BUTLLETÍ OFICIAL DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

VI legislatura
Vuitè període

Número 409
Dimecres, 26 de març de 2003

S U M A R I

3. TRAMITACIONS EN CURS
3.30. Altres tramitacions
3.30.04. Procediments relatius als informes del Síndic de Greuges

Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 2002 (tram. 360-00008/06). Presentació. Tramesa a la Comissió. p. 7

4. INFORMACIÓ
4.80. Síndic de Greuges

Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 2002 (tram. 360-00008/06). p. 7

LLIBRE PRIMER

PRIMERA PART

PRESENTACIÓ p. 7
PUNTS A DESTACAR p. 9
1. Estadística p. 9
2. Mesures organitzatives i de divulgació p. 9
2.1. El Servei d'Informació al Ciutadà p. 9
2.2. El resum de l'Informe p. 9
2.3. La web p. 9
2.4. El butlletí informatiu p. 9
3. Col·laboració amb altres ombudsmen p. 10
4. Consideracions sectorialment més remarcables p. 10
4.1. Administració general p. 10
4.2. Ordenació del territori p. 11
4.3. Tributari p. 13
4.4. Sanitat p. 13
4.5. Consum p. 14
4.6. Treball i pensions p. 14
4.7. Serveis socials p. 15
4.8. Cultura p. 15
4.9. Justícia p. 16
4.10. Infants p. 17
4.11. Dones p. 18
4.12. Immigració p. 18

LLIBRE PRIMER

SEGONA PART

VOLUM I p. 23
SECCIÓ 1. ADMINISTRACIÓ GENERAL p. 23
PROCEDIMENT ADMINISTRATIU p. 23
1. Introducció p. 23
2. La Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició p. 23
2.1. Introducció p. 23
2.2. Àmbit subjectiu i objectiu p. 23
2.3. Formalització, presentació i tramitació de les peticions p. 24
2.4. Garanties que s'atorguen als peticionaris p. 24
2.5. Desenvolupament de la llei orgànica per les comunitats autònomes p. 24
2.6. El desconeixement del dret de petició p. 25
3. L'elecció dels mitjans d'execució forçosa p. 25
4. Deficiències en la tramitació de subvencions p. 27
5. Seguiment de la taxa per la retirada del vehicle p. 29
6. La notificació i la manca de concreció de l'il·lícit administratiu: causes que poden afectar l'exercici del dret de defensa en el procediment sancionador p. 30

FUNCIÓ PÚBLICA p. 32
1. Introducció p. 32
2. Règim i reconeixement del dret de consort dels treballadors públics p. 33
2.1. La possible conculcació del principi d'igualtat davant la llei p. 33
2.2. La condició funcionarial o laboral dels possibles beneficiaris del dret de consort, com a requisit p. 34
3. El període de prova dels treballadors de l'Administració pública p. 35
3.1. Personal funcionari al servei de la Generalitat de Catalunya p. 35
3.2. Personal laboral al servei de la Generalitat de Catalunya p. 36
3.3. Personal funcionari al servei de l'Administració local p. 36
3.4. Personal laboral al servei de l'Administració local p. 36

3.5. Conclusió p. 36
4. Altres recomanacions i suggeriments de caràcter general p. 37
5. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors p. 38

CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA I EXPROPIACIÓ FORÇOSA p. 39
1. Introducció p. 39
2. Utilització i cessió de béns: domini públic portuari, mercats municipals i cessió en precari de l'ús de béns locals patrimonials p. 39
3. Retards i malentesos en la tramitació d'expedients d'expropiació forçosa p. 42
4. Altres recomanacions i suggeriments de caràcter general p. 43
5. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors p. 44

RESPONSABILITAT PATRIMONIAL p. 45
1. Introducció p. 45
2. La responsabilitat extracontractual de les administracions p. 45
2.1. Inici d'ofici del procediment de responsabilitat patrimonial p. 45
2.2. Procediments de responsabilitat tramitats de forma abreujada p. 45
2.3. Acord indemnitzatori p. 46
2.4. Dictamen de l'òrgan consultiu en els expedients de responsabilitat patrimonial de les administracions locals p. 47
2.5. Danys produïts per contractistes i entitats de dret públic subjectes al dret privat p. 48

PARTICIPACIÓ EN ELS AFERS PÚBLICS p. 51
1. Introducció p. 51
2. El dret de participació p. 51
2.1. La participació dels grups municipals i dels càrrecs electius p. 52
2.2. La participació dels ciutadans en els afers públics p. 56
2.3. Participació i responsabilitat: la responsabilitat penal dels càrrecs electius p. 57
3. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors p. 58

SECCIÓ 2. ORDENACIÓ DEL TERRITORI p. 58
HABITATGE p. 58
1. Introducció p. 58
2. El preu de l'habitatge p. 59
3. Insuficiència de la protecció oficial p. 61
4. Sobre la dignitat de l'habitatge p. 63
5. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors p. 65

URBANISME p. 66
1. Introducció p. 66
2. El cost d'urbanitzar p. 66
3. El respecte al paisatge en el planejament p. 68
4. Intervenció en l'edificació p. 72
4.1. La restauració de la realitat física alterada p. 72
4.2. El dret a la informació p. 73
4.3. Conclusions p. 74

MEDI AMBIENT p. 75
1. Introducció p. 75
2. La Llei de protecció contra la contaminació acústica p. 75
3. Dret d'accés a la informació ambiental p. 77
3.1. L'accés a la informació p. 77
3.2. La denegació d'accés a la informació p. 77
3.3. La difusió d'informació p. 78
4. Les activitats recreatives musicals p. 79
4.1. Exercici de l'activitat sense llicència p. 81
4.2. El caràcter extraordinari de les activitats recreatives p. 83
5. Llei 10/2001, de 5 de juliol, del Pla hidrològic nacional p. 83
5.1. Introducció p. 83
5.2. Aplicació preferent del principi de correcció en origen p. 84
5.3. Destinació de les aigües transvasades p. 84
5.4. Cabal ecològic per mantenir l'estabilitat del delta de l'Ebre p. 84
5.5. El cànon de transvasament p. 84
6. La regulació de la implantació de l'energia eòlica a Catalunya p. 85
7. Zones en situació de risc per inundacions p. 86
8. Altres recomanacions i suggeriments de caràcter general p. 86
9. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors p. 87

SECCIÓ 3. TRIBUTÀRIA p. 88
1. Introducció p. 88
2. Taxes i preus públics: algunes consideracions sobre l'aplicació que en fan les administracions p. 89
3. La taxa per l'expedició de documents administratius p. 90
4. El recurs de reposició en l'àmbit tributari local p. 91
5. Gestió i recaptació tributària. Reflexions sobre diversos aspectes p. 92
6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors p. 95

SECCIÓ 4. SANITAT p. 96
1. Introducció p. 96
2. Prestacions sanitàries. Limitacions p. 97
3. Criteris de gestió i d'informació sobre llistes d'espera p. 100
4. La gestió de centres i serveis sanitaris p. 103
5. Drets dels ciutadans en l'àmbit sanitari p. 106

SECCIÓ 5. CONSUM p. 109
1. Introducció p. 109
2. El tancament d'acadèmies d'ensenyament d'idiomes p. 110

2.1. Els antecedents p. 110
2.2. Valoració del Síndic de Greuges p. 111
3. La prestació de serveis en l'àmbit de consum: regulació i supervisió p. 113
3.1. La percepció dels ciutadans p. 113
3.2. Els drets dels usuaris dels serveis i els mecanismes de resolució de conflictes p. 114
3.3. Conclusions p. 115
4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors p. 115

SECCIÓ 6. TREBALL I PENSIONS p. 117
TREBALL p. 117
1. Introducció p. 117
2. La protecció jurisdiccional dels drets fonamentals en el treball p. 118
3. Assetjament moral o *mobbing* p. 119
4. Protecció de l'ocupació, polítiques d'inserció i formació ocupacional p. 120
5. Sinistralitat i inspecció p. 124

PENSIONS p. 127
1. Introducció p. 127
2. Prestacions dels règims del sistema de la seguretat social p. 128
3. Garantia de la suficiència econòmica durant la vellesa amb pensions adequades i actualitzades p. 130
4. Indemnitzacions als que van patir privació de llibertat per motius polítics p. 133

SECCIÓ 7. SERVEIS SOCIALS p. 138
1. Introducció p. 138
2. Gent gran p. 139
2.1. El dèficit de places de residència assistida p. 139
2.2. El càlcul de la capacitat econòmica familiar a l'hora d'atorgar el servei d'acolliment residencial p. 140
3. Persones amb disminució física i psíquica p. 141
4. Situacions de pobresa p. 144
5. La tutela sobre els centres prestadors de serveis socials: la necessitat que l'Administració exerceixi una funció mediadora quan ho demana l'interès de l'usuari p. 145
6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors p. 145

SECCIÓ 8. CULTURA p. 146
UNIVERSITAT p. 146
1. Introducció p. 146
2. Accés a la universitat p. 147
3. El cost dels estudis universitaris p. 148
4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors p. 149

NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA p. 149
1. Introducció p. 149
2. La llengua en l'àmbit de les administracions públiques p. 150
3. La llengua en l'àmbit socioeconòmic p. 152
4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors p. 154

ALTRES ASPECTES CULTURALS p. 154
1. Introducció p. 154
2. Propietat intel·lectual p. 154
3. Mitjans de comunicació audiovisual p. 154
4. Interferències en l'espai radioelèctric p. 155

SECCIÓ 9. JUSTÍCIA p. 155
SEGURETAT CIUTADANA p. 155
1. Introducció p. 155
2. Seguretat ciutadana: un servei necessari per a l'exercici dels drets i les llibertats p. 156
2.1. El diagnòstic d'un problema complex p. 156
2.2. La complexitat i la interdependència de les mesures per enfrontar-s'hi p. 157
3. La seguretat ciutadana en determinats espais públics p. 160
4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors p. 162

ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA p. 163
1. Introducció p. 163
2. El funcionament del servei públic de la justícia: la percepció dels ciutadans i les mesures a adoptar per millorar-lo p. 163
2.1. El diagnòstic, les mesures adoptades i la seva aplicació p. 164
2.2. Suggeriments del Síndic davant d'alguns problemes concrets p. 165

SERVEIS PENITENCIARIS p. 168
1. Introducció p. 168
2. La massificació als centres penitenciaris de Catalunya p. 169
2.1. L'increment de reclusos p. 169
2.2. Els efectes de l'increment p. 170
2.3. Els determinis adoptats per afrontar la situació p. 170
2.4. Algunes accions a considerar p. 171
2.5. Un darrer apunt p. 171

SECCIÓ 10. INFANTS p. 174
1. Introducció p. 174
2. Drets principals p. 176
2.1. Interès superior de l'infant p. 176
2.2. No discriminació p. 177
3. Drets civils i polítics p. 178
3.1. Participació dels infants p. 179
3.2. Reglament regulador p. 179
4. Entorn familiar i alternatives p. 179
4.1. Suport a la criança dels fills p. 181
4.2. Intervenció protectora, dificultats i límits p. 182
4.3. Recursos alternatius a la família p. 185

5. Salut i Benestar p. 189
6. Mesures especials de protecció p. 191
6.1. Protocols p. 192
6.2. Abús sexual p. 193
6.3. Justícia juvenil p. 193
7. Educació p. 194
7.1. Educació i pares separats p. 196
7.2. Tracte inadequat a l'escola p. 196
7.3. Criteris d'admissió i places escolars p. 197
7.4. Igualtat d'oportunitats p. 199
8. Funció pública docent p. 201

