



Síndic de Greuges de Catalunya

INFORME AL PARLAMENT 1999

Resum

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



Porta de la seu del Síndic de Greuges (Foto Jordi Canyameres)

Presentació

El Síndic de Greuges de Catalunya va començar la seva tasca l'any 1984. Des d'aleshores fins a final de 1999, 15 anys i mig, ha realitzat un total de 35.947 actuacions, en exercici de l'encàrrec que rep de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya de defensar els drets i les llibertats dels ciutadans. Durant aquest mateix període ha presentat 3 informes monogràfics, dos el darrer any, i 16 informes anuals.

El 14 de març de 2000, vam lliurar l'Informe corresponent a les nostres actuacions de l'any 1999, en compliment d'allò que disposa l'article 30 de la Llei 14/1984, de 20 de març, del Síndic de Greuges. Aquest Informe ha estat publicat en el *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya*, VI legislatura, número 34, de 24 de març de 2000.

L'Informe, en relació amb el Parlament, té una doble finalitat. D'una banda, retre-li comptes de l'activitat desenvolupada i de l'altra, facilitar-li una informació que li pugui ser útil en l'exercici de la seva potestat legislativa d'aprovació dels pressupostos i d'impuls i control de l'acció política i de govern. L'Informe també vol aportar dades a les administracions i a la ciutadania sobre l'estat dels drets i les llibertats i el funcionament de les administracions i els serveis públics.

L'edició que presentem ara és un resum del text íntegre i pretén facilitar el coneixement de les nostres activitats d'una manera ràpida i abreujada, exposant tot allò que hem considerat com a més destacable de l'exercici, de tal manera que els lectors en puguin treure les seves pròpies conclusions i portats per l'interès que els susciți cada apartat, convidar-los a l'aprofundiment tot llegint el text sencer de l'Informe.

Anton Cañellas
Síndic de Greuges

Procediment administratiu. Funció pública

En aquest apartat, que inclou les queixes dels ciutadans que veuen els seus drets qüestionats en els procediments administratius, (sancionadors, tramitació d'ajuts, expropiacions, oposicions, etc.) el 1999 es van fer un total de 755 actuacions de les quals 307 eren consultes que ja s'han resolt, 455 queixes i 5 actuacions d'ofici.

La majoria de queixes es refereixen a sancions en matèria de trànsit i com en anys anteriors dins d'aquest apartat les qüestions principals afecten irregularitats en el procediment, especialment errors de notificació.

Un any més, el Síndic constata que sovint els ciutadans tenen dificultats a l'hora d'obtenir informació fet que evidencia que els serveis d'informació que algunes administracions han instaurat no s'han mostrat prou eficaços.

Els ciutadans també s'hi han adreçat per incompliment dels compromisos electorals. Se'ls ha recordat que, hores d'ara, aquests compromisos no són jurídicament exigibles ni fiscalitzables per la Institució.

Multes de trànsit

L'increment del parc mòbil de vehicles també ha fet augmentar les multes de trànsit i els seus corresponents procediments administratius. Deixant de banda el tema grua, que per la seva importància es mereix un comentari a part, el Síndic ha intervingut davant de diferents ajuntaments per intentar defensar els drets dels ciutadans. Gràcies a aquesta intervenció s'ha aconseguit revocar diverses sancions per defectes en la tramitació tals com tipificar erròniament una infracció en el butlletí de denúncia, notificar de manera irregular la sanció o no tenir en compte la identitat del conductor del vehicle sinó només el seu titular. El Síndic ha insistit davant els ajuntaments que cal revisar els procediments per no reproduir les errades que impliquen la impunitat de les infraccions.

La grua

Dins de l'apartat de sancions de trànsit, la grua ha concentrat moltes de les queixes.

(Foto Jordi Canyameres)



HEM SUGGERIT

- A l'Institut Metropolità del Taxi (Imet) que millori el temari i el desenvolupament de la prova per obtenir la credencial de taxista.
- Al Departament de Sanitat i Seguretat Social que afavoreixi les condicions laborals i professionals del personal de la xarxa pública per equiparar el personal del Servei Català de la Salut amb el que treballa als centres de la xarxa hospitalària d'utilització pública.
- A l'Ajuntament de Barcelona que indemnitzés una família a la que havia expropiat una finca que va destinar a una finalitat diferent de la que va motivar l'expropiació.

HEM RECOMANAT

- A l'Ajuntament de Sant Celoni que redacti i aprovi un reglament que estableixi els criteris i les normes d'organització i celebració d'un mercat artesanal (Mostra d'Artesans del Baix Montseny) per evitar que es repeteixi una queixa com la rebuda aquest any per part d'un ciutadà al qual se li va denegar la participació.

HEM ACTUAT D'OFICI

- La reticència de les administracions, observada durant la tramitació de les queixes, a admetre el dret del ciutadà a ser indemnitzat per danys amb motiu del funcionament de les administracions obliga a qüestionar-se sobre l'ús que l'Administració fa de la possibilitat d'iniciar un expedient d'ofici. Molt sovint aquesta negativa ve donada perquè les administracions neguen el nexa causal entre el dany i el servei públic. Durant el 1999 hem sol·licitat informació per tal de poder fer un estudi de la responsabilitat extracontractual de les administracions.

Destaquen les presentades per ciutadans relatives a l'actuació d'alguns ajuntaments que no estimen les seves sol·licituds de devolució de l'import abonat en concepte de taxa per la utilització de la grua, quan no s'ha pogut comprovar la comissió de la infracció que va generar la prestació del servei. Els ajuntaments de Mataró, Cornellà de Llobregat i Arbúcies, entre d'altres, han estat requerits pel Síndic per

Sot en via pública. (Foto Jordi Canyameres)



queixes de ciutadans que reclamaven el retorn de la taxa. En els casos d'Arbúcies i de Cornellà, la mediació del Síndic ha permès que als dos ciutadans afectats els ajuntaments els hi hagin retornat l'import abonat en concepte de taxa, en no haver estat provada la infracció de trànsit que va motivar la retirada del vehicle. El cas de Cornellà és especialment significatiu ja que l'afectat era titular d'una targeta d'aparcament per a vehicles de persones

disminuïdes que dona dret a estacionar-se a qualsevol lloc de la via el temps imprescindible i sempre que no destorbi.

Expropiació i dret de reversió

L'Ajuntament de Barcelona va expropiar el 1985 una finca, en el que després ha estat la prolongació de l'avinguda Diagonal, per destinar-la a vials. El 1993, l'Ajuntament

aprovà una modificació del planejament, variant-ne el sistema d'execució que passà d'expropiació al de compensació, sense donar-ne vista als antics propietaris. L'Ajuntament, com a membre de la junta de compensació, resultà adjudicatari, en raó de l'aportació, entre d'altres, de la finca expropiada, d'una sèrie de parcel·les que van ser subhastades i posteriorment edificades, obtenint-ne una compensació econòmica.

El Síndic entengué, i així ho va comunicar a l'Ajuntament de Barcelona, que no s'havia complert la finalitat expropiatòria predeterminedada en el planejament, operant en conseqüència el reconeixement del dret de reversió o, en aquest cas concret, per no ser aquesta possible, la corresponent indemnització. L'Ajuntament no va atendre el recordatori de deures legals del Síndic, que manté el seu determini, tot considerant que no pot ocultar-se l'evidència que l'Ajuntament de Barcelona ha obtingut un rendiment econòmic que no hauria estat possible si no s'hagués modificat el sistema d'execució del planejament i que, d'altra banda, no ha estat respectat el dret dels antics propietaris a optar per incorporar-se al procés urbanitzador.

Oposicions poc clares

Dues queixes de dos opositors que volien accedir a un lloc de treball de la Generalitat han portat el Síndic de Greuges a fer dos suggeriments amb l'objectiu de fer més clarificador el procés selectiu als departaments de Presidència i Interior que els han acceptat.

La primera fa referència a la queixa d'un aspirant al cos de gestió d'administració de la Generalitat que està disconforme amb la valoració efectuada pel tribunal qualificador del mèrits acreditats. El suggeriment del Síndic de fer una nova redacció més precisa i entenedora de les bases per evitar-ne confusions ha estat acceptat per Presidència. El Departament d'Interior, per la seva banda, ha comunicat al Síndic que recollirà, de manera clara i indubtable, en una pròxima convocatòria d'auxiliar forestal els requisits i les circumstàncies de mèrit que seran tingudes en compte.

Habitatge i urbanisme

Les dues vessants de la política de l'habitatge: d'una banda, la promoció de l'adquisició i del lloguer i, de l'altra, la promoció de la conservació, el manteniment i la rehabilitació dels edificis han centrat l'actuació del Síndic en matèria d'habitatge on s'han fet 76 actuacions (50 queixes i 26 consultes).

Pel que fa a l'urbanisme, el Síndic constata la importància de l'exercici de les competències de les administracions en matèria de disciplina i la necessitat de tenir un bon planejament. En aquesta matèria, es van fer un total de 187 actuacions de les quals 137 eren queixes, 48 consultes i dues actuacions d'ofici.

Retards en la tramitació i en els pagaments de subvencions i ajuts per a la compra d'habitatges

Diverses han estat les queixes que ha rebut el Síndic aquest any en relació amb el retard en la tramitació i el pagament de diversos ajuts que ofereix l'administració per facilitar l'accés a un habitatge. Una queixa d'una ciutadana de Tarragona, que va trigar més de 12 mesos en rebre una

resposta de l'administració per tramitar l'ajut, i una altra d'un ciutadà que va trigar tres anys en cobrar la subvenció a fons perdut per la compra d'un habitatge a preu taxat han portat el Síndic a suggerir a la Direcció General d'Actuacions Concertades, Arquitectura i Habitatge de la Generalitat que agiliti els seus procediments.

El planejament i la disciplina urbanística

Les queixes rebudes pel Síndic li han permès constatar que alguns municipis petits no tenen instruments d'ordenació territorial, siguin plans generals o normes subsidiàries. Aquesta falta de planejament s'ha convertit en una font de conflictes quan aquests municipis han augmentat la població estable o de segona residència amb l'increment de sol·licituds per construir o rehabilitar.

