'ha d'adequar al màxim a certes necessitats o casos. Així, el Síndic considera que caldria fer alguns retocs en la legislació vigent, per tal de

garantir que aquests ajuts econòmics que presta l'Administració compleixen la finalitat per la qual van ser creats. En aquesta línia, hem recomanat que les demandes d'ajuts de suport a les famílies amb una persona gran discapacitada al seu càrrec siguin resoltes en un període màxim de dos mesos i que, a més, la seva concessió computi a efectes econòmics des de la



HEM VISITAT

- La residència per a disminuïts psíquics Joan XXIII de Cerdanyola; la residència assistida per a gent gran de Mataró; la residència per a disminuïts psíquics profunds de Ripoll; el geriàtric municipal de Barcelona; la residència can Serra per a disminuïts psíquics profunds de l'Hospitalet; la residència per a la gent gran Rosben II de Barcelona; l'hospital i llar de Santa Creu, la residència assistida per a gent gran de Tortosa, i la residència per a disminuïts psíquics profunds adults Ramon Noguera de Sarrià de Ter.

HEM RECORDAT

- A l'Ajuntament de Tarragona l'obligatorietat que la ciutat disposi d'almenys un taxi adaptat per a persones amb mobilitat reduïda, ja que el Decret 135/1995, de 24 de març, estableix que tots els municipis que són capital de comarca, com és el cas, n'han de tenir com a mínim un. L'Ajuntament no ha respost, encara, a aquest recordatori.

HEM SUGGERIT

- Al Departament de Sanitat de la Generalitat que estudiï la possibilitat d'incloure l'especialitat de podologia en el sistema sanitari públic, atesa l'alta incidència que tenen les afecions dels peus, molt especialment entre la gent gran.

data de sol·licitud, i no de la de resolució. També recomanem que es canviïn certs criteris sobre els programes de suport als disminuïts, com ara el que impossibilita que es puguin donar línies d'ajut a aquells que han obtingut la qualificació de disminuït arran d'un dèficit auditiu un cop complerts els 65 anys. Tot i compartir la valoració de les necessitats exposades, el Departament de Benestar Social no ha acceptat, de moment, aquestes recomanacions.

Treball i pensions

Les prestacions i subsidis de desocupació, les relacions laborals –ja siguin individuals o col·lectives– o la situació de l'ocupació i l'atur són aspectes que també han merescut l'actuació del Síndic. S'ha de reiterar, així mateix, que hi continua havent un malestar latent entre una capa important de la població –bàsicament, però no exclusivament, la gent gran– sobre un punt tan espinós com el de les pensions que, en general, continuen sent minses. Considerem que els poders públics han de garantir la suficiència econòmica dels ciutadans durant la tercera edat i això comporta necessàriament l'actualització i adequació de les quantitats que percep aquest col·lectiu en concepte de pensions. Les queixes rebudes en aquest capítol han estat 284, a les quals cal afegir-hi 1 actuació d'ofici.

El treball a temps parcial

El marc legal vigent no permet percebre la prestació de l'atur si s'està treballant, tret de quan es realitza una feina a temps parcial. Es dona el cas, però, que en determinades condicions al treballador li surt més a compte quedar-se a l'atur que no acceptar una feina amb aquests condicionants, fet que ens porta a plantejar-nos que potser caldria repensar la combinació entre prestació d'atur i feina a temps parcial per trobar un nou punt d'equilibri.

Atur de llarga durada i temporalitat

L'evolució experimentada per l'atur durant el 2000 es pot qualificar de positiva, ja que s'ha consolidat una corba decreixent esperonada pel bon comportament que ha tingut l'economia. Persisteixen, però, les bosses d'aturats de llarga durada –més de 45 anys–, que si bé es cert que han disminuït en percentatge, continuen preocupant les administracions competents. Un dels mecanismes que s'ha posat en marxa per atacar aquest problema ha estat la promulgació del Reial decret 236/2000, de 18 de febrer, que regula un programa d'inserció laboral adreçat a les persones de més de 45 anys. També hem de fer esment dels nivells que registra la taxa de temporalitat a l'Estat espanyol, que són molt superiors a la mitjana de la resta de la Unió Europea. Un fet preocupant, ja que la temporalitat incideix directament en la precarietat laboral, la formació i qualificació de les empreses, la seva pèrdua de competitivitat i un repunt a l'alça de la sinistralitat laboral.

Les pensions

Encara que en els darrers anys s'ha apreciat una millora en la gestió del sistema de pensions per part de l'Administració, la realitat quotidiana palesa que les quanties de les mínimes encara són insuficients. Un

dels casos més angoixants, i sobre el qual se n'ha parlat i debatut profusament, és el de les pensions que reben les vídues, tot i que també és paradigmàtic l'exemple de l'extingida assegurança obligatòria de vellesa i invalidesa (SOVI). Davant d'aquest panorama, entenem que s'hauria de continuar augmentant la revalorització d'aquestes pensions per damunt de la mitjana, ja que estem parlant de sumes tan minses que no garanteixen la suficiència econòmica dels seus beneficiaris. També hem proposat que es revisi el criteri per calcular la pensió d'incapacitat permanent, en els casos en què els interessats prèviament tenien reconeguda una invalidesa provisional i, per tant, sense l'obligació de cotitzar.

HEM RECOMANAT

- Al Departament de Presidència que concedeixi els beneficis econòmics previstos per als ciutadans que han estat a la presó, i que eren previstos a la Llei 4/1990 de 29 de juny, a tots aquells que no s'hi han pogut acollir per raons d'edat o per no haver estat prou temps reclosos. El nostre suggeriment fou acceptat i es dictà un decret, el 288/2000, on s'estableix que poden ser beneficiàries d'aquests ajuts les persones que van patir presó fins a sis mesos o més, i que van complir 65 anys el 31 de desembre del 2000. El fet que s'hagin rebut queixes per l'establiment d'aquest requisit d'edat fa que el Síndic posi en consideració del Parlament la possibilitat de suprimir aquest punt mitjançant una proposició no de llei de modificació del decret, com de fet ja ha proposat un grup parlamentari.

HEM SUGGERIT

- Al Departament de Treball que flexibilitzi els requisits que es demanen als desocupats que s'han de desplaçar més de 30 quilòmetres per fer el segellat a les oficines de Treball, cosa que s'ha acceptat.



Ensenyament, professors i universitats



Enguany s'ha començat a percebre un canvi de tendència en les queixes que expressen els ciutadans sobre l'àmbit de l'ensenyament, ja que hi ha una preocupació creixent per la defensa dels drets i interessos que infants i adolescents tenen reconeguts, en detriment de les qüestions que afecten l'organització del sistema educatiu. També apuntem la necessitat de disposar d'una llei d'educació catalana, que serveixi de guia a l'actuació del Departament d'Ensenyament. El procés que se segueix per assignar les places de mestre vacants amb personal interí, o els criteris establerts per concedir beneficis econòmics als estudiants de famílies nombroses que es matriculen a la universitat, són altres aspectes que hem analitzat en aquest àmbit, on hem rebut 213 queixes i hem iniciat 3 actuacions per iniciativa pròpia.

La integració dels alumnes immigrants

Quan es parla del dret a l'educació, s'ha de recalcar que aquest és un dret universal que, per tant, també ha d'incloure els nois i noies que pateixen discapacitats físiques i psíquiques, els alumnes immigrants o els infants i adolescents que es troben en una situació d'alt risc social. En referència específica als escolars immigrants, que estan escolaritzats, i això s'ha de remarcar, cal una implicació i intervenció decidida per part de l'Administració per assegurar la seva integració. En aquesta línia, hem de dir que havíem recomanat que en la normativa de preinscripció i matriculació d'alumnes s'establís una reserva de places en els centres escolars per als alumnes citats. El darrer decret regulador -56/2001- no ho recull així, sinó que fixa una "prioritat d'accés". Així mateix, el Síndic

també constata les deficiències que es donen en l'atenció educativa als infants amb discapacitats, i que posen en qüestió el principi general de no discriminació que preveu la Convenció Nacional de les Nacions Unides sobre els drets dels infants (article 2). Sobre el terreny, aquestes mancances es tradueixen en la pervivència de barreres arquitectòniques als centres docents -el nombre continua sent elevat-, manca de recursos destinats als infants amb discapacitats auditives o falta de personal que desenvolupi tasques de suport. Cal, per tant, més esforç per part del Departament d'Ensenyament en aquesta línia.