SECCIÓ 11. DONES p. 204
1. Introducció p. 204
2. Seguiment del Llibre segon de l'Informe de l'any 2001 sobre la violència domèstica contra les dones p. 207
2.1. Valoració de la memòria d'activitats de l'any 2000 de les cases d'acolliment per a dones maltractades de l'ICASS p. 207
2.2. Segons la informació obtinguda en els centres d'acolliment (entrevistes amb els equips i les dones acollides) durant el 2001 p. 207
2.3. Consideracions en relació amb el telèfon d'atenció ciutadana 012 p. 209
2.4. Proposta del Síndic a les diferents administracions competents p. 209
2.5. Consideració d'iniciatives legislatives p. 213

SECCIÓ 12. IMMIGRACIÓ p. 215
1. Introducció p. 215
2. Els canvis normatius en l'estrangeria i la seva incidència en les resolucions judicials p. 216
2.1. L'exempció del visat de residència per raó de matrimoni p. 217
2.2. El permís de residència temporal per arrelament p. 217
3. Sobre la regulació dels fluxos migratoris p. 218
3.1. El contingent p. 218
3.2. Altres vies de contractació al marge del contingent p. 219
3.3. Els estrangers que es troben a Espanya p. 220
3.4. Els treballs de les institucions i els òrgans de la Unió Europea p. 222
4. La integració social p. 223
5. Suport a no nacionals en situacions problemàtiques p. 224
6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors p. 226

SECCIÓ 13. ACTUACIONS D'OFICI p. 226
1. Introducció p. 226
2. Relació de les actuacions d'ofici realitzades p. 227

LLIBRE PRIMER

TERCERA PART

ANNEX 1. DADES GENERALS DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES DURANT L'ANY 2002 p. 237
1.1. Dades generals de les actuacions del Síndic de Greuges durant l'any 2002 p. 237
1.2. Dades sociològiques de les queixes rebudes p. 237
1.3. Dades territorials de les queixes rebudes p. 238
1.4. Dades per àrees dels expedients p. 238
1.5. Dades per administracions afectades dels expedients p. 238
1.6. Dades de situació procedimental dels expedients p. 239

ANNEX 2. DETALL DE LES DADES DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DEL 2002 p. 242
2.1. Dades sociològiques p. 242
2.2. Dades territorials de les queixes rebudes p. 242
2.3. Classificació temàtica o per àrees p. 248
2.4. Classificació per administracions afectades p. 251
2.5. Dades procedimentals dels expedients p. 255

ANNEX 3. EL SERVEI D'INFORMACIÓ AL CIUTADÀ (SIC) p. 256
1. Introducció p. 256
2. Els desplaçaments fora de la seu p. 260
3. Les queixes privades p. 260

ANNEX 4. RELACIÓ DE RESOLUCIONS AMB UN RESUM DEL SEU CONTINGUT I LA INDICACIÓ DE LA POSICIÓ PRESA PER L'ADMINISTRACIÓ p. 262

ANNEX 5. RELACIÓ DE RESOLUCIONS AGRUPADES PER ADMINISTRACIONS AFECTADES I VALORACIÓ DE L'ACTUACIÓ p. 314

ANNEX 6. RELACIÓ D'ADMINISTRACIONS QUE NO HAN COL·LABORAT AMB EL SÍNDIC DE GREUGES p. 325
1. Expedients arxivats per manca de resposta a les peticions d'informació p. 326
2. Expedients arxivats per resposta insuficient que no ha estat completada p. 326
3. Expedients pendents de rebre resposta a 31.12.2002 per part de les administracions p. 327
4. Expedients en els quals s'han substanciat amb excessiu retard les peticions d'informació del Síndic o les respostes a les seves consideracions p. 330

ANNEX 7. ACTIVITATS p. 333
1. Relacions amb el Parlament p. 333
2. Visites i reunions de treball p. 334
3. Visites i inspeccions a centres i dependències administratives p. 339
3.1. Centres penitenciaris p. 339
3.2. Centres de menors i d'ensenyament p. 339

4. Descentralització de l'oficina del Síndic p. 340

5. Conferències, taules rodones, cursos i seminaris p. 340

6. Actes de representació p. 343

7. Visites protocol·làries p. 347

8. Mitjans de comunicació p. 348

9. Visites docents p. 351

ANNEX 8. COMPOSICIÓ DE LA INSTITUCIÓ p. 352

1. Personal p. 352

2. Col·laboracions p. 352

3. Formació del personal p. 353

4. Convenis p. 354

5. La Càtedra d'Immigració, Drets i Ciutadania p. 355

ANNEX 9. COL·LABORACIÓ AMB ALTRES OMBUDSMAN p. 355

1. Relacions institucionals dins l'àmbit estatal p. 356

2. Relacions institucionals dins l'àmbit català p. 357

3. Relacions institucionals dins l'àmbit internacional p. 357

ANNEX 10. L'INSTITUT EUROPEU DE L'OMBUDSMAN (IEO) p. 358

ANNEX 11. LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN p. 359

ANNEX 12. PROGRAMA INSTITUCIONAL DE COOPERACIÓ AMB ELS BALCANS p. 361

1. Presentació p. 361

2. Coordinació del Programa institucional de cooperació des de l'oficina del Síndic de Greuges p. 362

3. Tipologia d'activitats realitzades p. 362

4. Ampliació del programa a Macedònia. Breu referència a la situació del país després del conflicte entre comunitats p. 362

5. Visites d'estudi al nostre país p. 362

5.1. Parlamentaris de Montenegro i Sèrbia p. 363

5.2. Jutges i fiscals de Macedònia, Montenegro i Sèrbia p. 363

6. Seminaris i taules rodones als Balcans p. 364

6.1. Seminari «L'experiència espanyola en matèria d'organització col·legial i de funció social de l'advocacia: transició cap a un model d'acord amb els estàndards europeus i implementació del torn d'ofici, assistència jurídica gratuïta i serveis d'orientació jurídica» p. 364

6.2. Taula rodona «Violència domèstica, identificació, regulació i realitat del problema» p. 364

7. Visita als Balcans d'una delegació del Síndic de Greuges i del Parlament de Catalunya. Impressions d'un viatge ple de contrastos p. 365

7.1. República de Sèrbia i Regió Autònoma de Vojvodina p. 365

7.2. República de Montenegro p. 365

7.3. Kosovo p. 365

8. Viatges d'identificació i seguiment a la regió i disseny de nous projectes p. 367

8.1. Bòsnia-Hercegovina: «bosnialització» de les institucions d'ombudsman i creació dels pilars fonamentals del poder judicial p. 367

8.2. Iugoslàvia: naixement de dos nous projectes del Programa Institucional de Cooperació p. 367

9. Difusió i publicitat del Programa p. 367

ANNEX 13. *DRETS CIUTADANS*, BUTLLETÍ INFORMATIU DEL SÍNDIC DE GREUGES p. 368

ANNEX 14. ELS INFORMES AL PARLAMENT EMESOS PEL SÍNDIC DE GREUGES p. 369

ANNEX 15. LLEI 14/1984, DE 20 DE MARÇ, DEL SÍNDIC DE GREUGES p. 371

LLIBRE SEGON

1. Introducció p. 376

2. Temes suscitats en la tramitació de queixes i actuacions d'ofici p. 376

2.1. Atenció residencial p. 376

2.2. Atenció domiciliària i serveis alternatius p. 380

3. Reflexions entorn de l'atenció a la gent gran p. 382

3.1. L'atenció a la gent gran dependent a Catalunya, en el context de la Unió Europea p. 382

3.2. Les dimensions del problema p. 384

3.3. Línies de debat p. 387

3.4. Cap a una definició de drets i deures de la gent gran p. 390

NOTA:

Els documents publicats en el Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya *són una reproducció fidel dels documents originals entrats al Registre.*

Aquesta publicació és impresa en paper ecològic (definició europea ECF), en compliment del que estableix la Resolució 124/III del Parlament, sobre la utilització del paper reciclat en el Parlament i en els departaments de la Generalitat, adoptada el 30 d'abril de 1990.

3. TRAMITACIONS EN CURS

3.30. ALTRES TRAMITACIONS

3.30.04. PROCEDIMENTS RELATIUS ALS INFORMES DEL SÍNDIC DE GREUGES

Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 2002
Tram. 360-00008/06

Presentació

Acord: Mesa del Parlament, sessió de l'11.03.2003

La Mesa del Parlament ha pres nota de l'Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 2002 (tram. 360-00008/06).

Tramesa a la Comissió

Comissió competent: Comissió del Síndic de Greuges.

Acord: Mesa del Parlament, escoltada la Junta de Portaveus, sessions de l'11.03.2003.

4. INFORMACIÓ

4.80. SÍNDIC DE GREUGES

Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 2002
Tram. 360-00008/06

ÍNDEX

LLIBRE PRIMER
PRIMERA PART

PRESENTACIÓ
PUNTS A DESTACAR
1. Estadística
2. Mesures organitzatives i de divulgació
2.1. El Servei d'Informació al Ciutadà
2.2. El resum de l'Informe
2.3. La web
2.4. El butlletí informatiu
3. Col·laboració amb altres ombudsmen
4. Consideracions sectorialment més remarcables
4.1. Administració general
4.1.1. Procediment administratiu
4.1.2. Funció pública
4.1.3. Contractació administrativa i expropiació forçosa
4.1.4. Responsabilitat patrimonial
4.1.5. Participació en els afers públics
4.2. Ordenació del territori
4.2.1. Habitatge
4.2.2. Urbanisme
4.2.3. Medi Ambient
4.3. Tributari
4.4. Sanitat
4.5. Consum
4.6. Treball i pensions
4.6.1. Treball
4.6.2. Pensions
4.7. Serveis socials
4.8. Cultura
4.8.1. Universitat
4.8.2. Normalització lingüística
4.8.3. Altres aspectes culturals
4.9. Justícia
4.9.1. Seguretat ciutadana
4.9.2. Administració de justícia
4.9.3. Serveis penitenciaris
4.10. Infants
4.11. Dones
4.12. Immigració

LLIBRE PRIMER

PRIMERA PART

PRESENTACIÓ

De conformitat amb allò que estableix l'article 30 de la Llei de Catalunya 14/1984, de 20 de març, del Síndic de Greuges, presentem al Parlament de Catalunya l'Informe corresponent a les actuacions de l'any 2002.

Les dades estadístiques, si no es diu una altra cosa, s'han tancat amb data de 31 de desembre de 2002, per bé que, atès que l'Informe s'ha acabat de redactar el 24 de febrer de 2003, hem intentat incorporar-hi les novetats produïdes en la tramitació de les nostres actuacions fins als primers dies de febrer sempre que les hem considerades significatives.

L'Informe manté, substancialment, l'estructura del de l'any anterior. Es compon de dos llibres, el primer dels quals s'ha dividit en tres parts. La primera part del Llibre primer la integren aquesta presentació i l'apartat que denominem «Punts a destacar», en el qual, com ja és habitual, en forma de conclusions resumim algunes de les consideracions que ens suscita l'anàlisi de les actuacions de les administracions considerades durant l'exercici, tot seguint la sistemàtica de l'Informe. Els punts a destacar pretenen introduir, en poques pàgines, allò que és objecte de consideració més detallada a continuació. Com a resum que són, permeten una visió ràpida de conjunt, però pagant-ne el preu d'una certa simplificació. En conseqüència, és pràcticament inevitable perdre una part dels matisos que presenten unes realitats complexes com són la societat i les administracions públiques. Aquests matisos cal buscar-los en el text íntegre de l'Informe i, naturalment, si no hi són, se'ns poden reclamar.

La segona part del Llibre primer, dividida en seccions i apartats i amb la qual intentem donar una visió del funcionament dels serveis públics, recull l'exposició de la nostra activitat en la tramitació de les actuacions, les queixes dels ciutadans i les actuacions d'ofici.