Tot i la no existència de plans generals o de normes subsidiàries, el Síndic recorda que les entitats locals resten obligades pel projecte de delimitació de sòl urbà i per les normes d'aplicació directes previstes a la legislació relativa al sòl. També recorda als Ajuntaments que, en exercici de les seves

HEM RECOMANAT

- A l'Ajuntament de Cervera que reconsiderés la no exigència de la llicència de primera ocupació als habitatges.

HEM SUGGERIT

- A l'Ajuntament de Barcelona, a instàncies d'un veí de la finca, que es fes càrrec d'unes obres de rehabilitació d'un edifici de Ciutat Vella en ús de la potestat d'execució forçosa a causa de l'incompliment per part del titular de l'immoble de fer els treballs.

HEM RECORDAT

- A l'Ajuntament de Sant Pere de Vilamajor (Vallès Oriental) que tots els documents de contingut urbanístic relacionats amb el planejament són públics i qualsevol persona pot consultar-los i informar-se'n i no només les que acreditaven un interès legítim suficient tal i com argumentava el consistori.

competències en matèria de disciplina urbanística, han de supervisar les activitats privades, mitjançant el control dels projectes a l'hora d'atorgar les llicències i fent ús de les seves facultats de policia.

(Foto Josep Losada. Avui)



Antenes repetidores en el terrat d'una vivenda. (Foto Cristina Calderer. Avui)

Medi ambient

Durant el 1999 s'han efectuat 165 actuacions en aquest àmbit, de les quals, 110 han estat queixes i 55 consultes resoltes. Les queixes presentades en relació amb la contaminació acústica, sorolls de tot tipus, des de lladrucs de gos als avions a les zones pròximes als aeroports, han estat una vegada més el tema estrella en aquest àmbit.

També destaquen aquest any les queixes de ciutadans que manifesten la seva preocupació per la incidència que poden tenir en la salut les radiacions no ionitzants emeses per les antenes de telefonia mòbil i per les línies elèctriques d'alta tensió.

Els sorolls

Les queixes de sorolls són un tema constant en els últims informes del Síndic. És forçós reiterar les consideracions ja exposades en informes anteriors de regular per llei aquesta problemàtica com també incloure aquest apartat en les ordenances municipals de tots els municipis. En el cas d'activitats de lleure massa sorolloses, sobretot durant l'estiu i a l'aire lliure, s'hauria d'exigir a l'Administració que sigui prudent a l'hora de concedir la llicència i rigorosa a fer complir les mesures correctores per evitar molèsties.

Aquest rigor i prudència és també aplicable a l'hora d'intentar minimitzar els sorolls o riscos per a la seguretat que han de suportar els veïns de residències pròximes als aeroports tal i com s'ha denunciat aquest any en els casos de l'aeroport de Barcelona i Sabadell.

Les antenes de mòbils

La liberalització de les comunicacions i l'augment de l'ús dels telèfons mòbils ha provocat un increment d'instal·lacions d'antenes repetidores. Aquest augment d'antenes, així com les informacions contradictòries respecte els efectes nocius que poden tenir per a la salut han fet créixer les demandes que el Síndic actui en aquest camp. La Unió Europea, a través d'una recomanació de 12 de juliol de 1999, ha entès que, tot i les discrepàncies en aquesta matèria, és necessari protegir els ciutadans contra els efectes nocius per a la salut



i donar la màxima informació per adoptar mesures de protecció. És per això que considera que les administracions competents han d'impregnar les seves actuacions dels principis de cautela i acció preventiva. El Síndic proposa que aquesta recomanació de la Unió Europea per poder ser més efectiva hauria de ser incorporada en un marc normatiu d'abast general, d'àmbit estatal o autonòmic amb l'objectiu de minorar la inquietud de la ciutadania en relació amb els efectes nocius de l'exposició del públic als camps electromagnètics.

La convivència amb els gossos

Els problemes que genera la convivència entre animals i persones també ha arribat al Síndic de Greuges.

El major nombre d'animals de companyia, sobretot a les ciutats, ha fet augmentar els conflictes i les agressions dels gossos. Davant d'aquesta problemàtica, el Síndic considera que continua mancament una regulació amb l'objectiu d'evitar o corregir el deteriorament de la convivència ciutadana causat per animals inadequadament mantinguts o educats, fet que ja va denunciar a l'Informe de 1993.

Aquest any s'han rebut cinc queixes per presumpta manca d'actuació de les administracions locals a l'hora de corregir

molèsties provocades per lladrucs dels gossos. El Síndic insta els ajuntaments a aprofitar els recursos que l'actual normativa proporciona per solucionar casos com els que s'han denunciat a Castelldefels on una veïna es queixava que li queia tota la brutícia dels animals del pis de dalt o a Santa Perpètua de Mogoda on uns veïns eren molestats a la nit per uns lladrucs.

HEM SUGGERIT

- A l'Ajuntament de Santa Fe del Penedès que clausuri una granja porcína que genera fortes pudors i sorolls, atès que es tracta d'una activitat clandestina, sense llicència municipal, fins que es legalitzi l'activitat, amb l'adopció de les mesures correctores necessàries.
- A les administracions competents en matèria urbanística que actuïn amb especial cura en el moment d'elaborar el planejament, exclouent de l'ús residencial les zones amb especial sensibilitat acústica o de perill potencial a causa d'infraestructures de transport, com poden ser els aeroports.

Tributari

En el camp dels impostos es constata que massa sovint l'administració tributària no explica prou les seves actuacions, fet que pot provocar una clara indefensió. En molts casos es motiven escassament les respostes a les reclamacions i recursos fent ús de resolucions tipus amb les quals difícilment es donen contesta a les al·legacions formulades. També s'ha detectat que els documents administratius que notifiquen actes tributaris són sovint poc entenedors. És per això que el Síndic demana a les administracions que revisin, amb la freqüència que calgui, la documentació que utilitzen, per tal de fer efectius els drets del contribuïent. En aquest àmbit s'han efectuat 219 actuacions, de les quals 84 han estat consultes i 135 queixes.

La gestió tributària

Cal tornar a insistir sobre la gestió tributària de les administracions perquè un any més, el Síndic detecta que es reproduïxen situacions que ja han estat objecte de queixa.

Entre les que es reiteren amb més freqüència cal destacar les atribuïbles a una insuficient observança de la normativa aplicable, la qual cosa provoca que es liquidin i notifiquin actes tributaris no pro-

cedents, tal i com es recull en una queixa d'una ciutadana de Lliçà d'Amunt o en un altre cas d'un ciutadà de Rubí que considera que ha prescrit l'acció de l'administració per liquidar un impost que l'Ajuntament li vol cobrar.

En ocasions, l'actuació recaptadora de l'administració produeix un greuge econòmic evident en la persona que reclama i alhora posa de manifest la manca de rigor necessari en la tramitació tributària tal i com passa en la queixa rebuda d'una ciutadana de Barcelona que es va adreçar al Síndic perquè l'Ajuntament li havia embargat una partida d'un compte corrent per raó d'uns debits suposadament contrets fa dotze anys i dels quals no havia rebut cap notificació. L'Ajuntament va reconèixer l'error i va anul·lar l'ordre d'embargament.

També és destacable la lentitud de l'administració tributària en la devolució d'importos que corresponen als ciutadans. En algunes ocasions aquest retard sobrepassa tot temps raonable com en el cas d'un ciutadà que va haver de recórrer al Síndic per cobrar del Departament d'Economia i Finances el romanent d'una subhasta efectuada el 1986, fa tretze anys.

Davant de tots aquests casos, el Síndic insta les administracions a ser curoses en

HEM SUGGERIT

- A l'Ajuntament de Cambrils que deixi sense efecte l'obligació de pagament comunicada a un ciutadà pels conceptes d'IBI i taxa per recollida d'escombraries d'un immoble, meritats per una societat, declarada insolvent, que el va transmetre a un altra que, finalment, el va vendre al reclamant; atès que front la segona empresa no constava que s'hagués intentat el cobrament.

la tramitació dels seus expedients la qual cosa no és més que el compliment d'allò que preveuen les lleis.

Els embargaments

L'administració tributària ha de tenir sempre present que quan embarga uns béns està fent ús d'una potestat extraordinària. El Síndic considera que en certes ocasions l'embargament s'exerceix sense tenir en compte situacions de precarietat econòmica d'alguns ciutadans, els béns dels quals esdevenen, per aquest motiu, inembargables i vulnerant, en conseqüència, els seus drets. En aquest sentit s'ha suggerit a l'Ajuntament de Cervelló que estudiï detalladament el procediment d'embargament per debits a l'hisenda municipal per valor de 308.000 pessetes contra un ciutadà que va al·legar com a única font d'ingressos una pensió de 40.000 pessetes.



(Foto Josep Losada. Avui)

Consum

Les queixes relatives a les empreses de serveis com les dedicades al subministrament d'aigua o d'electricitat han centrat l'actuació del Síndic en aquest camp. La informació detallada i transparent als usuaris és essencial per tal d'aconseguir una relació fluida entre les dues parts. El Síndic considera que els abonats a un servei han de poder controlar el seu propi consum i el cost que se'n deriva.

El total d'actuacions efectuades en aquest àmbit han estat 364, de les quals 272 han estat consultes resoltes, 89 queixes i 3 actuacions d'ofici.

El subministrament d'aigua

Diverses han estat les queixes rebudes i les actuacions fetes pel Síndic en el tema de l'aigua. En algun dels casos, com el d'una senyora de Barcelona a qui se li va tallar el subministrament de l'aigua per error durant sis dies, el Síndic considera que s'haurien d'establir bonificacions en la facturació per rescabalar per danys i perjudicis sense que els perjudicats hagin de recórrer a la jurisdicció civil. Algunes de les queixes han constatat que molts municipis de Catalunya encara no tenen un reglament regulador del servei d'abastament d'aigua que fixi les obligacions i els drets de cadascuna de les parts contractants i que evitaria molts litigis posteriors.