L'absentisme escolar

A banda d'assegurar que l'educació arriba a tothom, l'Estat també ha de garantir les mesures per frenar l'absentisme escolar. A

Catalunya, trobem a faltar una regulació específica sobre aquesta qüestió, que hauria de sorgir d'un estudi profund sobre les diferents formes d'absentisme que coexisteixen i les causes que les motiven. Aquesta normativa també hauria d'establir els mecanismes per informar, assessorar i formar els professionals de l'ensenyament sobre aquest fenomen, i concretar fórmules per encoratjar els alumnes a assistir a classe. També seria molt aconsellable disposar d'una base de dades actualitzada amb les diferents *ratios* que poden influenciar en l'abandonament escolar, com ara el sexe, la procedència de l'alumne, la classe social, les circumstàncies familiars, etc.

Els ajuts per família nombrosa en l'àmbit universitari

L'article 10 de la Llei 25/1971, de 19 de juny, de protecció de les famílies nombroses, estableix que els membres d'aquestes famílies podran gaudir d'una sèrie de descomptes, i fins i tot exempcions, a l'hora de pagar la matrícula de la universitat o l'expedició del títol, per citar els dos exemples més corrents. Atès que els centres d'estudis superiors es regeixen pel principi

d'autonomia financera, les comunitats autònomes han de compensar les universitats per la concessió d'aquests ajuts. Arran d'una consulta de la Universitat de Vic, el Síndic considera que aquest marc legal és aplicable a tots els centres, siguin de la titularitat que siguin, i, en conseqüència, els estudiants que procedeixen d'una família nombrosa també poden reclamar aquests beneficis si tenen pensat matricular-se a una universitat privada. Aquesta, al seu torn, també hauria de rebre la compensació pertinent per part de l'Administració.

Les vacants cobertes per interins

La resolució dictada pel Departament d'Ensenyament l'1 de juny de 2000, on s'estableixen els criteris per assignar les destinacions dels mestres interins i la gestió de les llistes d'espera per cobrir les vacants i substitucions en aquest mateix règim, el d'interinitat, ha estat motiu d'anàlisi per part del Síndic. Sembla contradictori que aquesta resolució reconegui l'experiència com un requisit que està en igualtat de condicions que la titulació, però, a l'hora d'adjudicar la plaça, es valori més aquest últim aspecte. Això fa que,

per exemple, molts interins que des de fa anys exerceixen una especialitat que no és la seva, es puguin veure desplaçats per mestres sense cap tipus d'experiència docent. El Síndic també ha d'expressar la seva preocupació pels retards i errors que es produeixen a l'hora d'assignar vacants, i també recalca el neguiteig que suscita entre els mestres la possibilitat que sigui el director d'un centre qui proposi el nomenament dels interins.

El servei d'inspecció

La inspecció de les escoles i instituts a càrrec d'inspectors del Departament d'Ensenyament és una tasca clau per poder millorar el funcionament del sistema educatiu ja que, entre d'altres, és un instrument molt valuós per detectar possibles anomalies o disfuncions. Precisament per això, el Síndic entén que els informes i actes que s'aixequen durant les inspeccions haurien de ser tinguts en compte per aquells òrgans del departament que tenen la capacitat per resoldre els problemes detectats. I ho diem així perquè les queixes rebudes sobre aquesta qüestió ens porten a concloure que la inspecció, avui per avui, no és un instrument prou eficaç per millorar la qualitat de l'ensenyament.



Normalització lingüística i cultura

Tot i que la Llei de política lingüística explica que els poders públics han de posar els mitjans per aplicar el principi de cooficialitat del català, sobre el terreny aquest enunciat no acaba de quallar. Les queixes dels ciutadans són reveladores, ja que expressen la dificultat en què avui en dia es troba la llengua catalana per introduir-se en determinades administracions, sobretot la de justícia. El Síndic, així mateix, també detecta la manca de permeabilitat que l'àmbit socioeconòmic té envers el català, i que es fonamenta, per exemple, en la dificultat per trobar models de contracte redactats en aquesta llengua. En l'apartat de cultura, destacar la preocupació existent per la gestió del patrimoni arqueològic. En total, en aquest capítol s'han rebut 53 queixes i s'han realitzat 2 actuacions d'iniciativa pròpia.

El català a la justícia

Actualment, el Departament de Justícia està duent a terme un pla pilot, centrat en 40 oficines judicials, per aconseguir la introducció del català en aquest àmbit, una experiència que cal tenir en compte i valorar. Ara bé, la realitat i les queixes enviades al Síndic ens demostren que l'administració judicial és encara molt reàctia a fer servir la llengua pròpia de Catalunya. Caldria, doncs, un esforç per fomentar el coneixement del català entre els membres de les oficines judicials, i garantir que l'aplicació del règim de cooficialitat no provoqui que aquesta llengua sempre acabi relegada, en una situació de subordinació respecte al castellà. El Síndic també recorda que l'idioma en què es desenvolupa l'activitat jurídica ha de ser fixat per la voluntat de les parts en procés i, per tant,

si aquestes volen ser ateses en català, estan en el seu legítim dret.

La protecció del patrimoni cultural

L'article 45 de la Llei del patrimoni cultural català diu que el patrimoni arqueològic està integrat pels béns mobles i immobles de caràcter històric per a l'estudi dels quals cal utilitzar metodologia arqueològica. Un cop definit l'àmbit d'actuació, la mateixa normativa també especifica que totes les administracions públiques catalanes estan obligades a vetllar per la seva protecció i difusió. Doncs bé, s'han rebut nombroses queixes denunciant que no es compleix amb cap d'aquests dos últims manaments, situació que esdevé especialment preocupant quan ens referim a béns patrimonials afectats per una actuació urbanística. I és que el Síndic ha pogut constatar com, en el cas dels béns culturals d'interès nacional, per citar un exemple, les administracions locals no han adaptat els seus plans urbanístics per garantir la preservació correcta d'aquest llegat històric i cultural. En aquesta mateixa línia, també es pot veure que sovint els ajuntaments no redacten els catàlegs preceptius per a la protecció dels immobles del seu municipi que constitueixen un patrimoni. En el cas dels jaciments arqueològics, caldria que el Departament de Cultura declarés més espais de protecció a les zones on se'n localitza un, ja que ara no ho fa amb prou insistència. Les autoritats locals també han d'assumir més responsabilitats a l'hora de conservar els que es troben en els seus termes municipals.

Sostracció de peces al MAC

El robatori de determinades peces del Museu d'Arqueologia de Catalunya, succés del qual es van fer ressó els mitjans de comunicació, va empènyer el Síndic a intervenir en el cas. Es va comprovar, i així s'ha fet saber, que la Direcció General de Patrimoni Cultural i el mateix museu van incomplir el seu deure de preservar el fons de l'equipament, i es va instar el Departament de Cultura a prendre les mesures corresponents per evitar que la situació es torni a produir.



Justícia, presons i seguretat ciutadana



Centre penitenciari de Can Brians

En aquest apartat relatiu a justícia, institucions penitenciàries i seguretat ciutadana, hem vist 553 queixes i hem fet 27 actuacions d'ofici. Novament, hem d'identificar com un dels problemes d'aquest macroàmbit el col·lapse que pateix l'administració judicial, i la subsegüent lentitud en la tramitació i resolució dels processos que això comporta. També ens hem de referir a les queixes rebudes sobre el funcionament de certs col·legis professionals del camp jurídic, especialment el d'advocats, o el funcionament del torn d'ofici. Recordar, així mateix, que el Síndic ha visitat diverses presons, dipòsits de detinguts i comissaries dels Mossos d'Esquadra per complementar els seus diagnòstics que han quedat reflectits en l'informe anual.