En l'exposició mantenim el mateix criteri que en els darrers informes: una introducció a les qüestions que seran objecte del comentari i l'anàlisi subsegüent. La seqüència de l'anàlisi és constituïda per unes consideracions teòriques i l'exposició d'unes actuacions concretes que palesen que es tracta d'argumentacions sobre situacions reals i no pas de supòsits de laboratori. En algunes ocasions, excepcionalment, s'ha optat per refondre dins del plantejament teòric la narració del relat empíric de què porta causa, el qual no es reprodueix a part. En la mesura que el Síndic rep les queixes, no pas les felicitacions, pel funcionament dels serveis públics, és lògic que, sense silenciar els avenços, posem l'accent en els aspectes que, en la nostra opinió, haurien de millorar

Com l'any passat, dels diversos assumptes que hem considerat durant l'exercici, hem triat els que volem remarcar per alguna raó: perquè afecten un nombre considerable de persones o d'administracions, per reiterats, per no haver estat tractats en altres ocasions...

Les recomanacions –propostes de modificació normativa– i els suggeriments de caràcter general –amb què advoquem per una interpretació concreta de les normes o de l'organització dels serveis– que hem formulat, s'exposen en l'epígraf concret (Contractació administrativa i expropiació forçosa, per exemple) amb què tenen connexió temàtica. Una mateixa inserció, en la secció corresponent, donem al seguiment d'actuacions exposades en un Informe anterior, si han experimentat alguna modificació significativa.

Totes les actuacions d'ofici figuren a la Secció 13, on són succintament exposades en cas de no haver-ho fet ja en la secció temàtica corresponent.

La tercera part del Llibre primer experimenta les modificacions més intenses. El nombre d'annexos es redueix de setze a quinze. Les dades estadístiques es presenten en els dos primers, tot intentant-ne una exposició més concentrada (abans n'eren sis) i més entenedora.

L'annex 3 dóna compte del Servei d'Informació al Ciutadà, tot comentant també el tipus de queixes de naturalesa privada que s'hi reben. Aquest apartat implica la refosa de l'antiga Secció 13 de la segona part i de l'annex estadístic 2.

Els annexos 4 i 5 són una mena de petita base de dades. El 4 constitueix una relació de resolucions amb un resum del seu contingut i amb la indicació de la posició adoptada per l'Administració davant les nostres consideracions. El 5, que es complementa amb l'anterior, agrupa les resolucions per administracions afectades, amb una indicació de la matèria tractada i de la posició presa per l'Administració.

La resta d'annexos desenvolupen diverses qüestions institucionals, com ara alguns problemes amb què ens hem trobat, entre els quals la manca de col·laboració d'algunes administracions, que comentem amb més amplitud que altres anys en el número 6. L'exposició d'activitats diverses de la tramitació de queixes, des de les conferències pronunciades a les reunions de treball (annex 7) a la col·laboració amb altres ombudsmen de Catalunya, de l'Estat o de la resta del món (annexos 9 a 12). En l'annex 8 comentem la composició de l'Oficina i les col·laboracions amb què hem comptat, així com també els convenis de cooperació educativa vigents. En el 13 introduïm una nova activitat de divulgació: el butlletí informatiu *Drets Ciutadans.* Finalment, dels dos darrers annexos, com és costum, l'un inclou la relació d'informes al Parlament emesos i l'altre reprodueix la nostra llei reguladora.

El Llibre segon, molt més breu, com sempre, és una reflexió que, com hem explicat altres anys, pretenem compartir amb el Parlament en primer lloc, en tant que destinatari preferent d'aquest Informe; però també amb les diferents administracions públiques amb les quals ens relacionem i amb el conjunt de la societat.

Aquest any l'hem dedicat a considerar l'atenció a la gent gran en situació de dependència a Catalunya. Després d'exposar els temes que ens han suscitat les queixes i actuacions d'ofici tramitades, intentem una aproximació a la situació d'aquest sector de la societat en la nostra àrea geogràfica i cultural, la Unió Europea. Tot seguit proposem diverses qüestions que aquesta atenció

planteja, com ara per exemple les perspectives demogràfiques, els efectes sobre les famílies i les dones o els efectes sobre la producció. Aquesta anàlisi no pretén ser innovadora, sinó merament útil per situar el repte que com a societat tenim plantejat, tot enumerant un seguit de línies de debat, debat no pas tancat sinó obert i ben obert i al qual pensem que la Institució ha de continuar contribuint.

La segona part del Llibre primer, on es concentra la valoració del funcionament dels serveis públics, davant d'una tercera part que té més el format i la funció de memòria d'activitats, ha experimentat alguns retocs d'estructura. Hi hem creat l'epígraf de Participació en els afers públics, que es nodreix de la part del de Procediment administratiu vinculada amb el dret reconegut a l'article 23.2 de la Constitució i incorpora, si més no potencialment, la temàtica que tractàvem amb la denominació de drets electorals. Hem desplaçat Seguretat ciutadana a la Secció de Justícia, que queda integrada, a més, per Administració de Justícia i Serveis penitenciaris. Es tracta d'una agrupació que ja havíem assajat al Resum de l'Informe. Finalment, refonem en l'apartat d'Educació situat des de l'Informe 2001 dins de la secció d'Infants, unes consideracions que hi tenen relació, les relatives a la situació dels docents.

Tornem doncs a la situació habitual quan el capítol d'Ensenyament era independent. Intentem corregir així algun dels inconvenients que hom ens ha posat de manifest en relació amb el determini pres en l'Informe 2002 de refondre la secció d'Ensenyament amb la d'Infants, refosa que intenta accentuar els tractaments transversals. Aquest capítol d'infants augmenta en extensió un 65%, per mirar de fer una exposició ben detallada de la nostra activitat en aquest àmbit.

També fem alguna adaptació terminològica sense més transcendència.

Així, les seccions en què s'estructura aquesta segona part del Llibre primer són:

1. Administració general.

– Procediment administratiu

– Funció pública

– Contractació administrativa i Expropiació forçosa

– Responsabilitat patrimonial

– Participació en els afers públics

2. Ordenació del territori

– Habitatge

– Urbanisme

– Medi ambient

3. Tributària

4. Sanitat

5. Consum

6. Treball i pensions

– Treball

– Pensions

7. Serveis socials

8. Cultura

– Universitat

– Normalització lingüística

– Altres aspectes culturals

9. Justícia

– Seguretat ciutadana

– Administració de justícia

– Serveis penitenciaris

10. Infants

11. Dones

12. Immigració

13. Actuacions d'ofici

Em les compareixences d'aquests darrers anys davant la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges, quan s'ha debatut sobre l'estructura de l'Informe anual, s'han efectuat consideracions diverses. La valoració de tots els grups parlamentaris, en general, hi ha estat favorable. Amb tot, en alguns aspectes concrets n'hi ha hagut de més partidàries d'accentuar-ne la transversalitat i, d'altres que, en determinats aspectes, palesaven un interès per conèixer amb més exactitud el funcionament d'una Administració concreta que, fins a un cert punt, podia quedar un xic diluït en l'exposició de l'actuació pública en un àmbit material en què concorren diferents administracions.

Al llarg d'aquests deu anys que he tingut l'honor de dirigir la Institució, hem procurat donar resposta a aquestes demandes, per bé que, en algun punt, això no ha estat possible en la mesura que la transversalitat i l'anàlisi particularitzada d'una Administració concreta no són plenament conciliables.

Un element que dificulta la transversalitat és la pluralitat de matèries tractades, amb més o menys intensitat, en l'Informe.

Un indicador d'aquesta diversitat ens el donaria el fet de posar en relació la relació antecedent de seccions o capítols amb els àmbits competencials de les comissions permanents legislatives d'aquest Parlament.

Si fem aquest exercici, trobem que la Comissió d'Organització i Administració de la Generalitat i Govern Local tracta els temes exposats en el capítol 1 (Administració General). La Comissió de Justícia, Dret i Seguretat Ciutadana, els abordats en el capítol 9 (Justícia). La Comissió d'Economia, Finances i Pressupost és competent en els assumptes tractats en el capítol 3 (Tributària). Els afers que englobem en la Secció 5 (Consum), s'escauen dins de l'àmbit de la Comissió d'Indústria, Energia, Comerç i Turisme. La Secció 2 (Ordenació del Territori) té correlació amb la Comissió de Política Territorial. La Secció 8 (Cultura) exposa matèries d'interès per a la Comissió de Política Cultural. Són més poc freqüents els casos d'interès per a la Comissió d'Agricultura, Ramaderia i Pesca que, amb tot, es poden trobar a la Secció d'Ordenació del territori i a la Secció de Consum. En canvi, la Comissió de Polí-

tica Social trobaria qüestions coincidents en les seccions 4 (Sanitat), 6 (Treball i pensions) i 7 (Serveis socials).

Les seccions 10 (Infants), 11 (Dones) i 12 (Immigració), pel seu caràcter transversal, podrien concitar l'interès de diverses comissions permanents i d'alguna comissió d'estudi.

Aquesta diversitat d'assumptes no fa fàcil trobar l'equilibri entre transversalitat i especificitat i, alhora, demana un esforç suplementari als diputats membres de la Comissió del Síndic de Greuges; però entenem que el Diari de Sessions és testimoni que es poden articular anàlisis prou aprofundides d'una realitat complexa.

Com hem dit en altres ocasions, la nostra pretensió, predominantment, no és altra que subministrar –amb més o menys encert– a aquest Parlament unes informacions que l'ajudin a l'acompliment de la seva alta missió institucional: l'exercici de la potestat legislativa, l'aprovació del pressupost i el control i impuls de l'acció política i de govern.

Anton Cañellas
Síndic de Greuges de Catalunya

PUNTS A DESTACAR

1. Estadística

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

Atès que hem comptabilitzat dos grups de queixes amb el mateix objecte, l'un sobre temàtica de personal al servei de les administracions públiques i l'altre de qüestions urbanístiques, que totalitzen 478 assumptes, podem dir que el nombre de queixes, descomptades les repetides, se situa en 4.066. L'any 2001, després de ponderar com 1, també, cada un dels dos grups de queixes que en aquell exercici vam rebre amb la mateixa reclamació, comptabilitzàrem 3.746 queixes; això implica un increment del 8,54%. Si la comparació l'establim amb la mitjana de les queixes enregistrades els darrers quatre anys (1998 - 2001), que va ser de 3.821, podem parlar d'un increment percentual del 6,41%.

Ja hem dit altres vegades que és més fàcil constatar les variacions en l'entrada d'assumptes que deduir-ne valoracions; en conseqüència, ens limitem a exposar aquesta *dada.*

El percentatge d'acceptació de les consideracions del Síndic quan ha demanat a les administracions que modifiquessin la seva actuació se situa, el 31 de desembre de 2002, en més del 74%. Les decisions que adoptaran les administracions en les resolucions pendents en què encara esperem la seva resposta, que són un 11% del total, determinarà el grau de creixement d'aquest percentatge d'acceptació. Aquesta dada mostra estabilitat, ja que la xifra ponderada d'acceptació l'any 2001 es va situar el 31 de desembre d'aquell exercici en el 73%.

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

Una variable que afecta directament la nostra capacitat de resoldre els assumptes que es presenten és la col·laboració de l'Administració. És per això que en l'annex 6 de la tercera part d'aquest Informe fem un toc d'atenció en relació amb les dificultats amb què ens trobem per obtenir informació de determinades administracions i en determinats casos.

2. Mesures organitzatives i de divulgació

2.1. El Servei d'Informació al Ciutadà

El total d'actuacions d'aquest servei de l'oficina del Síndic ha estat de 3.340; l'any 2001 en van ser 3.067. A l'annex 3 de la tercera part de l'Informe s'exposa un comentari sobre la seva tasca, que inclou els desplaçaments fora de la seu, que han estat set durant l'any. Les ciutats visitades per atendre els ciutadans d'una o més comarques han estat, per ordre cronològic, Solsona, Blanes, les Borges Blanques, Montblanc, Reus, la Bisbal d'Empordà i Tortosa.

2.2. El resum de l'Informe

Per setè any, s'ha editat una exposició abreujada de l'Informe, en català, castellà i anglès, que ha ocupat 27 pàgines.