Per últim, en el tema de l'aigua, hem actuat d'ofici per tal d'aconseguir que el subministrament d'aigua potable arribi al nucli rural dels Masos de Millà a Àger (La Noguera). Els 26 veïns que viuen en 12 cases disgregades fa vuits anys que ho demanen sense èxit. En aquest sentit s'ha demanat informació a l'Ajuntament, al Consell Comarcal i a la Diputació de Lleida per veure quines possibilitats hi ha per fer efectiva la portada general d'aigües perquè cada veï faci la seva connexió.

La defensa de la competència

L'anunci de fusió de les empreses Carrefour i Promodès, propietàries respec-

tivament dels hipermercats Pryca i Continente, ha portat el Síndic a fer esment de la defensa de la competència en el seu informe. Després de recordar que la llei estableix un sistema de control de concentració d'empreses sempre que s'incrementi la quota de mercat a partir del 25%, el Síndic reivindica la defensa de la competència com una mesura que no tan sols protegeix el comerciant, sinó que garanteix unes millors condicions de mercat al consumidor.

(Foto Raimon Solà)



HEM ACTUAT D'OFICI

- Per preguntar al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme sobre l'estat de la xarxa elèctrica i la tutela que fa dels drets dels usuaris arran de les interrupcions de subministrament succeïdes el mes de setembre.
- Per fer un seguiment sobre l'aplicació de la normativa que regula el personal de vigilància i les mesures de seguretat en els locals de pública concurrència. En aquest àmbit, es valora positivament l'aprovació del Decret 200/1999, que regula el dret d'admissió en els locals d'espectacles públics i activitats recreatives, normativa que el Síndic havia recomanat que s'adoptés.

Sanitat i serveis socials

L'increment de la demanda de serveis, l'envelliment de la població i la gent gran malalta, juntament amb les llistes d'espera i l'atenció hospitalària demanen canvis i millores que les noves tecnologies han de permetre. El Síndic mostra la seva especial preocupació per les malalties emergents com l'anorèxia, la bulímia, ludopaties i malalties mentals com l'agorafòbia i la fòbia social.

Els recursos i les prestacions del sistema de serveis socials han estat el cavall de batalla de la nostra intervenció en aquest camp. La falta d'informació del ciutadà, en alguns casos, afavoreix que l'administració no doni el servei i menysprei els drets dels ciutadans, que no obtenen allò que necessiten.

En sanitat s'han efectuat durant el 1999, 190 actuacions, de les quals 95 han estat consultes resoltes, 83 queixes rebudes i 12 actuacions d'ofici mentre que en serveis socials les actuacions fetes han estat 152 de les quals 77 han

estat consultes resoltes, 69 queixes i 6 actuacions d'ofici.

L'autonomia del pacient i la conservació de la història clínica

El Departament de Sanitat i Seguretat Social va comunicar al Síndic que acceptava la recomanació efectuada l'any 1996 de regular el temps de conservació de les històries clíniques en custòdia als centres sanitaris i els drets d'informació i autonomia del pacient. La nova normativa que regularà aquests conceptes inclou el dret del pacient a la informació sanitària i a la possibilitat d'elaborar documents de voluntats anticipades com ara testaments vitals o biològics abans d'una intervenció de risc. Pel que fa a la història clínica es preveu que s'hagi de conservar com a mínim 20 anys després de la mort del pacient.

HEM VISITAT

- El complex assistencial en salut mental de les Germanes Hospitalàries de Jesús, Benito Menni, de Sant Boi de Llobregat.
- Les comunitats terapèutiques de Malgrat de Mar i d'Arenys de Munt.
- La residència assistida i casal de gent gran Mare de Déu de la Mercè, de Tarragona on hem fet diversos suggeriments com ara millorar l'accessibilitat del centre amb la supressió de barreres arquitectòniques.
- La residència i centre de dia per a gent gran, Llar Sant Josep, de Lleida on vam suggerir l'agilitació del pla d'emergència i la implicació de voluntariat en el funcionament de la residència.
- La residència de gent gran Girona-Palau a Girona i també la de Gràcia a Barcelona on vam demanar en els dos casos la redacció d'un pla d'emergència.

HEM SUGGERIT

- Al Departament de Sanitat i Seguretat Social, el rescabament per la compra d'una cadira de rodes autopropulsable.
- Al Departament de Sanitat i Seguretat Social que oferís a un afectat de disfàsia un tractament de rehabilitació de la parla.

(Foto Xisco Morera. Fons de la Generalitat de Catalunya. ANC.)



(Foto Jordi García. Avui)

La lliure elecció de sexe per als fills de persones amb malalties hereditàries

Davant la problemàtica dels malalts amb malalties hereditàries com els hemofílics, que transmeten la malaltia i que els seus fills patiran o no en funció del sexe, el Síndic va actuar d'ofici i es va adreçar al Departament de Sanitat i Seguretat Social per tal d'incloure com a prestació a la sanitat pública catalana la lliure elecció de sexe per als malalts que volen descendència, sempre que es tracti de prevenir les esmentades malalties hereditàries. Sanitat està estudiant ara la recomanació. El Síndic veu factible ampliar la cobertura atès que l'increment de demanda de la prestació no representaria un increment gaire important ni d'activitat ni de cost.

La gent gran

El Síndic ha dedicat una atenció preferent a aquest col·lectiu amb motiu de la declaració per part de les Nacions Unides del 1999 com any internacional de la gent gran. El Síndic recorda que les persones grans segueixen sent subjectes actius de drets i aquests han de ser garantits. Els drets no caduquen amb l'edat. En l'heterogeneïtat de les queixes rebudes de persones d'aquest grup d'edat se segueix evidenciant que les pensions continuen sent insuficients, en especial les no contributives, que els avis són els més afectats per les llistes d'espera sanitàries, sobretot en determinades operacions com cataractes i traumatologia, i que la demanda de places residencials i centres de dia és molt superior a l'oferta amb esperes de fins a dos anys tal i com es recull en una queixa.

Dificultat d'accés a les prestacions i ajudes socials

L'heterogeneïtat del col·lectiu afectat per alguna discapacitat a qui van adreçades ajudes i prestacions del sistema públic de protecció social fa difícil una solució uniforme, ja que cada persona s'enfronta a obstacles diferents i es requereix també una atenció diferent i que permeti real-



ment fer efectius els seus drets. Cal evitar, doncs, situacions com la d'una mare que, després d'un any i mig d'haver sol·licitat l'ingrés en una residència per a la seva filla afectada de deficiència mental severa, amb grau de disminució d'un 81%, no havia rebut encara resposta del Departament de Benestar Social, i que en aquest temps la situació s'havia agreujat. El Departament va informar el Síndic que en aquell moment no s'havia considerat com a prioritari l'ingrés en una residència, i tres mesos després, per manca de plaça adequada, resolgué l'ingrés en un centre de dia i l'atenció domiciliària per al desplaçament de l'afectada.

Modificació dels criteris d'aplicació de la renda mínima d'inserció

Els rígids criteris d'aplicació de la renda mínima d'inserció (RMI) que provoquen que els pares de família perceptors renunciïn a la inserció laboral dels seus fills per tal

de poder seguir percebent la prestació, van ser plantejats al Síndic durant una visita a l'Escola Xavó Xaví, de Can Tunis, a Barcelona. Establert contacte amb l'Òrgan Tècnic de la RMI, aquest va transmetre la problemàtica a la Comissió Interdepartamental que, amb caràcter experimental i a partir de l'1 de juliol, va acordar que als titulars de la RMI, amb fills menors de 25 anys que formalitzin un contracte laboral, no se'ls computin els ingressos obtinguts durant els sis primers mesos.

Recentment, l'esmentada Comissió ens ha comunicat la valoració satisfactòria que han fet de la mesura, per tres raons: la millora del nivell de protecció a les famílies afectades; el foment de la inserció laboral de la gent jove i l'increment dels lligams de solidaritat entre la unitat familiar. Al mateix temps, aconsella, d'acord amb la proposta del Síndic, que aquesta mesura esdevingui definitiva i s'inclouï en una propra modificació del Decret de desplegament de la RMI.

Treball i pensions

S'inclouen en aquesta secció les actuacions relatives al dret al treball, l'atur, les mesures de foment de l'ocupació, així com les prestacions i el control d'aquestes. La inspecció de les empreses de treball temporal i la greu sinistralitat laboral ocupen una part important de l'anàlisi. El Síndic denuncia també que la integració laboral dels treballadors discapacitats és, encara, una fita pendent. En total, durant el 1999, s'han efectuat en aquest àmbit 236 actuacions, de les quals 134 han estat consultes resoltes, 101 queixes i 1 actuació d'ofici.

La prevenció de riscos i la sinistralitat laboral

Tot i que la sinistralitat en el treball és un problema que preocupa tota la societat, els accidents laborals no han deixat d'augmentar de forma alarmant. Cal doncs, una conscienciació de les persones, empreses i entitats afectades, preveient el risc i fent una gestió eficaç, en matèria de prevenció. Malgrat la tasca informadora sobre els serveis de prevenció recollida en un reglament de la llei de riscos laborals de 1995, no sembla pas que aquestes disposicions hagin estat prou eficaçes.

Pel que fa a salut laboral i sinistralitat, un tema molt lligat amb la prevenció dels riscos laborals, el Síndic recomana debatre aquest problema en el Consell Català de Seguretat i Salut Laboral i prendre les accions immediates a fi de frenar-lo, petició que ja havia reiterat en informes anteriors.

Protecció a la família

El Síndic valora positivament les últimes modificacions legislatives, recollides en el Reial decret llei 1/2000, en el que es millora la protecció familiar de la Seguretat Social en augmentar les prestacions econòmiques i revisar, amb retroactivitat a 1 de gener de 1999, les assignacions per fill a càrrec menor de 18 anys, així com altres mesures que últimament s'han fet de suport a la família. Tot i això, constata que aquestes ajudes encara són molt minses si les comparem amb les d'altres països de la Unió Europea i denuncia que no podran afectar ja a les dones que es van dedicar de ple a la família i a la cura dels fills, abans de la integració de la dona al mercat de treball, com bé reflecteix una queixa rebuda que exposa la impossibilitat

HEM SUGGERIT

- Al Departament de Treball, la flexibilització del segellat intensiu, durant deu dies naturals consecutius, per al control dels perceptors de prestacions de desocupació que viuen en un poble on no hi ha Oficina de Treball de la Generalitat.

d'una mestressa de casa de la postguerra de poder cobrar una pensió. Hem d'indicar, en aquest sentit, l'incompliment del govern de l'Estat d'allò que preveia la Llei 24/1997 de consolidació i racionalització del sistema de Seguretat Social, per tal de regular la inclusió en el règim especial d'autònoms de les mestresses de casa que no estan amparades per altres prestacions contributives.