Lentitud i manca de mitjans a l'administració de justícia

La lentitud en la tramitació dels procediments, les disfuncions en l'organització de l'oficina judicial, la manca de modernització funcional dels edificis i la crònica insuficiència de mitjans materials són les principals queixes que ha rebut el Síndic referents a la Justícia. Tot això incideix en el col·lapse dels assumptes judicials, que no s'arriben a resoldre en un temps prudential, la qual cosa provoca un sentiment de desconfiança i desesperació en els ciutadans.

Des que el 1989 es van començar a traspassar a les comunitats autònomes les competències en l'àmbit judicial, les defi-

ciències es van superant gradualment, però encara som lluny d'assolir uns nivells satisfactoris de modernització en tots els àmbits. La ineficàcia en l'Administració de Justícia deriva en gran part del repartiment fragmentari de responsabilitats i competències entre el Ministeri de Justícia, el Consell General del Poder Judicial i el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya. Pel que fa a aquest últim, va impulsant a poc a poc mesures tan cabdals com ara la construcció de nous edificis judicials, la rehabilitació i el manteniment dels ja existents o l'adquisició de tot el maquinari informàtic que requereix una correcta dotació dels òrgans judicials. Pel que fa al personal, és necessari superar l'actual model de cossos nacionals, a favor de la Generalitat.

Llei d'enjudiciament civil

Per tal que aquesta llei (que va entrar en vigor el dia 8 de gener de 2001) sigui efectiva s'ha d'incrementar el pressupost i disposar dels mitjans materials, tècnics i humans necessaris: crear nous jutjats, adaptar els existents, modernitzar l'Administració amb nous equipaments, dotar de personal suficient i donar un nou disseny a l'oficina judicial.

La concessió de permisos als reclusos

El Síndic considera que supeditar la concessió de permisos de sortida al temps que resta de condemna –sense tenir en compte altres aspectes de l'evolució del tractament– i els retards en la concessió dels successius permisos són dos aspectes que signifiquen un fre als estímuls per a la rehabilitació dels interns. També hi ajuda el fet que el nou Codi Penal ha suprimit la redempció de penes, la qual cosa provoca el desinterès de molts interns en els programes de tractament i un augment de la conflictivitat als centres penitenciaris. La major part dels jutjats de vigilància penitenciària apliquen criteris molt restrictius per determinar si un intern es pot beneficiar dels permisos, quan els únics requisits a tenir en compte són haver extingit la quarta part de la condemna i no observar mala conducta. Tot i això, els jutges a vegades els neguen, malgrat que l'intern ha seguit escrupolosament el seu programa de tractament i presenta una evolució favorable.

Els Mossos d'Esquadra

La gran majoria de comissaries dels Mossos d'Esquadra són de construcció relativament recent i han merescut una valoració positiva del Síndic, però tot i això tenen problemes d'espai per arxivar els atestats o bé emmagatzemar els objectes que han de ser posats a disposició judicial. Els agents del cos, a més, han de practicar un gran volum de notificacions, citacions i emplaçaments formulats pels jutjats, unes tasques que menystenen la formació policial que han rebut i que podrien ser realitzades per personal que no tingui aquesta preparació específica.

L'augment de la inseguretat ciutadana

L'increment de la sensació d'inseguretat ciutadana que ha experimentat Barcelona i la seva àrea metropolitana és un factor que el Síndic contempla amb preocupació. Són diversos els episodis il·lustratius del fenomen: augment de la delinqüència a Ciutat Vella, conflictes a les grans zones d'oci, vandalisme als carrers del barri de Sants, proliferació de la presència de gosos perillosos... La manca d'efectius policials a Barcelona i rodalies és la causa principal d'aquesta situació i, per tant, el Síndic considera que ni el Ministeri de l'Interior ni els ajuntaments s'han d'inhibir del problema, i cal garantir que hi haurà prou dotació d'agents per cobrir les necessitats de la zona fins que es completi el desplegament dels Mossos d'Esquadra.

Comissaria dels Mossos d'Esquadra a la Seu d'Urgell



HEM SUGGERIT

- A la Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació que inclogui en una circular els criteris que s'han de seguir a les presons catalanes a l'hora de realitzar els escorcolls a les cel·les. El Síndic ha fet aquest suggeriment després d'estudiar el cas de dues internes del centre penitenciari de Wad-Ras que van posar de manifest que la normativa penitenciària no regula la garantia de presència de l'intern durant l'escorcoll de la cel·la. Considerem que caldria regular la manera de fer aquests escorcolls i fixar les garanties que cal prendre, més si tenim en compte que les resolucions dictades pels jutges de vigilància penitenciària en aquests casos no són uniformes. Aquesta regulació hauria de garantir que l'intern afectat hi fos sempre present, ja que si bé la seva presència no variarà el resultat de l'escorcoll, servirà per garantir la pulcritud i la legalitat d'aquest acte. Aquest suggeriment ha estat acceptat.

HEM VISITAT

- Les comissaries dels Mossos d'Esquadra de Blanes, Lloret de Mar, Lleida, Balaguer, Vic i Girona. També hem estat a les presons de la Model, Trinitat, Girona, Ponent, Figueres, Can Brians, Quatre Camins, Tarragona, Wad-Ras i la unitat penitenciària de l'Hospital de Terrassa.

HEM ACTUAT D'OFICI

- Arran de les notícies aparegudes a diversos diaris en relació amb la denúncia formulada per un metge forense de les comarques gironines sobre el mètode que se segueix per tractar les restes de les autòpsies. Els departaments de Justícia i Sanitat ens informaren que els experts consideren que el millor mètode per eliminar els residus líquids dels cadàvers és abocar-los a la xarxa de sanejament públic, justament l'aspecte de què es queixava el forense que va destapar el cas, ja que això no implica cap risc per a la salut pública.

Infants

La defensa dels drets dels infants i els adolescents és un dels pilars en l'actuació del Síndic, que compta amb un adjunt específic sobre aquesta matèria. En la reunió de l'ENOC (European Network Ombudsmen for Children) celebrada a Brussel·les, aquest òrgan constata que el fenomen dels nens del carrer no és exclusiu de la conurbació barcelonina, ja que també es dona a d'altres països del continent. Per la seva significació, i per la gran repercussió social que està assolint la situació d'aquests menors, el tema ocupa un lloc destacat en el present capítol. En matèria d'infants s'han comptabilitzat 66 queixes i 13 actuacions d'iniciativa pròpia.

Els nens del carrer

El Síndic no pot silenciar la seva preocupació sobre la situació que rodeja els menors immigrants sense tutela que viuen al carrer. Els programes que fins ara s'han dut a terme des de l'Administració per integrar-los a la societat no s'han mostrat prou efectius. Un fet que ens porta a adreçar al Departament de Justícia, com a autoritat competent en la matèria, els suggeriments següents: cal promoure una actitud de respecte envers aquests nens que eviti la seva estigmatització, tutelar-los de manera automàtica d'acord amb la normativa vigent, agilitar els processos perquè obtinguin la seva documentació i implementar un vast programa dotat de contingut i recursos (educadors, albergs...) per poder atendre'ls.

L'atenció a la infància: ajuts i escoles bressol

Un estudi de l'any 1997 certifica que els ajuts que concedeix l'Estat espanyol per cada fill són dels més baixos de la Unió Europea. Aquesta situació queda corroborada per les nombroses queixes que s'han rebut durant l'any 2000, i entre les quals volem destacar les que fan referència a la insuficiència dels ajuts que es donen als familiars amb infants que pateixen disminucions, les famílies nombroses, els nens que tenen menys de 3 anys o els que cursen ensenyaments no obligatoris.