2.3. La web

La pàgina web www.sindicgreugescat.org ha experimentat un increment d'ús com a mitjà de difusió de la tasca institucional. Durant l'any hi hem inserit 38 notícies, l'Informe anual de 2001 i l'Informe extraordinari d'Aproximació a la situació de l'atenció primària de la salut a Catalunya. El nombre de visites, que el 2001 va ser de 5.258, ha passat a 21.098. Davant 2.181 arxius descarregats l'any 2001, el 2002 n'han estat 16.887. Cal dir també que hem rebut per correu electrònic 285 queixes, als promotors de les quals, pendent d'articular-se la signatura electrònica, hem demanat una ratificació.

2.4. El butlletí informatiu

Amb la mateixa voluntat d'incrementar la presència social de la Institució, el 2002 hem editat per primer cop un butlletí informatiu, modest, però amb vocació de periodicitat que hem anomenat *Drets ciutadans*. El primer número va sortir al maig i el segon a l'octubre. Esperem que el 2003 se'n consolidi l'edició, després

d'aquesta prova pilot, amb una periodicitat bimestral. En l'annex 13 de la tercera part de l'Informe fem un comentari sobre el seu continguts i difusió.

3. Col·laboració amb altres ombudsmen

L'any 2002 han estat molt freqüents les relacions amb institucions de garantia de drets, en l'àmbit català, estatal i internacional. Se'n fa una exposició succinta també en la tercera part de l'Informe (annex 9), que dóna una visió general /10, 11 i 12), dedicats a l'Institut Europeu de l'Ombudsman, la Federació Iberoamericana i el programa de cooperació amb els Balcans, respectivament.

En relació amb aquest darrer programa, amb més de quatre anys d'història i que es va consolidant any rere any, volem avançar aquí algunes idees.

Aquest any, l'acció del Programa ha arribat fins a Macedònia, amb la qual cosa s'ha ampliat el conjunt de països dels Balcans amb els quals col·laborem. En aquest sentit, hem continuat apostant per la inclusió de professionals de diferents nacionalitats en les diverses activitats organitzades, tot fomentant ponts de diàleg entre ells.

D'altra banda, destaquem la visita als Balcans (Sèrbia, Montenegro i Kosovo) de la delegació conjunta d'aquesta Institució i de diputats de la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges, que va acostar la realitat d'aquests països als parlamentaris i va evidenciar, davant les institucions balcàniques, el compromís assumit per les institucions catalanes en la reconstrucció institucional i social d'aquella àrea geogràfica.

4. Consideracions sectorialment més remarcables

Tot seguit enunciem les consideracions que, en forma de conclusions i agrupades en uns apartats que coincideixen amb les seccions de l'Informe, ens semblen més significatives entre les efectuades durant l'any 2002.

Cal recordar que aquestes consideracions, necessàriament simplificades, s'han de posar en relació amb l'argumentació que conté la segona part d'aquest llibre per tenir a la vista el raonament de què deriven, amb els matisos i les modulacions que incorpora.

4.1. Administració general

4.1.1. Procediment administratiu

Tot i que el dret de petició és un dret fonamental establert per la nostra Constitució, és encara desconegut per una bona part de la ciutadania i requereix més difusió.

El futur d'aquesta institució depèn, en bona mesura, de l'activitat que hi dedicaran els poders públics. Si l'Administració compleix els tràmits i els terminis que la nova llei estableix i les obligacions que li imposa, es consolidarà la convicció dels ciutadans de ser escoltats pels poders públics.

Davant l'incompliment d'actes administratius que generen perjudicis a tercers, l'opció entre execució subsidiària i multa coercitiva s'ha de resoldre a favor de la primera alternativa, per garantir una execució més ràpida i assolir el fi perseguit per l'acte amb més celeritat.

Els efectes de les notificacions practicades per empreses privades es regeixen per les normes del dret privat. En conseqüència, els justificants dels intents de notificació practicats per aquestes empreses no tenen el grau de fefaença que la llei reserva a l'operador del servei postal universal, i això pot plantejar problemes en la tramitació dels expedients sancionadors en matèria de trànsit.

El reconeixement de la presumpció de veracitat de les denúncies dels agents de l'autoritat s'entén sens perjudici del deure que tenen d'aportar tots els elements de prova que siguin possibles sobre el fet denunciat. En aquest sentit, l'anomenada ratificació per part de l'agent denunciant no hauria de ser una mera formalitat, sinó que hauria d'informar sobre els elements de fet de les al·legacions presentades.

4.1.2. Funció pública

Continuen plantejant-se amb freqüència qüestions relacionades amb l'accés a la funció pública, característiques de les convocatòries, la carrera administrativa i les condicions de treball.

També deixem constància de l'increment de queixes presentades per presumpte assetjament psicològic, tant en l'àmbit de l'Administració pública com en el sector privat.

En relació amb la carrera administrativa i els mèrits per participar en els concursos de provisió de llocs de treball, tractem sobre el dret de consort, el seu règim i la necessitat que sigui reconegut al col·lectiu de treballadors públics. Vam recollir l'opinió doctrinal favorable a estendre el dret de consort a les parelles en les quals almenys un dels components fos treballador públic, si bé en aquests moments ni la normativa aplicable ni la jurisprudència del Tribunal Constitucional ho facilita.

Igualment vam comunicar al Govern de Catalunya la possibilitat que el dret de consort pogués ser invocat també pel funcionari públic respecte a la seva parella vinculada a l'Administració per contracte laboral, supòsit no acceptat en una convocatòria del Departament de Justícia. En relació amb l'accés a la funció pública, plantegem algunes reflexions i consideracions sobre l'aplicació del període de prova als treballadors públics de les administracions locals amb contracte laboral. En aquest sentit recomanem que allà on no es disposi de conveni col·lectiu, l'Administració convocant de les proves d'accés prevegi a les bases uns criteris i garanties per al període de prova, que podrien inspirar-se en els vigents per a la resta de treballadors de l'Administració pública catalana.

4.1.3. Contractació administrativa i expropiació forçosa

La reserva de determinats contractes administratius perquè els executin centres d'inserció laboral de disminuïts i entitats sense ànim de lucre que tinguin com a

finalitat la integració de persones amb risc d'exclusió, prevista a l'article 35 de la Llei 31/2002, de 30 de desembre, de mesures fiscals i administratives, que recull una recomanació nostra, és una mesura positiva per potenciar la inclusió de les clàusules socials en la contractació pública. Obligar les empreses adjudicatàries dels contractes a complir, en la seva execució, les condicions socials que determinin les Administracions és una altra via per assolir aquest objectiu que les nostres lleis permeten. Animem, doncs, a les administracions a preveure-la en els plecs de condicions administratives com, també a recomanació nostra, ha efectuat l'Ajuntament de Barcelona.

La construcció d'instal·lacions en el domini públic portuari regulat a la Llei 5/1998, de 17 d'abril, de ports de Catalunya, està sotmesa a l'obtenció de les autoritzacions de l'Administració portuària i de l'ens local, de conformitat amb el pla especial de desenvolupament del sistema portuari, de què tots els ports han de disposar.

Els ens locals poden cedir, en precari, l'ús de béns patrimonials perquè es destinin a fins d'utilitat pública o d'interès social, sempre en benefici d'interessos de caràcter local. L'Administració cedent ha de controlar que, en l'exercici de l'activitat, el cessionari compleixi aquests fins.

Quan l'Administració expropiant és una corporació local, el retard en la designació del vocal tècnic que l'ha de representar en el jurat d'expropiació de Catalunya pot provocar una demora excessiva i injustificada en la tramitació de l'expedient expropiatori, el qual és resolt en un termini molt superior al fixat per la norma i dóna dret a l'expropiat a rebre interessos.

4.1.4. Responsabilitat patrimonial

L'Administració, quan té coneixement que s'ha produït un dany al ciutadà, pot iniciar l'expedient de responsabilitat patrimonial. Malgrat aquesta habilitació, l'Administració en molt poques ocasions inicia d'ofici l'expedient, amb la qual cosa obliga l'afectat a reclamar, i en tot cas de forma expressa, la indemnització del dany.

La possibilitat d'arribar a acords indemnitzatoris, degudament justificats, simplifica i agilita el procediment, la qual cosa afavoreix tant el ciutadà com l'Administració. L'acabament convencional de l'expedient és, encara, una opció poc emprada.

Per a la gestió directa dels serveis públics, les administracions públiques poden crear entitats de dret públic sotmeses al dret privat. Aquesta subjecció al dret privat no desvincula, però, l'Administració de les seves obligacions constitucionals i, d'acord amb l'article 106.2 de la Constitució, la responsabilitat patrimonial n'és una.

És per això que entenem que tant les entitats de dret públic que, amb caràcter general, ajusten la seva activitat al dret privat, com les societats mercantils amb capital íntegrament públic estan subjectes al règim de responsabilitat patrimonial desenvolupat per la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

4.1.5. Participació en els afers públics

Després de les consideracions que sobre la funció dels butlletins municipals vam incloure en el darrer Informe, l'any 2002 hi ha hagut un increment de queixes presentades per grups municipals que reclamen que els mitjans de comunicació de titularitat pública també reflecteixin les seves opinions.

Hem reiterat, doncs, el nostre parer que tots els mitjans de comunicació de titularitat municipal, i no tan sols els butlletins, han de complir la seva funció d'informació local i reflectir la pluralitat de les opcions polítiques representades als consistoris.

Igualment, hem tractat un cop més, amb motiu de queixes presentades, el dret d'accés tant dels càrrecs electius com dels ciutadans a la informació municipal, i hem recordat a les administracions públiques el deure de facilitar l'accés a la informació que faci possible l'exercici del dret constitucional de participació en els afers públics. No obstant això, l'exercici d'aquest dret està subjecte als requisits i límits previstos a la llei. També hem dit que si la informació demanada es troba dispersa i el demandant la reclama recollida i ordenada segons uns determinats criteris, entenem que l'obligació de facilitar-hi l'accés es manté; però que resta a criteri de l'Administració lliurar-la en el format demanat.

Destaquem la recent modificació de la Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local, per la Llei 21/2002, amb la introducció de mecanismes que reforcen la participació dels grups polítics en els mitjans de comunicació i el dret d'accés a la informació municipal, en sentit coincident amb les nostres consideracions anteriors sobre aquestes matèries

També hem posat de manifest la importància d'assegurar una participació suficient dels càrrecs d'elecció i dels ciutadans en general en els afers públics, com a condició de millora de funcionament del sistema democràtic i de prevenció i gestió de conflictes socials.

Finalment, fem una reflexió sobre la responsabilitat penal dels càrrecs electius en l'exercici de les seves funcions. Entenem que els càrrecs públics i tècnics han de ser responsables dels seus actes de govern i gestió, atès que no és acceptable la impunitat en cas de conductes culposes o doloses. Però en una societat cada cop més complexa i en administracions amb organitzacions poc potents, cal facilitar l'acció de govern i de presa de decisions per mitjà dels instruments de suport necessaris, en el marc de la cooperació interadministrativa.

4.2. Ordenació del territori

4.2.1. Habitatge

L'elevat nivell de preus de l'habitatge i la insuficiència de la protecció oficial per satisfer / atendre les sollicituds de tots els que no poden accedir al mercat lliure d'habitatges són les principals conclusions que deriven de l'anàlisi de les queixes en aquesta matèria.

Atès el marge de guanys de la major part dels operadors que intervenen en la formació del preu de l'habitatge, sembla raonable concloure que la demanda, expressió d'una necessitat social bàsica, esdevé captiva de l'oferta i ha d'acceptar les condicions, sense marge per negociar-les, que aquesta li proposa.

La participació del sistema financer, proveint els recursos econòmics per adquirir l'habitatge mitjançant préstecs, s'ha articulat, en un context general de baixada dels tipus d'interès, allargant els terminis de devolució i ampliant el percentatge a finançar sobre el valor total de la inversió. D'aquesta forma, una part significativa del seu volum de negoci, percentatge que varia d'entitat a entitat, depèn en certa mesura de l'evolució dels preus del sector de la construcció.