Indemnitzacions per als ciutadans que van patir presó durant la dictadura

Amb motiu de diverses queixes presentades als últims anys a la nostra institució sobre la frustració de molts catalans que van patir presó durant la repressió franquista i no es van poder acollir a les indemnitzacions establertes en la Llei 4/1990, el Síndic ha actuat d'ofici fent diversos suggeriments i recomanacions al Defensor del Poble per tal de corregir aquesta situació. Entenem que la llei de 1990 creava un greuge comparatiu en establir només una compensació econòmica per aquelles persones amb un mínim de tres anys d'estada a la presó i que haguessin complert 65 anys a finals de 1990. La proposta del Defensor del Poble davant del govern central no va fructificar i és per això que el Síndic va adreçar la seva petició al govern de la Generalitat per corregir aquesta situació injusta, com ja havien fet altres comunitats autònomes, com ara Navarra, a través d'un decret. El Departament de Presidència correspongué aquesta recomanació i el govern ja ha iniciat el procés que ha de permetre indemnitzar els catalans que van patir privació de llibertat per actes d'intencionalitat política. Actualment s'està estudiant l'avantprojecte de llei, pas previ a presentar la llei al Parlament.

(Foto Xavier Carrión)



Portada del fulletó de la Convenció sobre els drets de l'infant, editat pel Síndic

Infants

Per al treball amb Infància, la nostra institució parteix de la visió general recollida en la Convenció dels drets de l'infant de les Nacions Unides. Aquesta concepció afavoreix una imatge de la infància que va més enllà dels nens i nenes de risc. Seria convenient dins d'aquesta visió global l'elaboració d'un estudi sobre la situació de la infància a Catalunya, a fi de fer possible la planificació de les actuacions a fer per part de les administracions. En aquest àmbit s'han fet 100 actuacions amb 24 consultes resoltes, 57 queixes rebudes i 19 actuacions d'ofici.

La petició de retirada d'un videojoc que incita la violència

Un grup de mares va adreçar-se al Síndic el 1997 sol·licitant-li que demanés la retirada del mercat d'un videojoc que consideraven que incita a la violència. Llavors vam haver de respondre que, malgrat que la llei ho permetia, resultava molt difícil executar la retirada per no haver-se desenvolupat per reglament. Les mares van repetir la demanda el 1998 i també aquest any. Davant d'això el Síndic ha reiterat repetidament al Departament de Justícia la necessitat de disposar del reglament regulador de la llei de protecció i atenció a la infància que permetria prohibir la venda i distribució de material que inciti a la violència als infants i adolescents i sancionar l'incompliment de la llei.

Adopcions

L'adopció constitueix una qüestió complexa i controvertida alhora. El Síndic vol deixar

constància que, malgrat que en el nostre país l'adopció és perfectament regulada, d'acord amb el que estableix les Nacions Unides, cal desenvolupar mecanismes d'avaluació i impulsar la sensibilització i la formació específiques dels professionals que treballen en aquest camp. Aquest any hem rebut queixes relatives al procés de validació, al funcionament de les entitats col·laboradores de l'adopció d'infants (ECAI), al tipus de supervisió que l'Institut Català de l'Acol·liment i l'Adopció (ICAA), realitza sobre les ECAI, i d'altres.

Arran d'una queixa d'un centre i d'una psicòloga s'ha fet un detallat suggeriment al Departament de Justícia en relació amb els procediments emprats per l'ICAA en els acoblaments d'infants petits residents en els centres residencials amb les famílies adoptives. Entre altres coses, el Síndic suggereix que la durada del pla d'acoblament ha d'estar totalment d'acord amb les necessitats de l'infant o que s'ha de posar un èmfasi especial en la preparació del nen o nena adoptats.

Les exploracions mèdiques d'infants maltractats

Tal com es relata en els informes dels dos últims anys, aquesta actuació d'ofici pretenia l'elaboració d'un protocol que eviti en els infants maltractats o víctimes d'abús sexual les conseqüències de les intervencions repetides o descoordinades. El protocol va ser signat el dia 16 d'abril per totes les instàncies implicades i que hi havien participat en la



fase de projecte: departaments de Justícia, Sanitat i Governació (ara Interior), Delegació del Govern, Fiscalia i Síndic de Greuges. El document recull els principis d'actuació davant d'un cas d'infant maltractat que són l'interès superior de l'infant, els drets de la víctima del delictes, el principi de mínima intervenció i la garantia de les proves. Té com a objectiu principal la promoció d'un ampli acord entre les instàncies implicades per evitar la doble victimització.

HEM ELABORAT

- Dos informes monogràfics, un relatiu als centres d'acolliment i un altre sobre la situació dels espais públics de joc a Catalunya.

HEM VISITAT

- 13 centres residencials d'acció educativa (CRAE).
- 5 serveis d'atenció a la salut mental infantojuvenil.

HEM ENVIAT

- A tots els centres escolars de Catalunya que imparteixen l'ESO una edició de la Convenció sobre els drets de l'infant, amb motiu del seu desè aniversari.

(Foto Jordi Canyameres)



Ensenyament, professors i universitats

Com ja vam indicar en l'Informe de 1998, l'accés als centres docents no està resolt pel que fa a l'aplicació correcta dels criteris complementaris d'admissió d'alumnes. Es fa necessària una reglamentació que eviti i pal·liï possibles vulneracions. Insistim també en la necessitat que s'agilitin les obres de construcció o modificació i arranjament dels edificis escolars, atès el nombre d'alumnes que estan realitzant la seva escolaritat en pavellons provisionals. Sobre ensenyament s'han fet 119 actuacions, desglossades amb 43 consultes, 74 queixes i 2 actuacions d'ofici. En l'àmbit de la funció pública docent s'han fet 21 actuacions, 15 queixes i 6 consultes i en el de l'ensenyament universitari, 24 queixes i 12 consultes del total de 36 actuacions realitzades.

L'escolaritat dels nens malalts

A la problemàtica dels nens i nenes malalts que no poden assistir a l'escola i que han de cursar els seus estudis obligatoris des de casa ja ens hi vam referir el 1998. Considerem que la normativa sobre aquesta matèria és, en certa manera, feble ja que tot i reconèixer el dret dels infants a l'educació no concreta la implicació del Departament d'Ensenyament en l'atenció domiciliària d'aquest alumnat.

Davant d'això, el Síndic ha suggerit a Ensenyament que es modifiqui l'actual sistema de funcionament de l'escolaritat dels nens malalts que es troben en el seu domicili i que consisteix a atorgar beques a finals de curs la qual cosa obliga els pares a l'avançament dels diners que no és possible en una quantitat determinada de casos. També demana que Ensenyament faciliti i controli el dret dels infants malalts a rebre educació ja que en malalties greus els pares estan més preocupats en la superació de la malaltia que no pas en l'educació reglada i, per últim, en l'educació hospitalària es suggereix una implicació més gran del Departament perquè creï en tots els hospitals amb servei de pediatria una escola hospitalària i no es faci només a petició del centre.

El transport escolar per alumnes discapacitats

Arran d'una queixa d'el pare d'un alumne amb discapacitat psíquica, matriculat en una escola d'educació especial, al qual se li havia denegat l'ajuda per a transport escolar, el Síndic va interessar-se per aquesta problemàtica. El consell comarcal

HEM SUGGERIT

- Al Departament d'Ensenyament que doni instruccions als centres docents de secundària a fi que no s'obligui a fer una revisió mèdica per cursar l'assignatura d'educació física.
- Al Departament d'Ensenyament que fes equivalent la valoració de mèrits amb la resta d'administracions en els concursos de trasllats d'àmbit estatal de places a cossos docents. Aquesta aplicació diferent comportava col·locar els aspirants catalans en una pitjor posició. El Departament respongué que l'entrada en vigor del Reial decret 2112/98 igualava les condicions de tots els aspirants.



(Foto Cristina Calderer. Avui)

implicat va respondre a la demanda d'informació del Síndic que a l'alumne no li corresponia transport escolar gratuït, atès que residia en el mateix municipi de l'escola i que una segona partida destinada a transports no obligatoris també estava compromesa. Davant d'això el Síndic s'adreçà al Departament d'Ensenyament proposant la previsió d'una dotació pressu-

postària suficient per atendre la situació de les persones que, malgrat no complir les condicions per gaudir de transport escolar gratuït, no poden usar el transport públic atesa la seva situació personal. Ensenyament va acceptar el suggeriment.

Retards en la construcció d'edificis escolars

El Síndic ha seguit rebent demandes de diversos estaments de la comunitat escolar perquè insti el Departament d'Ensenyament a fi que s'agilitin les obres d'arranjament en dependències escolars o nous edificis. Cada vegada són més les queixes que arriben sobre

retards en les obres projectades. El Síndic ha manifestat a Ensenyament que és comprensible que l'adaptació al nou sistema educatiu comporti una etapa de provisionalitat i precarietat en els edificis escolars però discrepa del Departament sobre els efectes de la precarietat, sobretot si la provisionalitat s'allarga en el temps. Fer classes en aules prefabricades considerem que té efectes sobre la qualitat de l'ensenyament

i compromet la igualtat d'oportunitats en temes com la manca de serveis comuns com biblioteca, sala d'actes i gimnàs, la manca de seguretat, la dispersió de diferents aules d'un mateix centre docent, entre altres. Al Síndic el preocupa que aquest problema afecti 19.750 alumnes d'arreu de Catalunya, repartits en 623 aules prefabricades, segons dades de gener del 2000 del mateix Departament.