A aquest dèficit de recursos, també cal sumar-hi la manca de places públiques que hi ha d'escoles bressol per a nens d'entre 0 i 3 anys. Entenem que aquesta és una situació que s'ha de redreçar a curt termini, ja que afecta directament el procés formatiu dels infants.

La manca de recursos per a tutela i protecció

Quan l'Administració ha d'assumir, per les raons que siguin, la tutela d'un infant, s'ha de fer un esforç addicional per garantir que podrà gaudir dels mateixos drets i oportunitats que qualsevol altre nen. Per això cal compatibilitzar la seva protecció amb el principi de mínim control. També s'ha de lluitar contra la demora que ara es dona a l'hora de resoldre els casos en què s'han d'ingressar aquests menors en un centre residencial d'acció educativa. Aquesta excessiva dilació a l'hora d'estudiar els casos entenem que es deu al gran volum de feina que tenen els equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA), així com a la insuficiència dels recursos habitatius alternatius a la família. I entenem que la suma d'aquestes dues circumstàncies pot arrossegar a un incompliment del deure de socors del menor. El Síndic també troba que en els casos de

protecció dels adolescents calen estratègies especials, i trobem a faltar recursos i serveis destinats a aquests joves com ara casals, llocs de reunió, etc.

HEM RECORDAT

- Al Govern de Catalunya que està incomplint l'obligació de dictar una normativa que protegeixi l'infant de situacions que vulnereu alguns dels seus drets bàsics, com el d'intimitat o imatge. La demora a aprovar el Decret de desenvolupament en l'àmbit sancionador de la Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció als infants i adolescents, continua deixant buits de contingut una part dels drets civils dels infants reconeguts per la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets dels Infants: el dret a no ser subjectes d'interferències arbitràries o il·legals en la seva vida privada –dret a la intimitat– i a rebre una informació adequada. Cal tenir en compte que l'esmentada Llei 8/1995 va ser una de les primeres de l'Estat espanyol d'incorporar els drets i llibertats reconeguts per la Convenció.

Violència contra les dones

Problema d'abast social

La igualtat de sexes i l'eliminació de la violència contra les dones són reptes que encara no s'han assumit. El maltractament familiar, com a exteriorització d'una situació de dominació de l'home sobre la dona, que atempta contra valors constitucionals com la llibertat i la dignitat, és un fet que transcendeix la intimitat del nucli familiar en el qual es produeix i que ha de ser abordat com un problema que incumbeix a tota la societat.

No n'hi ha prou amb una resposta legislativa o judicial, sinó que cal una profunda actuació cultural, educativa, de prevenció i eliminació d'una tradició masclista.

Impuls de noves accions

La Generalitat de Catalunya, conscient que la violència de sexe és un problema d'abast social, ha posat en marxa diverses actuacions de lluita contra aquest problema. No podem restar en silenci i hem de

procurar conscienciar la societat i les forces polítiques de la necessitat d'intervenir, en benefici de la humanitat, davant d'aquests maltractaments permanents que pateix, encara avui, la dona. Des d'un punt de vista legislatiu, és tan necessari modificar la normativa existent com establir-ne una de pròpia. Especialment, volem remarcar la necessitat de modificar la sanció de multa, de manera que no es perjudiqui el patrimoni de la unitat familiar, i substituir-la per una altra que no repercuteixi de manera negativa sobre la víctima. Des del punt de vista judicial, la política de prevenció de cara al maltractador ha de ser dictada per la superació dels disvalors androcèntrics imperants en la societat, generadors de la impunitat que avui sent el maltractador; per l'aplicació de la llei penal, i per actuacions a favor de la víctima, dirigides a la recuperació de l'autoestima i la dignitat.

És imprescindible que el ministeri fiscal actui immediatament en els procediments

de violència familiar; que tot procediment penal s'iniciï per diligències prèvies al menor indici d'un supòsit previst a l'article 153 del Codi penal i que es tramiti amb celeritat atès l'increment de violència que el retard genera. És necessària la coordinació entre les jurisdiccions penal i civil quan, simultàniament, hi hagi un procés penal obert per violència familiar i un de civil per separació o divorci.

Considerem especialment important que els col·legis d'advocats disposin d'un torn d'ofici especial de guàrdia per atendre les víctimes que ho demanin.

Considerem especialment encertat que el mateix jutge que va conèixer la primera denúncia sigui el competent per investigar la resta de denúncies que es presentin contra el mateix agressor. Així mateix, és convenient que totes les mesures provisionals o cautelars respecte a la situació familiar siguin tramitades en el mateix jutjat de guàrdia. Cal avançar en la dotació de mitjans personals i materials als equips d'assessorament judicial perquè es garanteixi la intervenció professional de la mediació familiar.

Des del punt de vista educatiu, cal continuar potenciant tot allò que des del respecte als drets i les llibertats s'orienta a aconseguir l'efectiva igualtat de drets entre els sexes i, des del punt de vista social, cal seguir en el camí iniciat i garantir a les víctimes una atenció suficient. Les cases d'acolliment s'han de convertir en autèntics centres de recuperació integral de les dones maltractades per procurar la seva reinserció social i laboral.

Menció especial a les dones immigrants maltractades

En defensa dels drets humans, les dones immigrants maltractades han de ser assistides, juntament amb els seus fills, en idèntiques condicions que la resta de dones maltractades, amb independència de la situació administrativa en què es trobin respecte a la seva residència. La situació d'irregularitat no pot constituir un impediment per a l'assistència en els casos de violència domèstica i, en concret, no ha d'impedir l'accés a les cases d'acolliment.



Immigració

Les 69 queixes que hem tractat en relació amb el tema de la immigració han girat entorn de dos grans eixos: els déficits que presenten els organismes administratius que desenvolupen les actuacions en matèria d'estrangeria (resolució de permisos, control de fluxos...) i la política legislativa en matèria d'immigració vigent a l'Estat espanyol. També s'han dut a terme dues actuacions d'ofici, una de les quals analitza la problemàtica d'inseguretat que es produeix al casc antic de Barcelona per la presència d'immigrants en situació irregular i amb nombrosos antecedents policials. Una situació difícil, certament, que hauria de ser objecte d'una atenció immediata per part de les autoritats competents.

Gestió i criteris d'actuació

Les llargues cues d'immigrants davant l'oficina d'estrangers de Barcelona són la imatge gràfica que reproduïx el problema del déficit de recursos materials i humans que pateixen els organismes de l'administració estatal que s'encarreguen d'executar les polítiques d'immigració o estrangeria. A la vista d'això, cal arbitrar fórmules organitzatives que permetin agilitar la gestió dels tràmits i evitin situacions de col·lapse com les mencionades que, a banda de suposar llargues i tortuoses esperes per part dels afectats, també provoquen molèsties entre els veïns de la zona. El Síndic també recorda que l'Administració ha d'estar al servei del ciutadà, terme que no tan sols identifica els ciutadans originaris de l'Estat espanyol, sinó també els estrangers. Quan es parla de procés de regularització, l'Administració també hauria de ser especialment sensible en el cas de les sol·licituds de reagrupament familiar, que han de ser examinades amb esperit positiu, humanitat i diligència, més encara si hi ha un menor pel mig. Recalcar, finalment, que també caldria limitar certes pràctiques, si més no anòmales, que es fan servir per tramitar les sol·licituds, com ara la de no lliurar cap resguard acreditatiu o còpia segellada de la documentació que els interessats presenten als consolats espanyols dels seus països d'origen.