Les mesures que l'Administració té al seu abast per intervenir en els preus del mercat immobiliari són diverses. L'increment del nombre d'habitatges protegits, de lloguer o de compra, mitjançant la reserva de sòl prevista per la Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme, augmentarà l'oferta d'habitatges a preus assequibles, sempre que aquestes reserves de sòl no s'integrin en el mercat per ajudar al finançament de les administracions.

Les segones transmissions d'aquests habitatges protegits han de tenir un major control per evitar vendes fraudulentes per preus superiors als màxims fixats per la normativa protectora de l'habitatge, per evitar que passin al mercat lliure.

També s'ha de potenciar el lloguer com a fórmula alternativa a la compra, fent-lo atractiu als propietaris d'habitatges desocupats mitjançant ajuts a la rehabilitació, beneficis fiscals i més protecció davant els incompliments dels arrendataris, als quals, d'altra banda, també cal assegurar més estabilitat en el contracte i procurar que les rendes de lloguer siguin més atractives que els preus de compra.

Finalment, s'ha de potenciar la rehabilitació pública i fomentar la privada per permetre l'entrada d'habitatges en condicions d'habitabilitat al mercat.

En tot cas, el legislador ha de fer un esforç imaginatiu per crear mesures de foment de l'habitatge i intervenció en el mercat immobiliari dins el marc de la Constitució per tal de fer efectiu el dret a gaudir d'un habitatge digne i adequat.

4.2.2. Urbanisme

L'urbanisme regula els assentaments humans sobre el territori, d'una banda per dotar-los de qualitat i dignitat i, de l'altra, per gestionar racionalment l'ús del sòl en tant que es tracta d'un bé escàs.

Els paràmetres de qualitat i dignitat evolucionen d'acord amb les exigències i les necessitats dels ciutadans. La ciutat no pot ser considerada una entitat abstracta, en la mesura que és formada per persones que hi viuen i hi exerceixen les seves activitats.

Els qui un dia van promoure urbanitzacions il·legals no són majorment els qui hi viuen avui. S'han de normativitzar aquestes urbanitzacions i s'han de dotar de serveis, però en aquest procés s'han de tenir en compte les característiques socials i econòmiques de la seva població actual.

Hi ha nombroses urbanitzacions a Catalunya que a hores d'ara encara estan en procés d'urbanitzar. En són responsables els promotors que les van iniciar, els qui hi van comprar parcel·les ignorant les seves obligacions urbanístiques com a propietaris, els ajuntaments que les van tolerar, les companyies subministradores de serveis d'aigua i llum que hi van fer les instal·lacions i no han invertit a renovar-les. Per aquest motiu, cal una estreta col·laboració de tots aquests agents per tal d'aconseguir que el cost d'urbanitzar no recaigui exclusivament en els propietaris.

En aquest procés regularitzador de la ciutat s'ha de generar, reparar i protegir el paisatge. El paisatge com a escenari on es produeix la vida dels ciutadans. El planejament ha d'adaptar-se a aquest nou concepte i donar-li relleu.

Finalment, s'ha d'evitar que la ciutat projectada en les normes urbanístiques esdevingui un miratge i no tolerar que els ciutadans ni l'Administració les incompleixin.

4.2.3. Medi ambient

L'aprovació i l'entrada en vigor de la Llei de protecció contra la contaminació acústica dota de cobertura legal els règims sancionadors que contenen les ordenances municipals dictades sobre aquesta matèria.

La llei remet la regulació del comportament dels animals domèstics a les ordenances municipals; l'incompliment, però, difícilment pot ser sancionat tenint en compte que la cobertura legal és fixada en termes de superació de límits d'emissió mesurats en decibels, que, probablement, no és el més adequat en el cas d'éssers vius. Aquest problema hauria de ser tractat en el marc de la Llei reguladora de la protecció dels animals.

Les sol·licituds d'informació sobre el resultat de les proves analítiques d'aigua potable dels municipis han de ser ateses en un termini màxim de dos mesos. Malgrat que entenem que tan competent per atendre-les és l'ajuntament com el Departament de Sanitat i Seguretat Social, aquest darrer encara ha manifestat durant l'any 2002 la inviabilitat actual de disposar dels resultats dels autocontrols a causa del gran volum de dades.

L'exercici d'activitats recreatives resta subjecte al règim de la Llei 3/1998, de 27 de febrer, de la intervenció integral de l'Administració ambiental, i al règim de la Llei 10/1990, de 15 de juny, sobre policia de l'espectacle, les activitats recreatives i els establiments públics. Amb motiu d'aquesta darrera llei, la delegació territorial del Govern de la Generalitat, en determinats casos, formula condicionaments específics per a l'exercici de l'activitat que s'han d'incloure obligatòriament a la llicència.

A hores d'ara totes les activitats incloses en els annexos de la Llei 3/1998 i totes les que, no estant-hi incloses, siguin susceptibles de generar sorolls i vibracions han de presentar un estudi d'impacte acústic juntament amb la sol·licitud de llicència o règim d'intervenció aplicable.

Els establiments on es pretén exercir una activitat recreativa, complementària i amb caràcter permanent de la principal autoritzada, han d'obtenir la llicència municipal específica.

Per autoritzar activitats recreatives exercides amb caràcter extraordinari, se n'ha de verificar aquest caràcter esporàdic. Si l'activitat o l'espectacle es manté amb vocació de continuïtat durant determinats dies de la setmana al llarg de gairebé tota una temporada, com pot ser l'estival, podem afirmar que no es tracta de cap excepcionalitat.

Els alcaldes i els delegats territorials del Govern poden procedir al tancament de les activitats recreatives sense llicència, amb independència de l'obertura del procediment sancionador corresponent. Els hi faculta l'article 19.5 de la Llei 10/1990.

A criteri nostre i seguint la jurisprudència del Tribunal Suprem en relació amb les activitats exercides sense l'autorització o llicència que preveu la Llei 3/1998, l'Administració, local o autonòmica també en pot ordenar la clausura, amb audiència prèvia de l'interessat, sense necessitat d'adoptar-la en el curs de la incoació d'un procediment sancionador. Es tracta d'una mesura que no integra una sanció, sinó que és la conseqüència que deriva de la manca de control previ necessari per comprovar que l'activitat no lesiona els interessos que l'ordenament jurídic protegeix en aquesta matèria.

L'exigència derivada del dret comunitari consistent a intentar corregir la manca d'aigua en el lloc on es produeix no sembla respectada quan entre les diverses alternatives possibles per pal·liar el dèficit de recursos hídrics s'opta prioritàriament pel transvasament, que hauria de ser la mesura a adoptar davant del fracàs o la insuficiència d'altres possibles solucions.

Les consideracions que vam formular al projecte de decret regulador de la implantació d'energia eòlica i al mapa eòlic han estat en gran part recollides en el decret aprovat. Tanmateix, el procés d'integració i simplificació dels diversos tràmits a seguir per autoritzar un parc eòlic en un procediment comú –cosa que sens dubte és necessària– ha de respectar els àmbits competencials de les administracions que hi intervenen. En aquest sentit, entenem que cal garantir la participació de l'Administració local en la concessió de la llicència ambiental.

Les construccions en zones considerades de perill alt a l'efecte de risc d'inundacions han reclamat la nostra intervenció i hem recordat a les administracions competents les exigències de la normativa vigent.

L'obertura de centres d'esplai o casals de vacances hauria de requerir un règim d'intervenció administrativa que assegurés la prevenció i reducció en origen de l'emissió de sorolls i vibracions, especialment quan l'activitat s'instal·la en edificis d'ús residencial, i la comprovació que es compleixen les mesures dictades pels òrgans competents en matèria de prevenció d'incendis. Per aquest motiu, cal aclarir normativament quines són les condicions tècniques que han de tenir aquests centres i incloure l'activitat en algun dels annexos de la Llei 3/1998.

L'aprovació del Reial Decret 259/2002, de 8 de març, pel qual s'actualitzen les mesures de seguretat en la utilització de les motos nàutiques, dóna resposta a gran part de les mancances detectades a l'Informe de 1998.

4.3. Tributari

La revisió dels actes dictats en via de gestió tributària i concretament l'aplicació de l'article 14 de la Llei 39/1998, de 28 de desembre reguladora de les hisendes locals, després de la seva modificació per la llei 50/1998, ha continuat suscitant interpretacions diferents entre les administracions locals en relació amb el caràcter preceptiu o potestatiu del recurs de reposició. L'any 2002 vam constatar que respecte a un mateix tipus d'actes de gestió tributària el recurs de reposició era considerat potestatiu per algunes administracions. Definitivament sembla que no ofereix dubtes el caràcter preceptiu d'aquest recurs.

Les modificacions legislatives operades a partir de la sentència del Tribunal Constitucional de 1995, que va declarar inconstitucionals diferents preceptes de la Llei de taxes i preus públics, han tendit a fer més residual la figura dels preus públics i potenciar la de les taxes. Tot amb tot, ha de ser preu públic la contraprestació econòmica per a la prestació de determinats serveis en els quals no concorren els supòsits legalment previstos, de ser indispensables o imprescindibles per a la vida privada i social dels ciutadans i en què existeix una oferta alternativa del sector privat. A vegades les administracions apliquen, incorrectament, la figura de la taxa, quan en realitat aquella prestació de servei, en el seu cas genera una preu públic o un preu tarifat.

L'aplicació de la Llei 1/1998, de 26 de febrer, de drets i garanties del contribuents, està poc arrelada en les administracions.

Tot i que cal reconèixer que abundants aspectes regulats en la citada llei ja s'havien previst en normatives sectorials anteriors, el cert és que l'Administració tributària, tant la local com l'autonòmica, no sempre la té prou present quan dicta els seus acord o resolucions. Ho hem constatat de manera especial en el dret que assisteix els contribuents a disposar d'una informació suficient sobre les seves obligacions i els seus drets fiscals.

La tramitació dels procediments executius es continua efectuant en ocasions amb poca cura a l'hora de dictar les ordres d'embargament de béns, tenint en compte la potestat coercitiva que l'Administració pot exercir sobre el patrimoni dels contribuents. Afortunadament, cal reconèixer que les administracions i en especial les locals rectifiquen les seves resolucions quan constaten que efectivament s'havia exercit una coacció administrativa indeguda sobre el patrimoni de l'administrat.

4.4. Sanitat

Cal universalitzar definitivament l'assistència sanitària a tots els residents a Catalunya, de manera que els ciutadans nacionals, encara que disposin de recursos econòmics i no estiguin obligats a cotitzar a la Seguretat social, que ja no finança l'atenció sanitària, tinguin

reconegut el dret a l'assistència sanitària pública i gratuïta.

S'ha acabat la reforma de l'atenció primària de la salut, però s'ha de trobar la manera que, com més aviat millor, tota la població sigui atesa pel nou sistema. En aquest sentit cal que tots els seus agents, principalment els metges, treballin segons les normes del model reformat a fi de formar un vertader equip assistencial coordinat.

S'ha de fer un esforç per incrementar determinades prestacions sanitàries a Catalunya, sense oblidar i seguir corregint la desassistència que causen les llistes d'espera, especialment les denunciades enguany per proves diagnòstiques i consultes en l'atenció primària i especialitzada.

Les diferents fórmules previstes legalment per a la gestió dels serveis sanitaris han de comportar sempre la submissió al principi de legalitat de tota l'actuació administrativa i el control zelós de la gestió orgànica i funcional dels diferents proveïdors de la sanitat pública catalana. En aquest sentit, com hem assenyalat en el recent informe relatiu a la situació de l'atenció primària de la salut a Catalunya, sigui qui sigui qui gestioni un centre, cal que la programació dels objectius de salut i el control del seu compliment estiguin en mans públiques.