(Foto Cristina Calderer. Avui)

La revisió d'exàmens a la Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

Un estudiant de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) va adreçar-se al Síndic per tal d'exposar el seu desacord amb el procés de revisió d'exàmens d'aquest centre. Aquest i altres estudiants es queixen que el procediment previst no permet saber quins han estat els criteris de correcció de l'examen.

El Síndic considera correcte el procediment seguit per la UOC a l'hora de la correcció dels exàmens però entén que la comunicació del resultat de la revisió ha de ser motivada, per tal de permetre a l'alumne confrontar els seus arguments i poder presentar una darrera al·legació en cas de no estar-hi d'acord. En conseqüència el Síndic va suggerir que s'indiquessin als alumnes els motius que, atesos els criteris fixats pels professors, justifiquen una determinada

valoració. La universitat va comunicar que s'havia decidit modificar la normativa acadèmica, de forma que ja es comunica a l'alumne, no tan sols el resultat de la revisió, sinó també els criteris fixats pels consultors i que justifiquen la corresponent decisió.

Normalització lingüística i cultura

Novament els ciutadans s'han adreçat al Síndic per exposar-li les dificultats que troben quan volen fer ús del dret d'opció lingüística en les seves relacions amb les administracions públiques. La normalització lingüística ha motivat, el 1999, un total de 33 actuacions, de les quals 11 van ser consultes resoltes, 21 queixes i una actuació d'ofici.

Pel que fa a cultura el nombre d'actuacions ha estat 10 i es reparteix entre 2 consultes resoltes i 8 queixes rebudes. Els drets d'autor, les biblioteques i la necessitat de fixar un marc d'actuació dels mitjans audiovisuals són alguns dels temes culturals recollits en l'informe.

L'ús del català en els òrgans de l'Administració perifèrica de l'Estat

Malgrat que la normativa relativa a l'ús davant de les administracions públiques de les llengües oficials és clara, pel que fa al respecte al dret d'opció lingüística dels ciutadans, el cert és que se segueixen rebent algunes queixes de ciutadans que s'adrecen a l'administració sol·licitant que l'expedient es tramiti en una determinada llengua i veuen com l'administració no atén el seu dret i efectua la tramitació en

la llengua d'ús habitual d'aquella administració, sense respectar el dret del ciutadà. En aquests casos el Síndic s'adreça a la Delegació del Govern a Catalunya per demanar la seva intervenció davant de l'òrgan de l'Administració perifèrica de l'Estat que tramita l'expedient. En molts casos la Delegació del Govern ha informat que es tracta d'una simple errada en la tramitació i que l'expedient serà tramitat en la llengua escollida.

Però la qüestió més important sobre l'ús del català per part de les administracions públiques s'ha produït en aquells casos en què una interpretació estricta i limitativa de la llei ha portat els òrgans de l'Administració perifèrica de l'Estat radicats a Catalunya a entendre que uns expedients no poden ser tramitats en llengua catalana perquè, malgrat efectuar-se tot el tràmit en l'àmbit de la comunitat autònoma, la titularitat de la competència correspon a un òrgan de l'Administració central de l'Estat, amb competència sobre tot el territori espanyol.

Biblioteques

Les queixes rebudes per la gestió del sistema bibliotecari impliquen una crítica a l'actuació del govern, atès que, malgrat les previsions normatives, no s'han adop-

tat les decisions que han d'afectar la definició dels equipaments culturals en aquest àmbit que és el mapa de lectura pública de Catalunya. Malgrat que l'any 1993 el Parlament va aprovar la llei del sistema bibliotecari de Catalunya, el cert és que quasi set anys després, el Departament de Cultura encara no ha elaborat el mapa de lectura pública que ha de permetre la determinació dels equipaments bibliotecaris. Les inversions fetes fins ara s'han ajustat a uns criteris que s'han de desprendre dels generals marcats per la llei o bé dels que el Departament de Cultura ha anat delimitant sense arribar-los mai a concretar expressament. En totes les queixes rebudes el Síndic, davant la indefinició existent, s'ha hagut de limitar a recordar al Departament la necessitat d'aprovar el mapa de lectura pública.

Televisions locals

Davant la proliferació de televisions locals i per evitar possibles interferències entre unes i altres, el Síndic ha instat la clarificació del sector que requereix la reserva provisional de freqüències per l'Administració de l'Estat i la subsegüent concessió administrativa de la gestió del servei per les comunitats autònomes.

(Foto Robert Ramos. Avui)



Justícia, presons i seguretat ciutadana



(Foto Tjerk van der Meulen)

L'acumulació i el col·lapse d'assumptes pendents fa que la lentitud dels jutjats i tribunals sigui una de les qüestions més denunciades pels ciutadans. El Síndic insisteix que calen reformes processals destinades a afrontar els problemes de tot el sistema judicial com ara atribuir als tribunals superiors de justícia la cassació de tots els assumptes sense perjudici de la unificació de doctrina pel Tribunal Suprem davant d'interpretacions diferents dels tribunals superiors. En l'apartat penitenciari, a més de tramitar les queixes dels interns o dels seus familiars, aquest any s'aborda un estudi sobre l'acumulació o refosa de condemnes. En seguretat ciutadana s'ha fet una especial incidència sobre el desplegament dels Mossos d'Esquadra però també s'ha seguit insistint en la millora de condicions dels dipòsits municipals de detinguts, com a centres de detenció a disposició judicial. La majoria no reuneixen

encara les condicions per fer possible el compliment de la pena d'arrest de cap de setmana. En aquests tres àmbits el Síndic va fer l'any passat 548 actuacions, de les quals 422 van correspondre a Justícia, 77 a presons i 49 a seguretat ciutadana.

Les dilacions en els jutjats

Un any més el retard en els processos judicials continua sent la queixa predominant de l'àmbit judicial. Des de la lentitud d'un tribunal de la sala contenciosa administrativa a dictar sentència d'un recurs interposat fa tres anys, passant pel retard d'un altre jutjat a retornar una quantitat reclamada en una vista per impagament de lloguers per falta de secretari són alguns dels exemples d'aquest lent funcionament de l'administració judicial que han passat pel Síndic.

Les baixes de maternitat de les metgesses forenses

Aquest col·lectiu, malgrat gaudir de la preceptiva baixa de maternitat per naixement d'un fill, ha d'assistir a la celebració dels judicis orals en qualitat de perites per ratificar-se i informar sobre el dictamen que anteriorment havien emès. El conflicte d'interessos que suposa el dret a la baixa de maternitat i l'obligació d'assistir als judicis per evitar la suspensió de la vista han portat el Síndic a proposar l'ajornament de la compareixença o que la ratificació es fes al domicili de la metgessa o s'acordés que l'informe fos efectuat per un altre metge forense. El Ministeri de

HEM VISITAT

- Els centres penitenciaris de Quatre Camins, Tarragona i Wad-Ras i la Unitat de mares d'aquest centre, model a seguir en el camp penitenciari perquè permet fer una feina individualitzada i donar compliment a allò que disposa la llei sobre rehabilitació i reinserció dels presos. El Síndic considera que s'hauria de fer una major divulgació d'aquestes unitats per encoratjar la població a participar en tasques voluntàries de suport i per veure la part positiva del nostre sistema penitenciari.
- La comissaria dels Mossos d'Esquadra de Ripoll en relació amb la qual s'han fet una sèrie de suggeriments de reformes i millores en matèria de seguretat i higiene com posar a les cel·les matalassos ignífugs o substituir les comunes per vàters.

HEM SUGGERIT

- Malgrat la valoració positiva de les millores introduïdes en els centres penitenciaris visitats, l'adopció de mesures que afecten la infraestructura, la seguretat i higiene, el treball productiu i la formació dels interns.

Justícia es decanta més per augmentar la durada de la baixa en tots aquells dies que la metgessa hagi hagut de presentar-se a una citació judicial. El Síndic considera que és una mesura insuficient i que en tot cas caldria modificar el Reglament del cos de metges forenses perquè recollís aquesta solució i les altres que s'han indicat anteriorment.

L'acumulació o refosa de condemnes

Les visites periòdiques que fa el Síndic als centres penitenciaris han permès conèixer aquesta problemàtica que afecta persones condemnades a més de trenta anys de compliment per diversos delictes comesos en una determinada època de la seva vida, que no entenen perquè no se'ls apliquen els límits màxims establerts a l'article 76 del Codi penal o perquè se'ls desestima una sol·licitud de refosa de condemnes. En alguns casos la suma de les penes pot convertir-se en una con-

demna a perpetuïtat. Davant d'això, el Síndic ha actuat d'ofici i després d'estudiar la problemàtica, proposa que la Fiscalia General creï un banc de dades informàtic perquè totes les fiscalies tinguin accés a totes les causes judicials referents a una mateixa persona i l'estat de tramitació en què es troben per no oblidar-ho a l'hora d'unificar possibles condemnes posteriors. També es recull l'opinió de la Fiscalia favorable a una reforma legislativa que atorgués als jutjats de vigilància penitenciària la competència per resoldre les sol·licituds d'acumulació de condemnes i que aquestes es poguessin instar des del mateix centre penitenciari.

La progressió de grau

Cal evitar situacions com les d'un intern a qui, malgrat haver complert el setembre de 1997, tres quartes parts de la seva condemna i reunir tots els requisits, l'administració penitenciària mantenia en

segon grau a finals de l'any 1999. Corresponent la petició del Síndic, la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació va informar que l'intern passaria tot seguit a tercer grau, fet que ens va ser confirmat per la seva advocada.

El desplegament dels Mossos d'Esquadra

Les crítiques d'alguns ajuntaments sobre un augment de la inseguretat ciutadana arran del desplegament dels Mossos d'Esquadra ha portat el Síndic a fer una sèrie de consideracions davant d'aquestes crítiques. El desplegament dels Mossos i de la Guàrdia Civil són diferents. Els Mossos posen l'accent en la capacitat de fer-se present en un punt concret i en un temps determinat mentre que la Guàrdia Civil basava el seu model en la presència en el territori amb moltes casernes. Considerem que cal analitzar l'evolució de la seguretat i la percepció que d'aquesta tenen els ciutadans, ja que és per ella mateixa un component de la seguretat.