La reforma de la Llei d'estrangeria

El projecte de Llei de reforma de la Llei 4/2000 sembla no haver tingut en compte la totalitat de la complexa realitat social que pretén regular. Un exemple és el cas de les ordres de retorn que es dicten contra els estrangers que entren de manera il·legal al país i no aconsegueixen regularitzar la seva situació. La manca d'acords bilaterals amb els seus països d'origen fa que, a la pràctica, l'ordre de retorn no es pugui materialitzar. Així doncs, aquestes persones acaben en una situació molt precària, que queda exemplificada en el cas d'un grup d'immigrants que van estar durant diverses setmanes fent nit a la plaça de Catalunya. El Síndic proposa que s'habilitin serveis i infraestructures per

poder atendre i acollir aquests col·lectius i, d'altra banda, establir fórmules que facilitin la integració social d'aquests ciutadans

HEM ACTUAT

- Davant un cas en què un error de transcripció en una sol·licitud de reagrupament familiar impedia que un ciutadà gambià resident a Girona es pogués reunir amb la seva família. El Síndic va posar el cas en coneixement del Defensor del Poble i està pendent de conèixer el resultat de les seves gestions.

mentre no s'executa l'ordre de retorn. Una proposta, en aquest sentit, seria donar-los l'oportunitat d'accedir al mercat laboral, per no abocar-los a la marginació o llançar-los a les mans de les màfies explotadores. Ignorar-los pel fet d'estar en situació il·legal és vulnerar els drets humans.

La mediació del Síndic en el conflicte dels immigrants tancats a Santa Maria del Pi

Amb motiu del tancament amb vaga de fam protagonitzat per alguns immigrants en diferents esglésies de Barcelona, el Delegat del Govern per a l'Estrangeria i la Immigració va sol·licitar la mediació del Síndic de Greuges.

El Síndic va mantenir una reunió amb els representants dels immigrants per tal de fer-los sabedors del marc normatiu d'aplicació i de les possibilitats que oferia, entre

d'altres preceptes, l'article 31.4 de la Llei orgànica d'estrangeria.

El 3 de febrer de 2001 es va assolir un acord pel qual els immigrants cessaven la vaga de fam, i el Govern de l'Estat manifestava, entre d'altres extrems, que la legislació permetia donar una solució favorable a la major part dels expedients rebutjats en el procediment de regularització.

El desenvolupament en el temps i en la forma del contingut dels acords es varen dur a terme sense la mediació del Síndic. De fet, tal com el Síndic va defensar des d'un inici, els compromisos del Govern –que s'han complert– s'han fet extensius no tan sols als immigrants que varen romandre tancats a les esglésies, sinó a tots aquells qui han acreditat ser a Espanya abans de l'entrada en vigor de la nova llei orgànica en matèria d'estrangeria –abans del 23 de gener de 2001– i reunien les condicions previstes per acollir-s'hi.

El Llibre segon

L'estudi especial que constitueix el Llibre segon de l'Informe es dedica, l'any 2000, per segon any consecutiu, al tema de la immigració. S'hi destaca que la normativa actual sobre immigració no s'adapta bé a la complexa realitat social que vol regular i s'alerta sobre la necessitat de facilitar la integració social dels immigrants i d'evitar processos d'exclusió que podrien comportar el desenvolupament d'actituds xenòfobes entre els sectors menys afavorits de la societat catalana. També se subratllen els aspectes positius de la immigració, entre ells la seva aportació al creixement econòmic i a l'equilibri demogràfic, així com la confiança en què el procés d'incorporació de la llengua catalana es consolidarà a llarg termini, com en processos anteriors.



Projecció institucional

El Servei d'Informació al Ciutadà (SIC)

Durant l'any 2000, hem atès 3.078 consultes des del SIC, un 33% de les quals han estat visites personals a la nostra oficina, i un 66% comunicacions telefòniques. En aquesta tasca d'informació i orientació al ciutadà comptem amb la col·laboració de dos alumnes en pràctiques de les escoles de pràctica jurídica dels col·legis d'advocats de Catalunya. Si bé en visites personals els homes representen un percentatge superior al de les dones, succeeix el contrari quan es tracta de comunicacions telefòniques. Pel que fa al domicili dels nostres usuaris, en visites personals, el percentatge és clarament superior en el cas de Barcelona, un 90%, però en trucades telefòniques aquest percentatge passa a ser del 70%. Pel que fa a les matèries que se'ns plantegen, l'àmbit d'actuació que anomenem "Administració general" i que inclou qüestions de procediment administratiu, contractació, expropiació i procediment sancionador, assumptes relacionats amb l'estrangeria i la immigració, temes de funció pública i de drets electorals, i la seguretat ciutadana, representa el 20% de les actuacions del SIC, seguit de les qüestions d'ordre privat, amb el 15%, de l'àmbit de la justícia, amb el 13%, del territori i medi ambient, amb el 12% i del de consum, amb l'11%.

La pàgina WEB

La WEB de la Institució informa els ciutadans sobre les nostres competències i funcions, de la nostra Llei reguladora, del Servei d'Informació al Ciutadà, de com presentar una queixa, fins i tot, via electrònica i de les publicacions dels nostres Informes, però, a més, ens permet donar a conèixer de manera immediata totes aquelles activitats, relacionades o no amb les queixes que rebem, que considerem rellevants i d'interès general.

Així, per exemple, al llarg de l'any 2000, en l'apartat de "Novetats", s'hi han pogut consultar actuacions de temes vigents en aquell moment, com la instal·lació d'una torre d'una línia de 110 kV prop d'uns edificis habitats a Rubí; l'ús del català per part de l'Administració de justícia; l'ajut de

suport a les famílies amb una persona gran discapacitada; l'aplicació incorrecta de les tarifes per part de les empreses elèctriques; l'informe del Síndic sobre inundacions i avingudes; l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia no respon les consideracions del Síndic; i la reforma de la llei d'estrangeria, entre d'altres. Aquesta informació, passat un temps, es pot trobar a l'epígraf "Activitats".

Relacions amb altres Ombudsmen

• D'àmbit català

En aquest àmbit, els contactes més freqüents són amb els síndics de greuges locals i amb els síndics de les universitats. El 29 de març vam participar a Vilafranca del Penedès en la Segona Trobada de Síndics Locals de Catalunya. També assistim a les reunions periòdiques que mantenen els síndics universitaris.

La col·laboració en aquest sentit és en les dues direccions, d'una banda, facilitant-los la informació que se'ns demana, i de l'altra, demanant la seva participació en algunes actuacions, com ara la relativa al

dipòsit municipal de detinguts de Vilafranca del Penedès, en la qual vam comptar amb el síndic d'aquella localitat.

• D'àmbit estatal

Les XV Jornades de Coordinació entre Defensors del Poble de l'Estat espanyol es van celebrar a Vitòria/Gasteiz i a Bilbao del 28 al 30 de juny, i es van centrar en quatre àrees de treball, d'entre les quals destaquem les relatives a "L'aportació de les nostres institucions a la cultura de la pau" i a "Les penes alternatives a la presó i l'acompliment en règim obert", aquesta darrera al voltant de la ponència presentada per la nostra Institució.

Conjuntament amb algunes d'aquestes institucions homòlogues de l'Estat, hem participat en d'altres activitats, com les Jornades sobre "El voluntariat i la inserció laboral i social", a Sevilla; els actes commemoratius del XV aniversari de la Llei 1/1985, de 12 de febrer, del Diputad del Comú de les Canàries; reunions de treball en el marc del Programa de Cooperació Institucional de Bòsnia-Hercegovina amb el Defensor del Poble; i reunió amb el Defensor del Poble andalús per tractar sobre la situació dels nens magribins del carrer.

Presentació de l'Informe de 2000 davant la Comissió del Síndic de Greuges del Parlament de Catalunya



• **D'àmbit internacional**

L'Institut Europeu de l'Ombudsman (IEO) que va elegir el Síndic de Greuges, Anton Cañellas, com a President, el mes de febrer, ha celebrat quatre reunions, a Val d'Aosta, Barcelona, Innsbruck i Frankfurt. El punt principal de l'ordre del dia de la reunió celebrada a Barcelona el 12 de maig, era el projecte de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea, que va cloure amb una declaració de l'IEO.

En el marc de la **Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO)**, la vicepresidència segona de la qual ostenta el Síndic, vam organitzar, del 6 al 8 de juny a Barcelona, el "Seminario para la formulación de propuestas sobre niñez y adolescencia a la X Cumbre Iberoamericana". La Declaració de Barcelona aquí sorgida s'incorpora en el punt 36 de la Declaració de la X Cimera de Caps d'Estat i de Govern Iberoamericans celebrada a Panamà el 17 i 18 de novembre.