S'han de positivar, amb una llei, els drets dels ciutadans inclosos en la carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària, i esperem que això serà aviat una realitat, a fi de garantir que puguin ser invocats pels ciutadans i que vinculin tots els poders públics.

4.5. Consum

El ciutadà, com a consumidor, sovint té la percepció que en les seves relacions amb les empreses prestadores de serveis es troben en una posició d'inferioritat, perquè no estan prou definits els seus drets davant el prestatari i perquè no disposa d'instruments eficaços per defensar-los quan són vulnerats.

Hem volgut destacar que l'aparició de nous serveis al mercat, sense una regulació específica que defineixi les pautes que han de regir la relació entre el prestador i l'usuari i els drets i deures de cadascú, fa més difícil que el ciutadà pugui reclamar amb èxit quan està en desacord amb la prestació, i això afavoreix que es produeixin irregularitats.

Per evitar aquesta sensació de desprotecció, cal també articular mecanismes que permetin resoldre amb rapidesa els conflictes que la prestació del servei pot generar i, al mateix temps, descarregar els tribunals de reclamacions sovint de poca entitat.

I és l'Administració, en exercici de les funcions que té atribuïdes en la defensa dels drets dels consumidors, qui ha de promoure la regulació d'aquests sectors d'activitat i l'establiment de mecanismes de resolució de conflictes i vetllar pel seu compliment i eficàcia.

La crisi del sector de l'ensenyament d'idiomes i les dificultats dels afectats per defensar els seus interessos és, malauradament, un exemple prou clarificador dels problemes que cal afrontar quan prèviament no s'ha definit aquest marc regulador.

4.6. Treball i pensions

4.6.1. Treball

Tot i els drets laborals bàsics reconeguts legalment als treballadors, la manca de regulació de determinats aspectes sobre l'assetjament moral en el treball segueix causant perjudicis greus i irreversibles a alguns treballadors, amb les despeses consegüents per baixes en prestacions de seguretat social.

Les reformes que s'han anat succeint per millorar l'ocupatibilitat han tingut efectes desiguals i no han impedit l'atur persistent de determinats col·lectius, especialment de treballadors amb discapacitats. En aquest sentit, cal seguir ajudant les empreses a contractar treballadors amb dificultats de trobar feina com es fa amb la Llei 27/2002, de 20 de desembre, sobre mesures legislatives per regular les empreses d'inserció laboral i la inclusió de clàusules socials en la contractació pública comentades en l'epígraf de contractació administrativa. S'ha de donar suport també a les empreses que no tinguin sinistralitat i adoptin les mesures de prevenció que disposa la llei.

En relació amb la sinistralitat i els drets dels treballadors constatem que la Inspecció de Treball no va sobrada de recursos humans i materials per desenvolupar la seva tasca, que determinades característiques del mercat de treball vigent li fan més difícil. Volem remarcar que l'organització en el mercat dels processos de producció i distribució de béns i serveis en fases realitzades per empreses amb personalitats jurídiques diferents dilueix la responsabilitat de qui obté el benefici més gran per l'incompliment de la legislació laboral en alguna d'aquestes fases.

4.6.2. Pensions

Cal seguir considerant la conveniència de reforçar la conciliació de la vida familiar i laboral per donar protagonisme i protecció a tothom que treballa a casa.

El Govern de l'Estat segueix, encara que lentament, homogeneïtzant l'acció protectora dels règims especials amb el règim general del sistema de la seguretat social, com són les reformes operades amb la Llei 53/2002, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i de l'ordre social, sobre increments de les pensions per incapacitat permanent, en grau de total per a la professió habitual de les persones majors de cinquanta-cinc anys de determinats règims especials. Aquesta mesura està en la línia de les recomanacions que el Defensor del Poble, a petició nostra, ha adreçat al Govern.

Per la insuficiència que els és comuna, cal seguir millorant econòmicament les prestacions de les pensions no contributives, les de l'extingida assegurança de vellesa i invalidesa (SOVI), les de les pensions mínimes del sistema de seguretat social i les indemnitzacions per

contingències professionals de l'article 150 de la Llei general de la seguretat social, previstes per a les lesions permanents no invalidants.

El sistema flexible de jubilació establert per la Llei 35/2002, de 12 de juliol, i desplegat pel Reial decret 1132/2002, de 31 d'octubre, representa un progrés en la mesura que preveu la jubilació anticipada, la prolongació del treball i la jubilació parcial, amb avantatges per als treballadors i les empreses i coadjuva a assegurar també la viabilitat dels sistemes de pensions.

S'ha d'agilitar la resolució dels expedients sobre les indemnitzacions de les persones que van patir privació de llibertat i acceptar qualsevol prova admissible en dret per acreditar-la a fi de fer efectives les mesures de reparació. És molt important motivar de forma entenedora les causes de denegació quan n'hi hagi, perquè no es pugui interpretar com a malfiança respecte als sollicitants.

4.7. Serveis socials

Destaquem, un any més, que les queixes rebudes en aquest àmbit de l'actuació administrativa evidencien que, malgrat els avenços, persisteixen bona part dels problemes i mancances en l'atenció als tres grans collectius en què agrupem, a efectes expositius, l'atenció social: gent gran; discapacitats físics i psíquics, i persones en situació de pobresa.

En l'atenció a la gent gran –a la qual dediquem el Llibre segon d'aquest Informe i les línies de debat del qual, introductòries d'una reflexió més àmplia, encara pendent, donem per reproduïdes– destaquem les dificultats per accedir a places residencials, amb un temps d'espera encara massa llarg, que vulnera el dret d'aquestes persones a rebre una assistència adequada a les seves necessitats.

Quan l'Administració social denega l'accés a un ajut a l'acolliment residencial, el ciutadà té dret a conèixer els motius en què s'empara aquesta denegació. I si el fonament és la capacitat econòmica, cal indicar-li no tan sols la norma que empara la denegació per aquest motiu, sinó també els elements que s'han tingut en compte per determinar aquesta capacitat i com ha estat calculada. Des d'aquesta perspectiva, hem recordat al Departament de Benestar i Família que el deure legal de motivar les resolucions administratives comporta, en aquests casos, l'obligació de facilitar aquestes dades al ciutadà.

En l'àmbit de l'atenció a les persones amb discapacitat, remarquem que el dret a un servei de transport assistit, a més d'una condició indispensable per a la mobilitat de persones que no poden fer ús del transport públic col·lectiu, és a vegades l'única garantia que tenen aquestes persones per accedir a determinats serveis que impliquen desplaçament diari. Malauradament, les mancances en la prestació d'aquest servei fan que aquest accés a altres serveis sigui sovint molt difícil o, a vegades, fins i tot impossible.

Superar aquesta situació deficitària requereix un esforç significatiu d'aportació de recursos, que no sembla que sigui viable demanar només a les administracions locals amb competències en aquesta matèria.

Com en altres àmbits de la relació entre persones, els serveis socials que impliquen una convivència perllongada (centres de dia o ocupacionals, residències o pisos tutelats) poden generar conflictes de relació interpersonal que sovint dificulten una correcta prestació del servei i que gairebé mai es resolen només amb l'aplicació de mesures sancionadores. A parer nostre, aquestes situacions demanen una intervenció mediadora de l'Administració social, en exercici de la funció de tutela dels drets de l'usuari, adreçada a restituir el nivell de convivència necessària per al bon funcionament del servei.

4.8. Cultura

4.8.1. Universitat

La Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats, assenyala el dret de tots els espanyols a l'accés a la universitat en els termes jurídicament establerts, per la qual cosa cal fer un esforç per flexibilitzar les condicions per accedir-hi, tot respectant els principis d'igualtat, mèrit i capacitat. En aquest sentit els estudiants que volen cursar segons estudis universitaris i que hagin accedit als primers una vegada superades les proves per a majors de 25 anys estan subjectes a uns plantejaments d'accés molt restrictius.

La superació de les proves d'accés només faculta per efectuar la matrícula com a alumne en el centre escollit, però no equival a la possessió de cap altra titulació acadèmica i, en conseqüència, no permet l'accés a cap altre estudi. Aquesta situació ha de modificar-se de manera que els estudiants no hagin d'haver de participar novament en un procés d'accés, si es requereix el mateix contingut de proves o un de similar.

Així mateix, cal una política de beques equitativa i àgil, tot millorant-ne la gestió, que permeti als alumnes accedir als estudis desitjats en funció de les seves capacitats sense que els condicionants econòmics els ho impedeixin. En aquest camp, cal recordar que la nova Llei d'universitats preveu que tant les comunitats autònomes amb competències en l'àmbit universitari com les mateixes universitats poden establir una política de beques i ajuts que complementi la que presta l'Estat.

Per altra banda, tal com han assenyalat tots els síndics universitaris de Catalunya, plantegem la conveniència d'equiparar les convalidacions amb les adaptacions dels títols universitaris. L'adaptació manté la qualificació obtinguda per l'estudiant en el centre d'origen, mentre que la convalidació redueix la valoració de l'expedient acadèmic a la de l'aprovat. Aquest sistema comporta situacions injustes que en el context de la creixent mobilitat interuniversitària dels estudiants justifiquen una revisió urgent de la normativa estatal que la regula.

4.8.2. Normalització lingüística

Fa cinc anys es va publicar la Llei de política lingüística amb l'objectiu d'aconseguir que tothom conegui

les dues llengües oficials a Catalunya, català i castellà, i que el català tingui una presència adequada en tots els àmbits de la relació social.

En l'àmbit de les administracions públiques l'esmentada llei reconeix el dret dels ciutadans a relacionar-s'hi en la llengua que ells triïn, però el cert és que en ocasions els drets dels ciutadans es veuen vulnerats per les administracions, que els obliguen a adreçar-s'hi expressament en la seva llengua d'ús intern. Cal, doncs, que les administracions siguin especialment sensibles a l'hora d'evitar que es produeixin aquestes situacions, que pràcticament neguen als ciutadans el dret d'opció.

Destaquem la introducció de l'ús de les tècniques telemàtiques en les relacions entre els ciutadans i les administracions, però també que s'han rebut queixes per la utilització d'una sola de les llengües oficials en l'oferta de serveis emprant aquestes tècniques. En aquest sentit, les aplicacions informàtiques de processos a utilitzar en el conjunt de l'Estat ha de preveure la realitat plurilingüística d'aquest i evitar que una innovació positiva per millorar l'agilitat impliqui vulnerar els drets lingüístics.

En l'àmbit socioeconòmic la Llei de política lingüística estableix una sèrie d'obligacions per a les empreses i per als prestadors de serveis que, com a mínim, han d'estar en condicions d'atendre els consumidors i consumidores en qualsevol de les llengües oficials. Si bé la norma no ha establert sancions per a ciutadans i ciutadanes, sí que preveu un règim sancionador per l'incompliment d'alguns dels seus preceptes imputable a les empreses. Atès que s'ha superat el termini d'adaptació empresarial previst, l'Administració que té atorgada aquesta potestat ha d'aplicar el règim previst.

4.8.3. Altres aspectes culturals

Continuen presentant-se queixes que demostren la necessitat de reordenar el sector audiovisual, però també posen de manifest que, si bé la col·laboració és un principi que ha de regir les relacions entre les administracions públiques, aquesta és imprescindible per solucionar les qüestions tècniques plantejades.

4.9. Justícia

4.9.1. Seguretat ciutadana

Hem rebut principalment dos tipus de queixes: les unes referents a la inseguretat ciutadana i altres de causades per l'actuació desproporcionada en accions concretes de les forces de seguretat.

Respecte a les primeres, considerem que qualsevol solució a aquest problema exigeix un increment de les mesures de prevenció al carrer –més vigilància i més policia– i una reforma legal i judicial que proveeixi els recursos necessaris per garantir una justícia ràpida i eficaç.