En qualsevol cas, el Síndic considera que per fer front a aquesta preocupació dels ciutadans i atendre millor possibles necessitats de vigilància a les comarques on s'està fent el desplegament dels Mossos d'Esquadra s'ha de potenciar, tal com calgui, la col·laboració entre les administracions implicades i les forces de seguretat que actuen sobre el terreny.



Mossos d'Esquadra a Girona. (Foto Xavier Sureda)

Cues a la seu de la Delegació del Govern a Catalunya
(Foto Cristina Calderer. Avui)

Immigració

En aquest àmbit el Síndic ha considerat convenient no tan sols recollir les queixes i consultes rebudes sinó plantejar pautes i idees per reflexionar sobre la integració plena de la immigració que trobareu en el llibre segon de l'Informe de 1999 i del qual aquí reproduïm alguns fragments. El nombre total d'actuacions ha estat de 59, subdividides en 27 queixes, 30 consultes i 2 actuacions d'ofici. Valorem molt positivament la nova llei d'estrangeria perquè dibuixa un marc molt més afavoridor de la integració social dels immigrants que implica igualtat en drets i deures.

El problema de la convalidació dels permisos de conduir d'estats no comunitaris

Una queixa d'una associació d'estrangers no comunitaris planteja la problemàtica dels permisos de conduir dels immigrants expedits en els seus llocs d'origen. Si bé és cert que la legislació actual preveu que tots els immigrants de fora de la Unió Europea han de tornar a passar totes les proves, teòriques i pràctiques, per convalidar el seu carnet, el Síndic entén que en determinats casos aquest fet pot ser un obstacle més a la integració.

Vam trametre al Defensor del Poble la proposta d'estudiar la possibilitat de sol·licitar la modificació del reglament de conductors introduint-hi una exempció que prevegi la no necessitat de superar la prova d'aptituds i comportaments. Ser titular d'un permís de conduir, encara que sigui expedit en un estat no comunitari, ja és demostratiu de saber conduir. En el cas dels coneixements teòrics sí que resulta necessari tornar-los a acreditar des del moment que es tracta de les disposicions legislatives i reglamentàries vigents a l'Estat espanyol. Amb motiu de la tramitació de la queixa, el Departament de Benestar Social va informar que havia impulsat un conveni a Girona amb la Prefectura de Trànsit i l'Associació d'Autoescoles per crear uns mòduls de



preus reduïts per als immigrants que han de convalidar el seu carnet. Desitgem que aquesta iniciativa es reproduïxi també a la resta de Catalunya, en la mesura que promou la integració social dels immigrants.

Els centres d'internament

La nova llei d'estrangeria manté per aquests centres la qualificació de no penitenciaris i que els estrangers que hi estiguin internats només seran privats del dret ambulatori. Cal incidir, doncs, en la necessitat que les proclamacions que conté la norma relatives al caràcter no penitenciar dels centres i dels equipaments no quedin en paper mullat i siguin eficaçment acomplertes per tal de

no desvirtuar el seu sentit. Això implica aplicar les dotacions materials i econòmiques que calguin. En aquest sentit, el centre d'internament de la Verneda a Barcelona continua sent una mostra de la manca d'adequació de l'establiment públic no penitenciar als requisits d'infraestructura que preveu la normativa ja que els interns segueixen sense tenir-hi un espai a l'aire lliure per passejar. Si bé hi ha un termini de dos anys a partir del febrer de 1999 per adequar els centres a la nova legislació, creiem que atès que els dèficits del centre han estat fortament denunciats des de molt temps abans de la nova norma, no s'hauria d'esperar a esgotar el termini assenyalat per a donar-hi solució. El Defensor del Poble recorda també que falta elaborar un estatut regulador dels drets i deures dels interns.

Apunts per a la reflexió

Cap a una integració plena de la immigració

(Una aposta per la cohesió social i la tolerància)

Els brots racistes al barri terrassenc de Ca n'Anglada i a Banyoles i en menor mesura en altres localitats han portat el Síndic a reflexionar sobre una problemàtica que és encara una assignatura pendent. Heus aquí un petit resum del document.

Les causes del trencament de la convivència

L'adob on creix la intolerància es caracteritza pels nutrients següents:

- La marginació d'una part de la població immigrada, sotmesa a explotació laboral i marginació social pel fet de no gaudir de determinats drets essencials com són el tenir un habitatge digne, atenció sanitària, vida familiar i la participació en els afers públics. Aquesta marginació és percebuda sovint com a conseqüència de la cultura i de la raça i provoca frustració, por i ressentiment en el col·lectiu afectat.
- Pel que fa al punt de vista dels nacionals, com a societat receptora, tenen la percepció que l'arribada creixent d'immigrats en

el seu barri empitjora les condicions de vida i augmenta la inseguretat ciutadana. Aquesta por fa pensar que aquest empitjorament de les condicions és només el principi d'una gran invasió que acabarà amb la seva expulsió del barri. Aquest sentiment també genera frustració, por i ressentiment. Ja tenim, doncs, dues seqüències de frustració, por i ressentiment que, d'estar individualitzades en persones concretes, poden estendre's com una taca d'oli als col·lectius. Quan ho fan només necessiten un pretext per xocar.

Què fer davant un esclat de violència

Cal donar la cara i no amagar-se. En fer-ho cal rebutjar sense matisos la intolerància i no caure en el "Jo no sóc racista, però". Cal instar el compliment de la llei que ha de ser igual per a tots i ha de semblar que ho és. Finalment s'han d'abordar amb decisió les causes del conflicte. Cal buscar mesures per transformar la frustració en esperança, capgirar la por en confiança per tal que el ressentiment deixi pas a la voluntat de pertinença a un col·lectiu, amb un mínim comú denominador, basat en l'estat de dret i en el respecte a la diversitat.

Un marc jurídic que faci possible la integració social

Si defensem que la igualtat de drets també implica la dels deures, necessitem un marc jurídic que ho faci possible. La nova llei d'estrangeria recull força millores en la consecució d'aquesta tan reclamada integració social en àmbits com les beques d'estudis i ajuts a l'habitatge, el dret al treball, el dret a la sanitat i a l'assistència jurídica gratuïta.

Hem de demanar que es dicti amb rapidesa, tan aviat com s'hagi constituït el nou govern de l'Estat, el reglament executiu de la llei i que es dotin dels mitjans necessaris les administracions públiques encarregades d'aplicar-la.

La immigració, una necessitat, un interès coincident, un crit d'alerta

Quan analitzem la situació derivada de la immigració a Catalunya, hem de considerar, però, alguns altres factors.

- Primer, que com a societat tenim una necessitat econòmica i social de rebre immigrants, ateses les exigències del mercat laboral i l'estancament demogràfic.
- Segon, que els immigrants que arriben de fora de la Unió Europea, del sud o de l'est, vénen per quedar-se.
- Tercer, quan l'immigrant arriba a un país estranger per guanyar-s'hi la vida, ve disposat a adaptar-se als reptes de la nova societat, però si aquesta societat li tanca les portes, el discrimina, la reacció és tancar-se dins del propi grup i accentuar els trets diferenciadors.

Si poséssim en un taüt cadascuna de les persones que van trobar la mort, l'any 1999, en l'intent d'arribar en pasteres a la península i a l'illa de Fuerteventura, més de 4.000, segons algunes estimacions, les gespes del camp del Barca i l'Estadi Olímpic no bastarien. Les persones que, procedents del tercer món, emigren cap a Catalunya, Espanya, la Unió Europea, per treballar són el símbol d'un món que truca a la porta del nostre. Són la representació viva que la transformació del món, la globalització, de què tant es parla i que en part ens beneficia, no es fa a favor de les persones.

(Foto Cristina Calderer. Avui)



Projecció institucional



El Síndic, Anton Cañellas i membres del seu equip, en una reunió de treball amb els tres ombudsmen de la Federació de Bòsnia-Hercegovina. (Foto Jordi Canyameres)

A més de la feina del dia a dia, el Síndic de Greuges manté una intensa vida institucional amb l'objectiu de donar-se a conèixer a la societat. També fora de l'àmbit territorial estricta de la seva actuació, el Síndic ha estat present en diversos projectes i activitats amb els quals no tan sols s'ha projectat la institució sinó també, en tant que comissionat del Parlament de Catalunya, s'ha enfortit la presència de les institucions catalanes i de Catalunya mateix.

Àmbit català:

- El Síndic va participar el 15 de març de 1999 en la primera Trobada de Síndics de Greuges Locals que es va fer a Granollers.
- Els síndics de greuges de les universitats públiques catalanes han fet dues trobades durant el 1999 a les quals ha estat convidat i ha participat el Síndic.

Àmbit estatal:

- Les XIV Jornades de Coordinació entre Defensors del Poble de l'Estat espanyol

es van celebrar el 1999 els dies 20, 21 i 22 d'octubre a Saragossa i Osca en una trobada organitzada pel Justícia de Aragón. El Síndic va participar-hi amb diferents ponències.

Àmbit internacional:

Programa de cooperació institucional amb les institucions d'ombudsmen de Bòsnia-Hercegovina

Juntament amb el Defensor del Poble i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Madrid s'ha seguit treballant en el conveni signat el juny de 1998, en virtut del qual les tres institucions es comprometien a executar i desenvolupar la cooperació amb les institucions d'ombudsmen de Bòsnia-Hercegovina en l'àmbit de l'assessorament jurídic, la formació, l'intercanvi d'experiències, etc., amb l'objectiu de promoure la justícia, col·laborar en la plena consolidació de l'estat de dret i enfortir la figura de l'ombudsman en els moderns sistemes constitucionals, com a vehicle per al ple exercici dels drets humans.

Les activitats desenvolupades en el marc del programa han estat: 1) dos cursos a Barcelona i Madrid adreçats als assessors de les institucions d'ombudsmen de Bòsnia-Hercegovina; 2) quatre seminaris a Bòsnia-Hercegovina, adreçats a jutges, magistrats, fiscals, advocats i universitaris; 3) establiment permanent de dos juristes espanyols a Sarajevo per un període de quatre mesos, per coordinar l'execució del programa, fomentar la interrelació entre les dues entitats polítiques de Bòsnia-Hercegovina, oferir assistència en els projectes sorgits arran dels seminaris i definir el programa de l'any 2000.