En el mateix àmbit de la FIO, vam participar en un Seminari sobre l'Ombudsman a Iberoamèrica celebrat a Santo Domingo i que pretenia l'impuls definitiu a l'establiment d'aquesta institució, objectiu que finalment s'ha assolit.

Pel que fa a la nostra participació en el V Congrés Anual de la FIO celebrat a Mèxic, D.F., el Síndic va presidir la ponència relativa als preparatius de la Conferència Mundial sobre el Racisme, la Discriminació

Racial, la Xenofòbia i les Formes Connexes d'Intolerància.

Programa de cooperació institucional amb Bòsnia-Hercegovina

Aquest any 2000 ha estat l'any de la consolidació del programa que es va materialitzar per primer cop l'any 1999. La col·laboració, que en un principi es va iniciar amb les institucions d'Ombudsman de Bòsnia-Hercegovina, s'ha estès a d'altres àmbits jurídics i fins i tot geogràfics, i s'ha convertit en un programa de cooperació reconegut tant per les autoritats i els juristes bosnians com per les autoritats internacionals que treballen a la regió.

Característiques i objectiu del Programa

- És un programa permanent des de l'any 1999, amb activitats al nostre país i a Bòsnia-Hercegovina;
- és de naturalesa institucional;
- és pioner; és l'únic programa dut a terme per institucions públiques, en una zona on tradicionalment han actuat tan sols organitzacions internacionals o no governamentals;
- proporciona assistència jurídica integral, als Ombudsman, als col·legis d'advocats, a associacions de jutges i fiscals i d'altres institucions de tipus jurídic, amb assessorament, formació i intercanvi d'experiències professionals;
- requereix la implicació de les institucions bosnianes, en la mesura que les activitats es programen d'acord amb les seves

HEM REBUT LA VISITA DE

- De la Defensoria del Pueblo de Santa Fe (Argentina); del Médiateur de la République Française; d'una delegació de la Comissió de Peticions del Parlament de Mecklenburg-Pomerània (Alemanya); i del Comissionat Nacional de Drets Humans d'Honduras i President de la FIO.

HEM ANAT FINS A

- Roma i Milà per participar en sengles jornades, relacionades amb la figura del Ombudsman i que a Itàlia només funciona en els àmbits local i regional.
- Durban (Sud-àfrica), seu del VII Congrés Anual de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), on es van presentar dues comunicacions.
- Strasbourg per participar en una Taula rodona organitzada pel Consell d'Europa, al voltant de dos grans temes: la protecció dels drets econòmics i socials i la lluita contra el racisme i la discriminació.

rament, formació i intercanvi d'experiències professionals;

- requereix la implicació de les institucions bosnianes, en la mesura que les activitats es programen d'acord amb les seves

Sessió de treball de jutges i magistrats bosnians amb el President del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, Guillem Vidal



El Síndic, Anton Cañellas, amb el seus dos adjunts i la resta de l'equip de la Institució



demandes i s'organitzen conjuntament; - i el seu objectiu és la consolidació de l'estat de dret i l'afermament de les institucions públiques com a vehicles per assolir el ple exercici dels drets.

Delegació permanent i activitats

La delegació permanent durant tres mesos l'any integrada per les dues juristes coordinadores del programa té la seva seu al Centre de Drets Humans de la Universitat de Sarajevo. Possibilita el coneixement directe i profund del país i la seva activitat se centra en la preparació i execució de les activitats a Bòsnia-Hercegovina; la difusió del programa; el reforçament de les relacions amb organitzacions i associacions

internacionals i locals i la identificació de futurs projectes i activitats.

L'any 2000, al nostre país s'han organitzat cinc cursos de formació i a Bòsnia-Hercegovina, sis activitats, entre cursos a la universitat, seminaris i taules rodones.

Destaquem l'actuació de les dues coordinadores com a supervidores, al districte de Brcko, de les eleccions generals de l'11 de novembre de 2000, acreditades per l'Organització per a la Seguretat i Cooperació a Europa (OSCE).

Tant l'OSCE com el Ministeri de Defensa espanyol col·laboren en els desplaçaments dels bosnians al nostre país.

Ampliació del programa a d'altres països dels Balcans

En la tasca d'identificació de nous projectes, entre els quals hi ha l'extensió del programa a Sèrbia i a Montenegro, de cara al proper establiment de la institució de l'*Ombudsman*, i vist l'interès que desperta el nostre programa als juristes i experts d'altres països dels Balcans, se'ns ha demanat la col·laboració amb l'*Ombudsman* de Croàcia. També s'han establert contactes amb l'*Ombudsman* de Macedònia en vista a futures col·laboracions.

HEM DESPLAÇAT LA NOSTRA OFICINA

- Amb la finalitat d'apropar la Institució a tots els ciutadans de Catalunya i alhora divulgar-ne les seves funcions, i després d'anunciar-ho prèviament a premsa i ràdios locals i des de la nostra web, a Mataró, Olot, Vilanova i la Geltrú, la Seu d'Urgell i Berga.

HEM PRONUNCIAT

- Prop de 30 conferències i ponències sobre la Institució i les nostres activitats, i participat i assistit a més de 33 seminaris, jornades, cursos i taules rodones.

HEM DIVULGAT LA NOSTRA ACTIVITAT

- Per donar a conèixer la naturalesa i les funcions del Síndic de Greuges, als centres docents d'ESO que visiten la nostra seu, a estudiants universitaris de Treball Social, Ciències Polítiques, Dret i Ciències Econòmiques, i a participants en escoles o universitats d'estiu.



Estadística

En general, es constata una tendència a l'alça en l'activitat, ja detectada durant l'exercici anterior. El nombre total d'actuacions s'ha incrementat en un 3% i dins d'aquestes, en un 2% les queixes i en un 42%, les actuacions d'ofici.

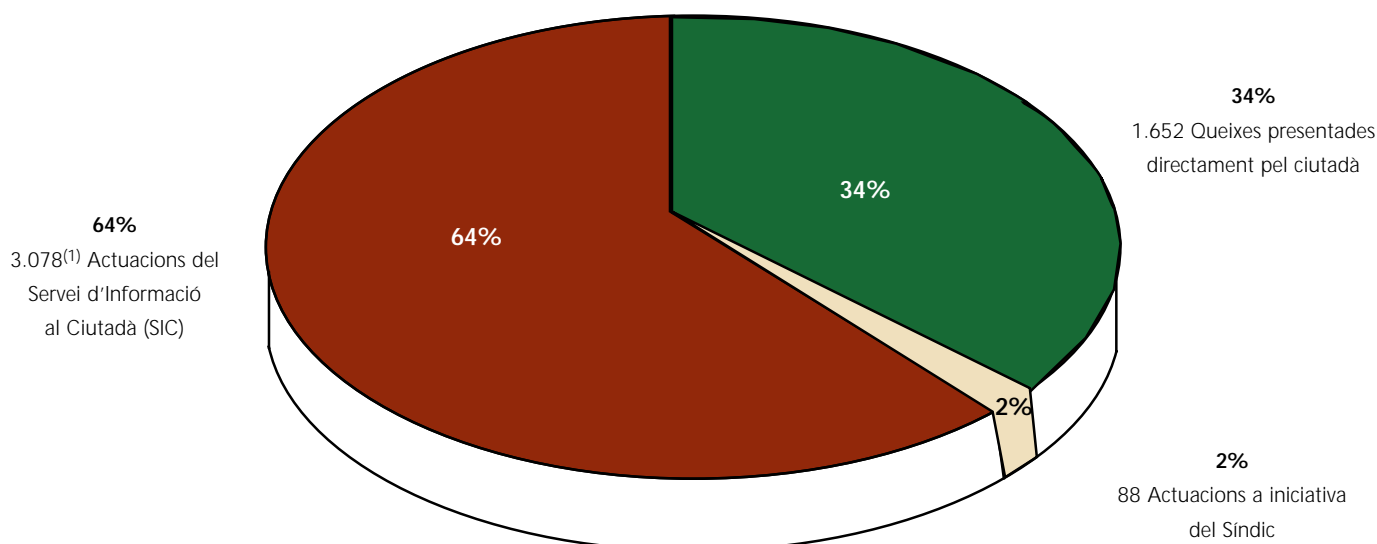
Aquesta relativa estabilitat, per bé que amb l'increment exposat, es manté també quant als àmbits materials que afecten les nostres actuacions. Així, el major nombre d'actuacions es concentren en l'àrea d'administració general, que es correspon amb l'epígraf "Procediment administratiu. Funció pública. Drets electorals", seguida de les relatives a l'àrea de justícia i a les privades, i pràcticament amb les mateixes proporcions de l'any anterior. Experimenten un lleuger augment les àrees corresponents a ordenació del territori i medi ambient, consum, treball i pensions i ensenyament i cultura.