La resposta de l'aparell policial i judicial no és suficient per garantir la seguretat ciutadana. És prioritari dinamitzar una política de prevenció i cohesió social, mitjançant l'ensenyament, els serveis socials i el treball. Cal coordinar les diverses forces de seguretat que treballen a Catalunya: el Cos Nacional de Policia, la Guàrdia Civil, les policies locals i els Mossos d'Esquadra. En aquest sentit, considerem que en la lluita de la policia contra la inseguretat cada cos ha d'exercir el seu paper i comptar amb els efectius necessaris. Quan calgui s'hauran de millorar les condicions de treball del cos.

La previsió del desplegament dels Mossos d'Esquadra, com assenyalem des de fa alguns anys, no ha d'impedir que el Ministeri de l'Interior o els ajuntaments procurin que les plantilles de les policies que comanden siguin suficients i es dotin de forma efectiva.

D'altra banda, també cal coordinació pel que fa al manteniment de la seguretat ciutadana en àmbits determinats on, amb motiu d'aprofitar amb intensitat reforçada el domini públic, els gestors exerceixen funcions de policia especial. És el cas del port de Barcelona, ja que, el fet d'estar dins d'un espai de domini públic portuari que té un cos especialitzat de zeladors guardamolls o l'existència d'empreses que poden donar serveis de seguretat i vigilància privada no pot significar en cap cas un debilitament de l'encàrrec de mantenir la seguretat pública que la llei atribueix a les forces i cossos de seguretat, sens perjudici de les funcions d'auxili o col·laboració que aquells han de prestar a aquests darrers.

La nova redacció de l'article 796 de la Llei d'enjudiciament criminal, que encarrega als cossos de seguretat la notificació, en tot cas, de les resolucions judicials pot implicar que es consolidi un ús poc eficient d'aquests efectius humans especialitzats en la seguretat. En l'Informe de 2001 ja vam assenyalar per què ens semblava inadequada la utilització dels Mossos d'Esquadra per practicar les notificacions i les citacions judicials.

4.9.2. Administració de justícia

La similitud de les queixes rebudes en relació amb l'Administració de justícia un any i un altre permet confirmar que, tot i que n'hi ha, les millores no es produeixen amb la velocitat que caldria.

La lentitud, tant si és derivada dels jutjats com d'institucions relacionades, com és ara el cas de la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta, és el motiu de queixa principal dels ciutadans en aquest àmbit.

Es fa palesa la necessitat de dotar l'Administració de justícia de més recursos personals i materials.

Continuem considerant que els ciutadans reben poca informació sobre la tramitació dels procediments judicials que els afecten.

Així mateix, considerem que no n'hi ha prou de formar jutges: cal disposar dels jutjats oportuns –assolir l'objectiu de l'actualització del mapa judicial i una ampliació progressiva de la planta– i del personal necessari.

Tot amb tot, hi ha hagut millores: reformes legislatives, com ara la Llei de mediació familiar, la Llei d'enjudiciament civil o la Llei de judicis ràpids; el Pacte d'Estat per a la reforma de la justícia, que preveu diverses mesures per a una millora en el disseny judicial; una

millora en la ràtio de jutges i magistrats en relació amb el nombre d'habitants; a Catalunya s'han proveït totes les places de jutges i magistrats disponibles, etc. Però malgrat tot això, considerem que cal insistir que, prioritàriament, cal donar les partides pressupostàries necessàries a aquest pilar de l'Estat de dret que és l'Administració de justícia perquè aquestes millores esdevinguin una realitat.

Hem formulat una sèrie de suggeriments respecte a alguns problemes concrets:

– Dins de l'àmbit de la jurisdicció contenciosa persisteixen les demores derivades de la disfunció entre el nombre d'assumptes i el recursos per gestionar-los. En el cas dels assumptes més significatius o rellevants que són fruit de l'aplicació de la normativa en vigor en matèria d'estrangeria, vam proposar al president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya que considerés de plantejar a la Sala de Govern l'adopció d'un acord que permeti avançar en aquests assumptes. Aquest ha decidit proposar al Consell General del Poder Judicial un seguit de normes que permetin situar en un temps raonable la resolució de tots els assumptes sotmesos a la sala contenciosa.

– Atès el conveni subscrit el juliol del 2001 amb el Consell General del Poder Judicial, s'ha articulat un procediment per traslladar a aquest òrgan constitucional les consideracions efectuades en el nostre Informe anual en relació amb la justícia. L'any 2002 s'ha celebrat la primera reunió amb els vocals territorials per a Catalunya del Consell. Un dels reptes del Consell és tenir coneixement de totes les reclamacions que es plantegen en l'àmbit de la justícia, motiu pel qual la nostra Institució hi aportarà les dades de què disposi.

– En relació amb l'Informe de l'any 2001, en què ens fèiem ressò de la conveniència que la justícia facilités als periodistes que informen sobre els tribunals les claus interpretatives necessàries per entendre el món judicial, el Tribunal Superior de Justícia, ja aquell any, va considerar oportú posar en funcionament diverses mesures, particularment un gabinet de premsa, per acostar la justícia al ciutadà amb una decidida i clara col·laboració amb els mitjans de comunicació.

– Novament hem comprovat les deficiències que presenten alguns edificis judicials on s'imparteix la justícia i que afecten la correcta prestació del servei públic.

4.9.3. Serveis penitenciaris

Hem tornat a visitar l'any 2002 la Unitat Hospitalària Penitenciària de Terrassa, el centre penitenciari de Joves de Barcelona i el centre penitenciari Brians. D'altra banda, s'ha fet un seguiment de les visites efectuades l'any 2001.

Malgrat que en aquest Informe no detallem el resultat de cada visita, atès que preparem un d'extraordinari sobre aquests centres, hem volgut destacar un problema detectat en tots els establiments penitenciaris que ens preocupa especialment: la massificació.

A les presons catalanes hi ha gairebé 7.000 interns, una xifra rècord, la més alta des del temps de la guerra civil. El considerable augment de la població reclusa no respon a un increment de la població catalana ni de la delinqüència o de la inseguretat ciutadana, com tampoc al fet que hi hagi un nombre més elevat de presos estrangers.

Aquest creixement respon, d'una banda, a l'enduriment generalitzat de les penes que ha comportat el Codi penal de 1995 i, de l'altra, al fet que les penes no privatives de llibertat que preveu el mateix Codi, així com alguns mecanismes de reducció del temps de presó que també preveu (com la llibertat condicional a les dues terceres parts de la condemna o l'indult particular) s'apliquen tímidament.

Les conseqüències que en resulten són el deteriorament de la convivència i l'empitjorament de les condicions de vida dels presos, la qual cosa comporta una repercussió negativa tant en la seguretat dels centres com en les condicions de vida i la limitació de les possibilitats de reinserció social

Per enfrontar-se a aquestes dificultats cal actualitzar el diagnòstic de places penitenciàries tot aplicant la legislació vigent pel que fa a condicions materials i separació entre interns preventius i penats, valorar la necessitat de construir noves presons a part de les que han de substituir les que es tancaran a Barcelona, fer una política de prevenció i intensificar la política d'aplicar mesures alternatives a la presó.

D'altra banda, la reforma anunciada per combatre la delinqüència ha de comportar necessàriament un millor finançament. Les polítiques han de ser globals, punitives i de reinserció, però les penes han d'estar orientades a la reinserció. Tots volem més seguretat, però dins d'una societat plural on la repressió penal sigui l'última solució, on les penes privatives de llibertat siguin proporcionades a la gravetat de les conductes, on hi hagi penes alternatives a la presó, on no es castigui dues vegades per un mateix fet, on els serveis socials facilitin la reeducació dels delinqüents, on els estrangers tinguin oportunitats d'integració, on els tribunals apliquin la llei amb eficàcia.

Finalment, pel que fa a la comunicació dels interns dels centres amb el jutjat de vigilància penitenciària, hem recomanat que a tots els centres penitenciaris es vetlli perquè s'apliqui el procediment més adequat per tal que les demandes dels interns per entrevistar-se amb els jutges de vigilància penitenciària es comuniquin immediatament, recomanació que ha estat acceptada pel Departament de Justícia i Interior.

4.10. Infants

Tal com s'ha anat fent els darrers anys, hem valorat les situacions que afecten la infància des d'una perspectiva de la condició d'infant per sobre de qualsevol altra: el seu lloc en la societat que l'envolta, el seu entorn familiar, la salut, l'educació i la protecció que se li ofereix en situacions especials.

En primer lloc, amb tot i els avenços realitzats, observem el camí que encara falta per recórrer a fi que l'interès superior de l'infant i de l'adolescent prevalgui sobre els altres d'una manera real. La manca de priorit-

zació d'aquest interès l'hem constatat en procediments administratius i judicials, en situacions de separació dels pares, en situacions derivades de presumptes abusos sexuals i maltractaments, així com en l'escolarització dels infants que pateixen llargues malalties o discapacitats físiques. Per evitar-ho cal, entre altres mesures, desenvolupar actituds proactives decidides per part de les administracions i de les persones que hi treballen, reglamentar la normativa existent en matèria d'infància, assumpte encara pendent, i promoure la difusió de la Convenció.

En relació amb l'atenció a la infància, pensem que l'ajut als pares en la criança dels fills és un factor clau per assegurar-ne la qualitat. En aquest camp es troba a faltar una perspectiva i una planificació global de serveis diversificats per a l'atenció dels infants petits tenint en compte les necessitats de la societat actual. L'oferta en aquest sentit hauria d'incloure prestacions econòmiques universals, regulació de la possibilitat de flexibilitat laboral, serveis al domicili i places públiques suficients d'escola bressol. Només així es podria dir que l'Estat ajuda els pares en la criança dels fills, que l'entén com una responsabilitat compartida.

Pel que fa al sistema de protecció, volem assenyalar l'ampliació i la complementació de recursos adreçats als nois immigrants no acompanyats, reiteradament sol·licitats per aquesta i altres institucions. Però hem de destacar encara el dèficit de places residencials d'acció educativa, especialment per a adolescents, i una aposta més decidida per a la promoció i el desenvolupament de l'acolliment familiar en família aliena. Cal destacar que la campanya realitzada en aquest sentit pel Departament de Justícia ha donat resultats, però que caldria mantenir-la en el temps, sota diferents formes si cal, per donar continuïtat als avenços que es perceben. En aquest apartat ens hem fet ressò de dos factors que creiem que entrebanquen i frenen aquest avenç: d'una banda, la manca d'equiparació dels ajuts atorgats a les famílies acollidores extenses amb les alienes; de l'altra, l'absència de l'establiment de famílies professionals, amb el qual es possibilitaria l'acolliment d'adolescents i d'altres nois i noies amb dificultats especials.

En referència al dret a l'educació, aquest any ens hem centrat a conèixer els recursos educatius compensatoris dels dèficits d'aprenentatge per causa de l'entorn familiar, social i cultural dels alumnes, a fi d'aconseguir la igualtat d'oportunitats en l'ensenyament. Aquesta igualtat d'oportunitats d'aprendre serà la base sobre la qual construir una igualtat d'oportunitats en la societat del futur. Aquesta acció, que ha comportat una amplitud i també una multiplicitat d'activitats, es troba encara en fase de tramitació.

Quant a la funció pública docent, hem seguit rebent queixes individuals de professors en circumstàncies especials que per aquest motiu se senten discriminats respecte a companys que exerceixen les mateixes funcions, i sobre titulacions i validacions d'estudis.

Finalment, destaquem les actuacions realitzades arran de situacions que requereixen especial protecció de l'Estat, entre altres. La principal ha estat la dedicada als nois i noies infractors i a l'adequació dels recursos residencials i humans que s'hi aboquen. En aquest àmbit, l'aplicació de la Llei 5/2000, de responsabilitat penal dels menors, ha comportat disfuncions que hem recollit de diversos estaments professionals i que es concreten en un augment inadequat de places en alguns centres, la barreja de nois amb característiques i necessitats molt diferents, la impossibilitat d'aplicar determinats programes educatius que s'havien demostrat eficaços i el temor que, en aquestes circumstàncies, l'enfocament de la intervenció esdevingui més repressiva que educativa.