- Les relacions amb Ucraïna

Des d'un primer contacte el 1997, el Síndic ha mantingut un especial interès pel desenvolupament de la institució de l'ombudsman a Ucraïna. El maig de 1999 va participar a la ciutat de Kiev a la Primera Trobada d'Ombudsmen Europeus on es va entrevistar també amb el ministre d'Afers Estrangers i el president del Parlament entre altres autoritats. El novembre l'Ombudsperson d'Ucraïna va tornar la visita.

HEM DESPLAÇAT LA NOSTRA OFICINA

- Per atendre els ciutadans que volen plantejar les seves queixes o consultes al Síndic i alhora apropar-ne la Institució:
 - a Balaguer, el 8-2-99
 - a Falset, el 12-4-99
 - a Tàrraga, el 13-9-99
- També hem participat en més de trenta conferències, taules rodones i seminaris arreu de Catalunya.

HAN VISITAT LA NOSTRA SEU

- Per conèixer la naturalesa i funcions de la Institució 11 entitats, entre centres docents i de formació ocupacional.

El Síndic de Greuges, Anton Cañellas, presenta al president del Parlament de Catalunya, Joan Rigol l'Informe corresponent al 1999. (Foto Jordi Canyameres)

- Visita oficial al Marroc
A l'octubre el Síndic va visitar el regne del Marroc atenent una invitació feta pel president del Tribunal Suprem de Justícia, per analitzar el desenvolupament dels drets humans i la cultura democràtica en aquell país. Aquesta trobada ha iniciat una col·laboració en relació amb la defensa dels drets dels ciutadans marroquins residents a Catalunya.
- II Conferència d'Ombudsmen Regionals de la Unió Europea
Després d'haver organitzat la primera conferència el 1997 a Barcelona, el Síndic va participar en aquesta segona trobada que va tenir lloc a Florència on hi havia representants de més de 50 institucions de set estats diferents.
- L'Institut Europeu de l'Ombudsman
El proppassat febrer el Síndic ha estat elegit president de l'Institut per al bienni 2000-2002.
- La Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO)
En el transcurs del quart congrés de la federació que es va fer a finals de setembre a Hondures, el Síndic de Greuges va ser elegit vicepresident tercer en haver-se renovat tot l'equip directiu.



Convenis

El Síndic de Greuges té signats els següents convenis de formació i cooperació educativa.

- Conveni de col·laboració amb el Consell dels Col·legis d'Advocats de Catalunya per a la realització de pràctiques dels alumnes de les escoles de pràctica jurídica en el Servei d'Informació al Ciutadà del Síndic de Greuges.
- Amb les universitats hi ha convenis firmats per permetre l'estada en pràctiques d'alguns alumnes en la nostra institució. Les universitats que han signat convenis i aporten alumnes són la Universitat Autònoma de Barcelona, la Universitat Pompeu Fabra i la Universitat Ramon Llull.

El Servei d'Informació al Ciutadà (SIC)

El SIC té com a finalitat correspondre directament aquelles persones que desitgen ser ateses personalment per la Institució per demanar orientació, per donar compte d'actuacions administratives que consideren inadequades o per conèixer les nostres competències i procediment d'actuació. Es dona compte de les actuacions d'aquest a l'apartat relatiu a estadística d'aquest resum.

L'atenció es dispensa tant en visita personal a la seu com per telèfon i rebem també queixes i consultes per mitjà de correu electrònic. L'actuació del SIC facilita que les queixes siguin presentades quan existeixen indicis que justifiquen la intervenció del Síndic i evidencia la seva importància i necessitat, pel que significa de relació directa amb el ciutadà. Amb aquesta voluntat de contacte directe i apropament al ciutadà desplaçem per un dia la nostra oficina a diferents indrets de Catalunya.

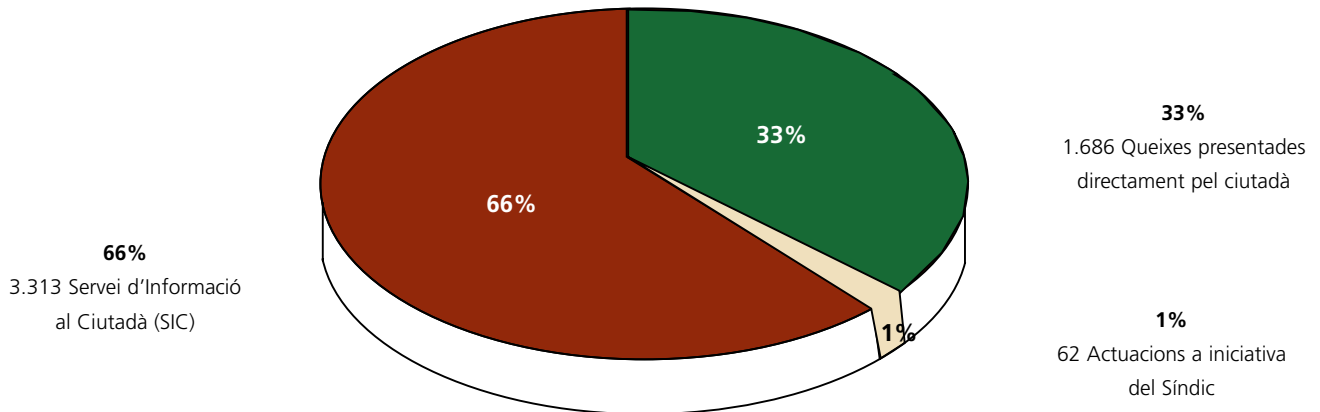


Assessor del SIC atenent una consulta. (Foto Enric Bouyssi)

Estadística

ACTUACIONS GLOBALES DEL SÍNDIC DE GREUGES

TOTAL: 5.061



Hi ha un increment molt lleuger de 48 queixes per escrit respecte el 1998. Les consultes resoltes al SIC, en canvi, han disminuït en 114 tot i que les actuacions d'aquest servei han augmentat en 22 arribant fins a les 3.313.

En definitiva, podem parlar d'estabilitat en el nombre d'actuacions.

El Servei d'informació al Ciutadà ha anat incrementant les seves intervencions des de fa tres anys. Des d'aquest servei, que té com a finalitat correspondre directament a aquelles persones que de-

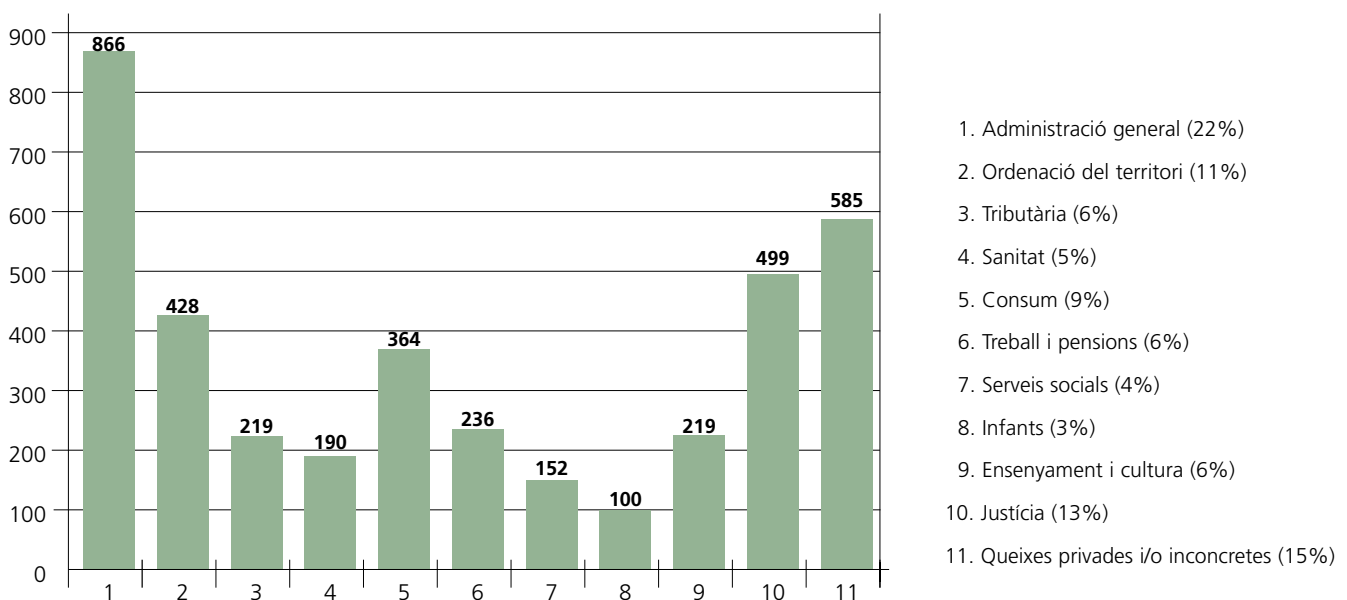
sitgen ser ateses personalment per la Institució, s'ha observat que la tendència és de fer més ús del servei telefònic que del de la visita a la seu de la Institució.

Dins de les 3.313 actuacions del Servei d'Informació al Ciutadà, s'inclouen les 2.110 consultes resoltes que, afegides a les 1.686 queixes presentades directament pel Ciutadà i a les 62 actuacions endegades a iniciativa del Síndic, fan el total de 3.858 expedients oberts durant l'any 1999.