Pel que fa al territori, del Barcelonès i de les comarques més properes és des d'on ens arriba el major nombre de queixes en termes absoluts, si bé en termes relatius i en funció del respectiu nombre d'habitants, les dades varien, tal com es comprova en el mapa que presentem.

Pel que fa a les administracions afectades, això és, aquelles a les quals s'adrecen les nostres actuacions, la local i l'autonòmica, òbviament per raó de competència, són les que n'acumulen més. Finalment, quant al percentatge d'acceptació de les consideracions del Síndic, quan aquest demana a les administracions que modifiquin la seva actuació, se situa, a 31 de desembre de 2000, en el 70%. En el moment del tancament d'aquesta edició, l'acceptació és del 75%.

ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

TOTAL: 4.818

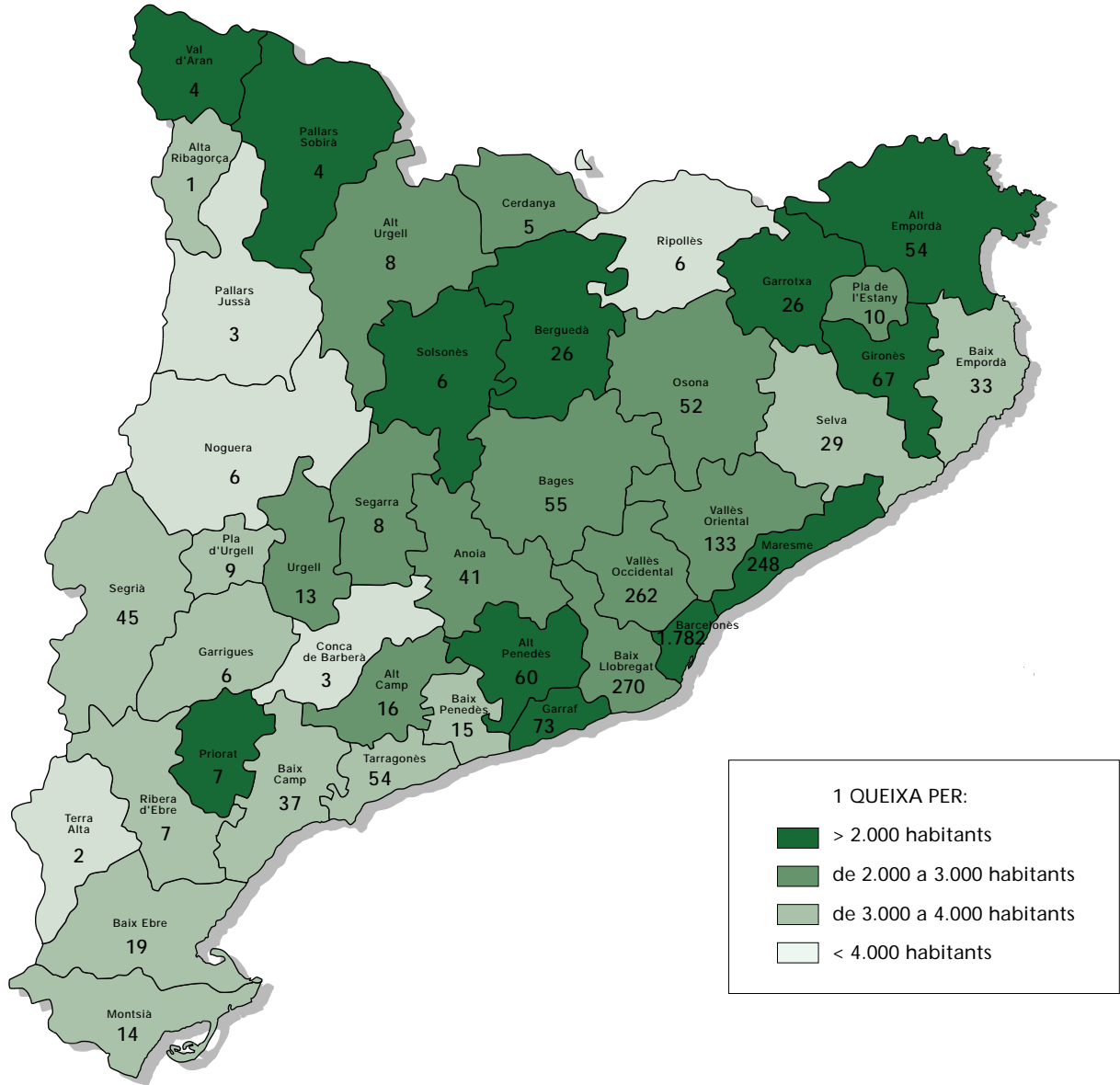


(1) D'aquestes actuacions, 2.226 han estat queixes. Aquesta quantitat sumada a les 1.652 queixes presentades directament pel ciutadà i a les 88 actuacions d'ofici, donen la xifra de 3.966 expedients de queixa registrats durant l'any 2000.

DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LES QUEIXES

Les xifres en el mapa indiquen les queixes escrites rebudes l'any 2000 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.

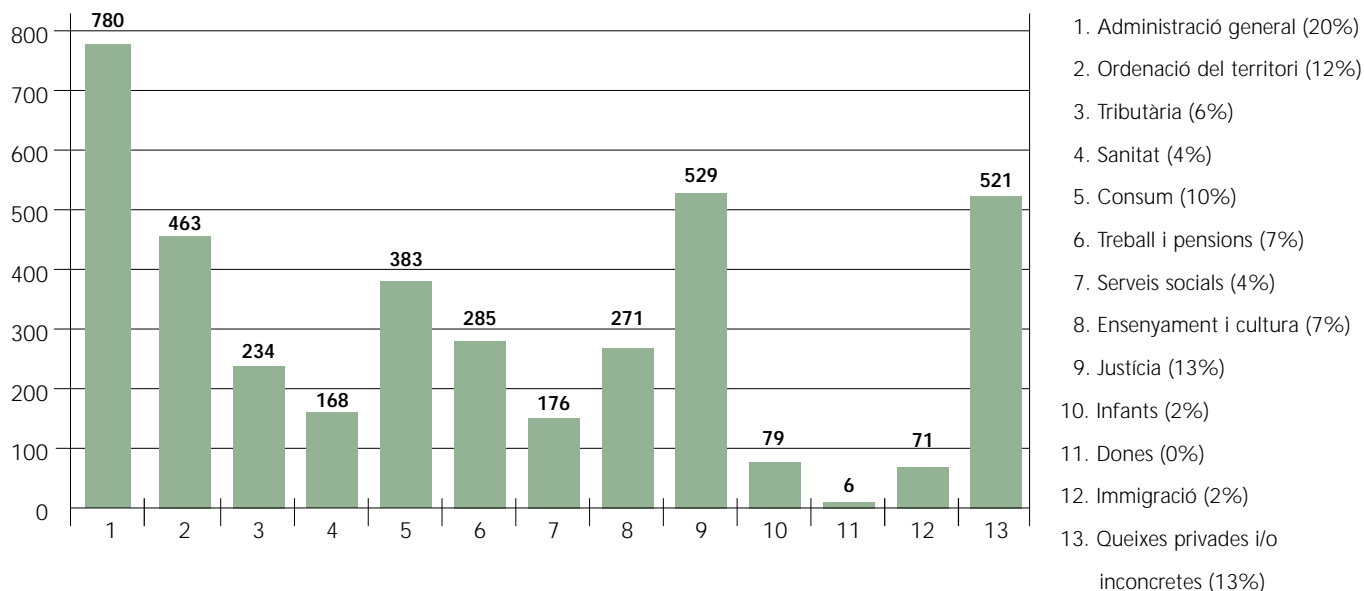


A l'efecte de les dades relacionades, cal tenir en compte que s'hi inclouen les queixes presentades per reclusos en centres penitenciaris, en el nombre i la distribució comarcal següent:

Alt Empordà	1
Barcelona	6
Baix Llobregat	7
Segrià	9
Tarragonès	3
Vallès Occidental	1
Vallès Oriental	3
Total	30

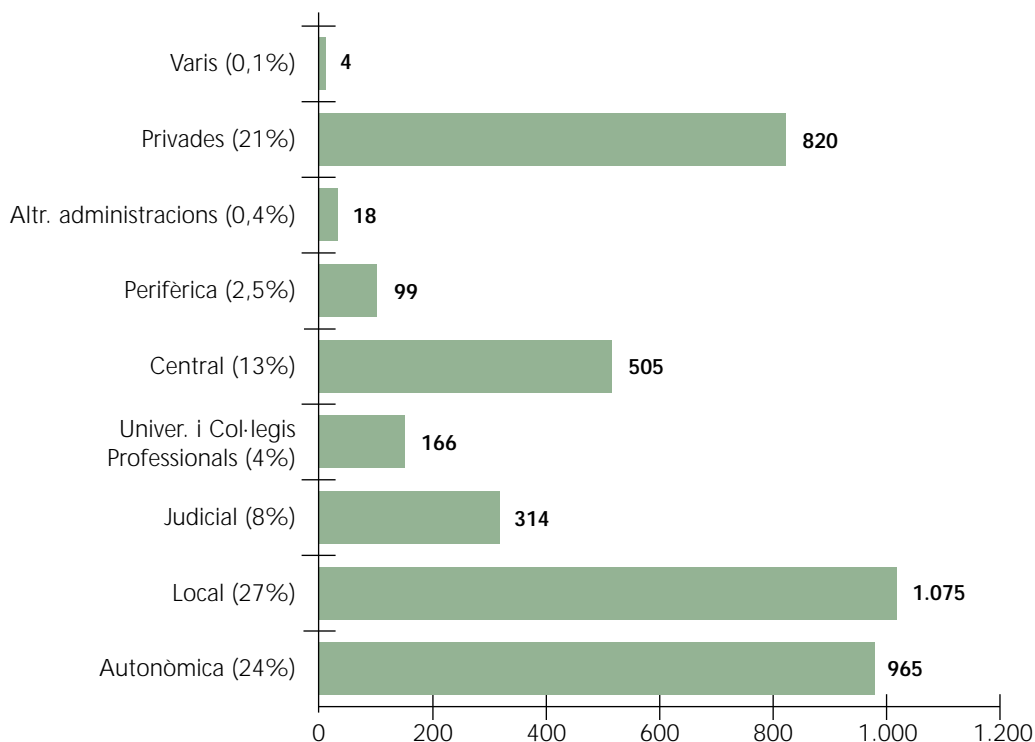
CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS PER ÀREES

TOTAL: 3.966



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

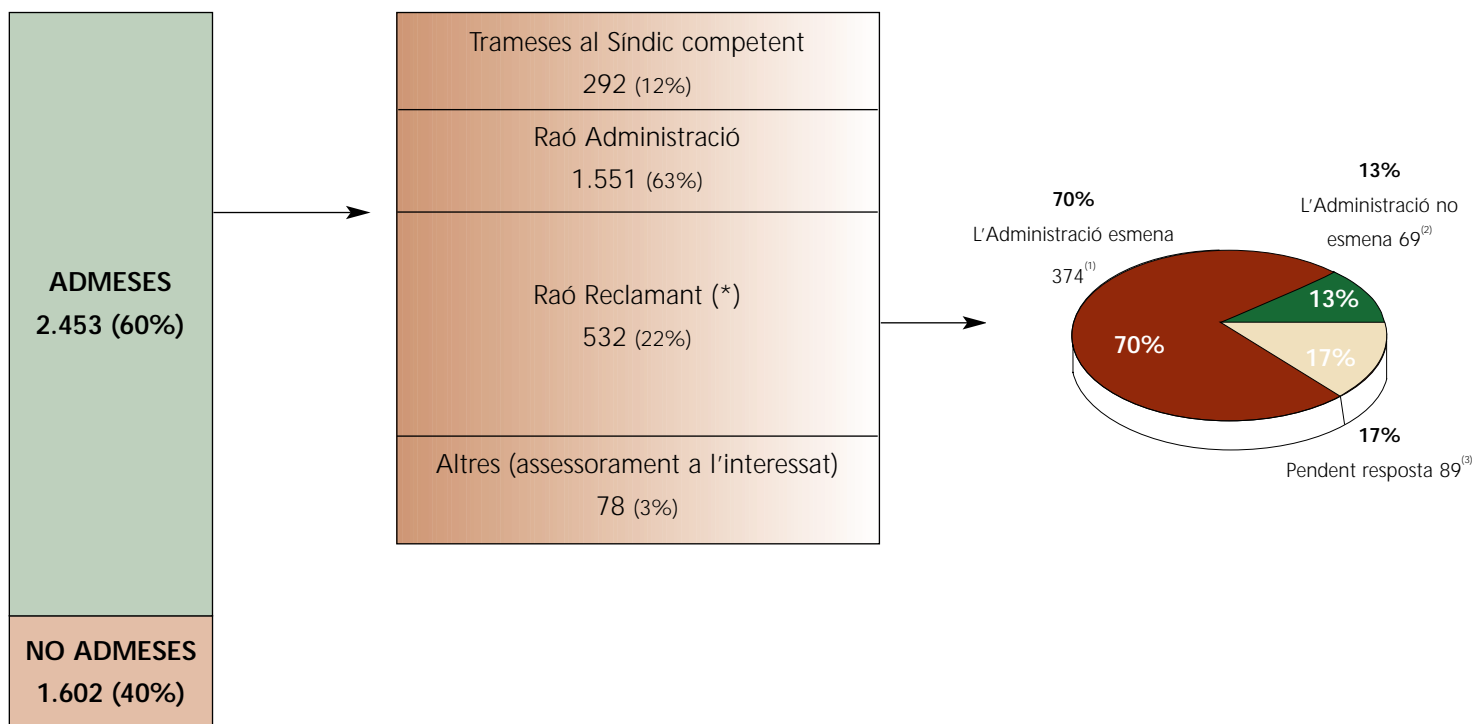
TOTAL: 3.966



DISTRIBUCIÓ DE LES QUEIXES CONCLOSES DURANT EL 2000

Queixes admeses i no admeses

TOTAL: 4.055



(1) a 26.7.2001 data de tancament d'aquesta edició: 412 (77%)

(2) a 26.7.2001 data de tancament d'aquesta edició: 79 (15%)

(3) a 26.7.2001 data de tancament d'aquesta edició: 41 (8%)

(*) S'agrupen sota l'epígraf "Raó Reclamant" tots aquells assumptes resolts durant l'any 2000, 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.



**SÍNDIC DE GREUGES
DE CATALUNYA**

J. Anselm Clavé, 31

Tel. 93 301 80 75*

Fax 93 301 31 87

08002 BARCELONA

internet: www.sindicgreugescat.org

e-mail: sindic@sindicgreugescat.org