CLASSIFICACIÓ GLOBAL DELS EXPEDIENTS PER SECCIONS

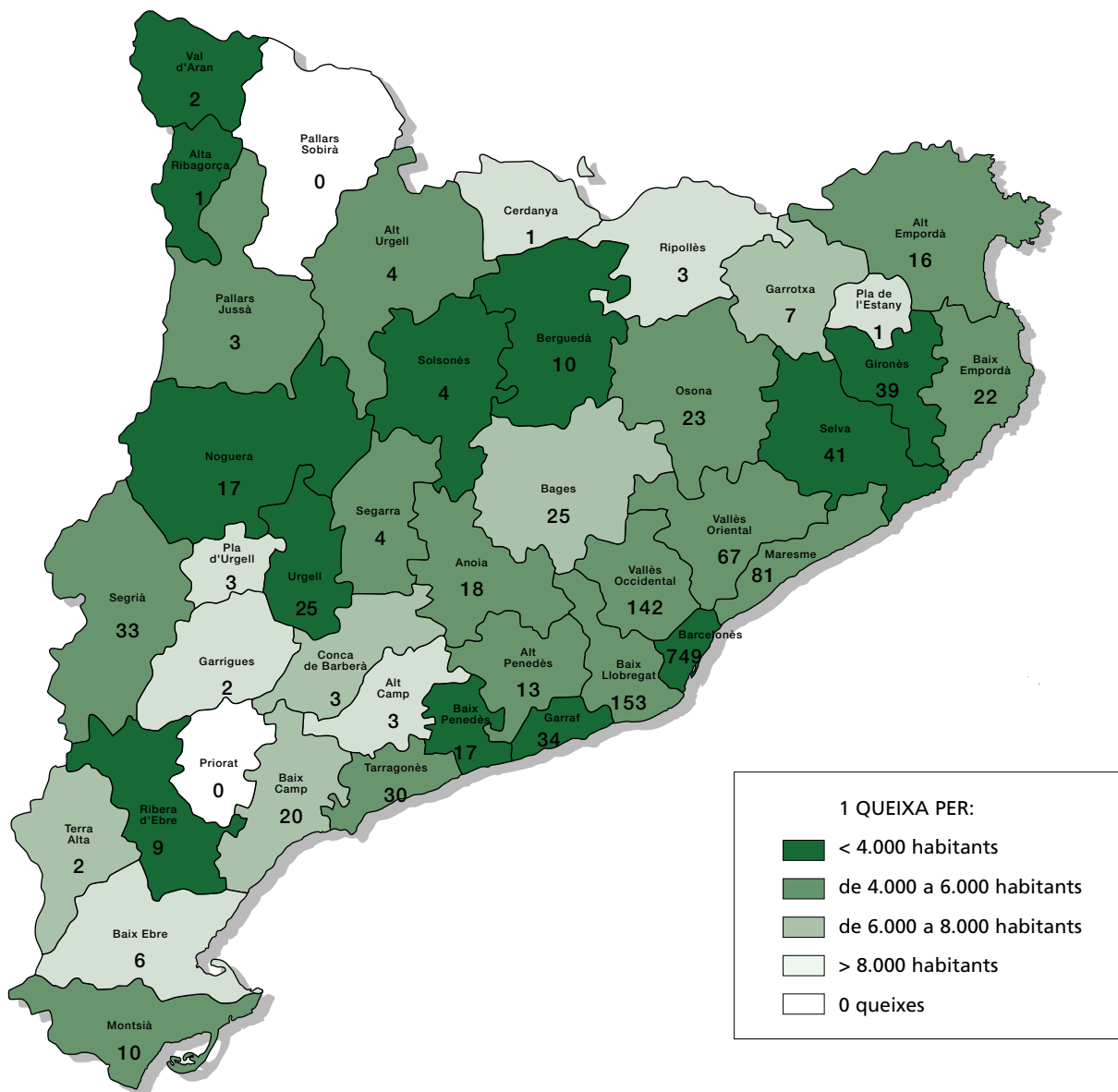
(Inclou: queixes, actuacions d'ofici i consultes provinents del SIC)

TOTAL: 3.858



DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LES QUEIXES

Les xifres en el mapa indiquen les queixes escrites rebudes l'any 1999 procedents de Catalunya (1.643) sense incloure les de la resta de l'Estat espanyol (23) les de l'estranger (13) i les anònimes (7).
La intensitat de color indica el nombre de queixes relacionat amb l'índex de població

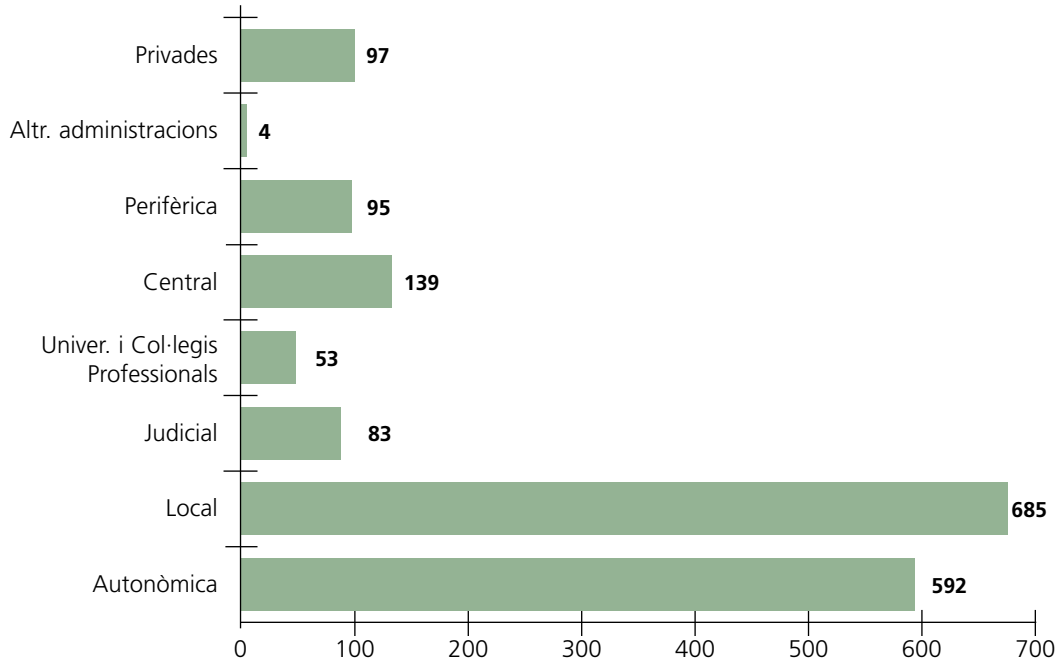


Als efectes de les dades relacionades, cal tenir en compte que en elles s'inclouen les queixes presentades per reclusos en centres penitenciaris, en el nombre i la distribució comarcal següent:

Alt Empordà	2
Barcelonès	26
Baix Llobregat	9
Gironès	2
Segrià	9
Vallès Oriental	9
Total	57

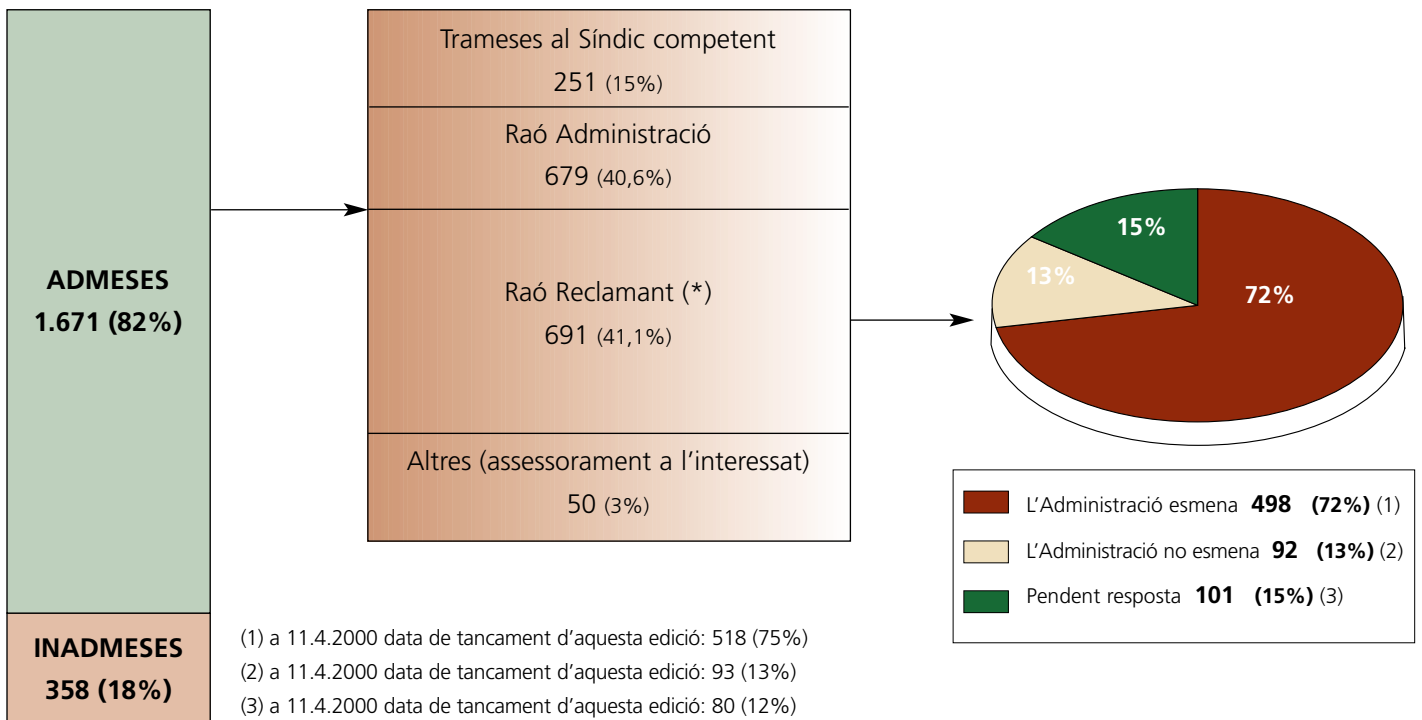
CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI PER ADMINISTRACIONS AFECTADES

(Inclou 1.686 queixes i 62 actuacions d'ofici)
TOTAL: 1.748



DISTRIBUCIÓ QUEIXES CONCLOSES DURANT 1999

Queixes admeses i inadmeses
TOTAL 2.029



(*) S'agrupen sota l'epígraf "Raó Reclamant" tots aquells assumptes resolts durant 1999, 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