4.11. Dones

Atesa la informació recopilada en les visites fetes l'any 2001 als centres d'acolliment i la que ens han facilitat el Departament de Benestar i Família i l'Ajuntament de Girona, hem elaborat un informe relatiu a les conclusions a què ha arribat la nostra Institució i que afecten diferents departaments i institucions.

Hem pretès fer una relació de les matèries sobre les quals reflexionar i, si escau, adoptar mesures o complementar-les per tal de trobar mesures eficaces per protegir les víctimes i intensificar la pressió social sobre els maltractadors.

També plantegem la situació relativa a les xarxes de prostitució. L'actuació d'ofici que hem obert demostra que encara cal millorar els programes d'atenció a les persones que volen sortir d'aquestes xarxes i la resposta que hi donen les diferents institucions, quan es tracta de persones estrangeres que col·laboren amb la justícia, per tramitar la seva documentació.

4.12. Immigració

Cal trobar un mecanisme que permeti accelerar la resolució dels recursos contenciosos administratius en matèria d'estrangeria, de manera que es pugui conèixer el criteri interpretatiu seguit pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya amb motiu de l'aplicació de la normativa vigent.

L'Administració de l'Estat ha d'unificar i homogeneïtzar els criteris que apliquen els seus òrgans territorials a l'hora d'interpretar les disposicions normatives en matèria d'estrangeria. Aquests criteris no haurien de ser el resultat d'una interpretació restrictiva de les normes, ja que això contradiria la voluntat del legislador de coadjuvar a la integració de l'estranger en territori espanyol.

Els criteris adoptats, les instruccions i les circulars internes han de fer-se públics en els diaris oficials pertinents, per facilitar-ne el coneixement als ciutadans, que, en definitiva, són una part dels seus destinataris.

Els procediments administratius a seguir en matèria d'estrangeria han de ser transparents i respectats per l'Administració per garantir la credibilitat d'un Estat de dret.

L'aprovació del contingent no hauria de ser un mitjà per introduir innovacions al marc normatiu vigent en matèria d'estrangeria, però sí que hauria de preveure mecanismes que permetessin confiar en l'agilitat del pro-

cés, com pot ser la fixació de terminis de resposta a les ofertes de treball presentades.

Cal atendre amb lògica i realisme tant la gestió dels fluxos migratoris com els mecanismes de regularització permanent que preveu la normativa d'estrangeria. Per tant, les expulsions, devolucions i ordres de retorn que no es puguin executar en un termini raonable s'han de suspendre, i l'ordenament jurídic hauria d'incorporar un estatut jurídic a precari a favor dels afectats que els permeti existir i subsistir.

El transcurs d'un termini fixat sense que es pugui fer efectiva la resolució dictada hauria de conduir al reconeixement d'una situació administrativa estable.

S'ha de donar resposta adequada a les necessitats del mercat de treball i facilitar, per tant, l'obertura de les vies legals per a la immigració laboral. S'hauria de reflexionar sobre la congruència que el procediment de gestió del mercat de treball, en allò que afecta els estrangers, sigui molt burocratitzat en contrast amb la creixent desregulació del nostre sistema econòmic.

En aquest sentit, l'ordenament jurídic hauria de preveure un visat especial de durada determinada pe facilitar l'accés dels immigrants que busquen feina.

Una política d'integració ha de ser concebuda amb caràcter permanent i ha de vincular-se a la política social, la qual ha d'estar prou dotada econòmicament per atendre les necessitats dels nacionals i estrangers sense que s'hagi d'entrar a competir per una prestació.

La integració social s'aconsegueix en l'àmbit local; és per això que les administracions públiques, estatal i autonòmica, han d'auxiliar els municipis i cooperar-hi financerament.

Possibilitar l'exercici del dret de vot als immigrats no comunitaris residents legalment a Espanya és un repte pendent d'afrontar. Cal afavorir, en tot cas, la seva participació social.

LLIBRE PRIMER

SEGONA PART

VOLUM I

SECCIÓ 1. ADMINISTRACIÓ GENERAL

PROCEDIMENT ADMINISTRATIU

1. Introducció

2. La Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició

2.1. Introducció

2.2. Àmbit subjectiu i objectiu

2.3. Formalització, presentació i tramitació de les peticions

2.4. Garanties que s'atorguen als peticionaris

2.5. Desenvolupament de la llei orgànica per les comunitats autònomes

2.6. El desconeixement del dret de petició

– Caràcter supletori del dret de petició

– Manca de resposta a escrits adreçats al Departament de Justícia i Interior

3. L'elecció dels mitjans d'execució forçosa

– Execució subsidiària del programa de restauració d'una activitat extractiva

4. Deficiències en la tramitació de subvencions

– Subvencions per activitats a realitzar per entitats d'Alcanar

– Subvenció denegada per silenci administratiu

– El retard en el lliurament de la documentació a l'òrgan administratiu competent provoca la desestimació d'una sol·licitud de subvenció

– Suggeriment al Departament de Treball sobre la informació facilitada als participants d'un programa d'intercanvi internacional de la Unió Europea

5. Seguiment de la taxa per la retirada del vehicle

– El subjecte passiu de la taxa per la prestació del servei de grua: el conductor o el titular del vehicle?

– A càrrec de qui van les despeses de la retirada del vehicle per causa de necessitat?

6. La notificació i la manca de concreció de l'il·lícit administratiu: causes que poden afectar l'exercici del dret de defensa en el procediment sancionador

– Intents de notificació confiats a una empresa privada

– La infracció d'un senyal d'obligació sense concreció

– Recomanació a l'Ajuntament de Pallejà sobre l'exercici de la mendicitat en el terme municipal

– El domicili de la denunciada

FUNCIÓ PÚBLICA

1. Introducció

2. Règim i reconeixement del dret de consort dels treballadors públics

2.1. La possible conculcació del principi d'igualtat davant la llei

2.2. La condició funcionarial o laboral dels possibles beneficiaris del dret de consort, com a requisit

– El dret de consort no pot ser invocat per personal funcionari quan l'altre membre de la parella treballa en el sector privat

– Criteris d'interpretació del dret de consort

3. El període de prova dels treballadors de l'Administració pública

3.1. Personal funcionari al servei de la Generalitat de Catalunya

3.2. Personal laboral al servei de la Generalitat de Catalunya

3.3. Personal funcionari al servei de l'Administració local

3.4. Personal laboral al servei de l'Administració local

3.5. Conclusió

– Rescissió de contracte a un auxiliar administratiu durant el període de prova

– Rescissió de contracte durant el període de prova a un auxiliar administratiu, per avaluació de tasques no pròpies del lloc de treball

4. Altres recomanacions i suggeriments de caràcter general

– Funcionari pertanyent al cos d'ajudants de la Direcció d'Institucions Penitenciàries del Ministeri de l'Interior que demana el trasllat a Catalunya

– Es desestima el reconeixement d'una gratificació extraordinària a un bomber caporal de la Generalitat de Catalunya

– Criteris de valoració en un procés de selecció interna de places temporals d'instructor a l'Escola de Policia de Catalunya

5. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

– Accés al cos de bombers de la Generalitat

– Manca de desplegament normatiu del pas a la segona activitat dels funcionaris del cos de bombers

CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA I EXPROPIACIÓ FORÇOSA

1. Introducció

2. Utilització i cessió de béns: domini públic portuari, mercats municipals i cessió en precari de l'ús de béns locals patrimonials

– Ampliació d'un restaurant a la zona de serveis del port del Masnou

– La crisi de les vaques boges i la davallada de vendes als establiments de carn de vacum i menuts dels mercats municipals

– Presumpta discriminació en l'ús d'un local de titularitat municipal

3. Retards i malentesos en la tramitació d'expedients d'expropiació forçosa

– Demora en la designació dels vocals tècnics del jurat d'expropiació de Catalunya

– L'expropiació, font de desconfiança i conflictes

4. Altres recomanacions i suggeriments de caràcter general

– L'Ordenança municipal sobre establiments de venda d'articles de pirotècnia

5. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

– Valoració dels aspectes socials de les ofertes presentades en un concurs públic per adjudicar un contracte de gestió de menjadors socials municipals

– Adquisició i ús de material pirotècnic

RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

1. Introducció

2. La responsabilitat extracontractual de les administracions

2.1. Inici d'ofici del procediment de responsabilitat patrimonial

2.2. Procediments de responsabilitat tramitats de forma abreujada

2.3. Acord indemnitzatori

2.4. Dictamen de l'òrgan consultiu en els expedients de responsabilitat patrimonial de les administracions locals

2.5. Danys produïts per contractistes i entitats de dret públic subjectes al dret privat

– Terminació convencional del procediment mitjançant acord indemnitzatori

– Danys soferts a conseqüència d'una caiguda a la via pública

– Tramitació d'una reclamació per raó d'un incident en un poliesportiu municipal, en règim de concessió administrativa

– Danys a un vehicle en un dipòsit municipal gestionat per una societat mercantil amb capital íntegrament públic

PARTICIPACIÓ EN ELS AFERS PÚBLICS

1. Introducció

2. El dret de participació

2.1. La participació dels grups municipals i dels càrrecs electius

– Dret d'accés a informació municipal elaborada segons les característiques demanades pel peticionari

– Sobre la inclusió de les propostes de resolució presentades pels grups municipals, en l'ordre del dia dels plens municipals

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

– Quan el butlletí municipal no sembla un butlletí municipal

– Consideracions sobre la pluralitat en els mitjans de comunicació institucionals de la Generalitat

2.2. La participació dels ciutadans en els afers públics

– La participació dels ciutadans en una publicació municipal

– La incorrecta denegació d'informació ambiental

– Una associació d'afectats per una actuació urbanística reclama ser tinguda en compte per l'Ajuntament en els processos de participació i informació

2.3. Participació i responsabilitat: la responsabilitat penal dels càrrecs electius

3. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

– Obligació legal de respectar la convocatòria dels plens ordinaris i extraordinaris

SECCIÓ 2. ORDENACIÓ DEL TERRITORI

HABITATGE

1. Introducció

2. El preu de l'habitatge

– El càlcul del lloguer i la legalització d'una ocupació

3. Insuficiència de la protecció oficial

– L'habitatge digne i la reinserció social

– Tota una família en una habitació

4. Sobre la dignitat de l'habitatge

– L'eficàcia de les multes coercitives

– Obres de reparació d'un edifici

5. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

– Remodelatge de Can Tunis

URBANISME

1. Introducció

2. El cost d'urbanitzar

– La urbanització i la capacitat econòmica dels veïns

3. El respecte al paisatge en el planejament

– Les condicions d'habitabilitat d'un barri mentre no s'hi executa el planejament

– La construcció d'una tanca i la protecció d'un paisatge

– Habitatges a Vallvidrera

– Una carretera pel mig d'una població

4. Intervenció en l'edificació

4.1. La restauració de la realitat física alterada

4.2. El dret a la informació

4.3. Conclusions

– Adaptació d'unes obres a la llicència

– Una sortida de fums per enderrocar

– L'obtenció de còpies d'un expedient de llicència d'obres

MEDI AMBIENT

1. Introducció

2. La Llei de protecció contra la contaminació acústica

– La recollida pneumàtica d'escombraries

3. Dret d'accés a la informació ambiental

3.1. L'accés a la informació

3.2. La denegació d'accés a la informació

3.3. La difusió d'informació

– La difusió de les proves analítiques d'aigua potable

– Informació sobre la potabilitat de l'aigua

– Una sol·licitud d'informació ambiental que no ho és

4. Les activitats recreatives musicals

4.1. Exercici de l'activitat sense llicència

– Un centre d'aprenentatge de balls de saló que sembla funcionar com a discoteca

– Una discoteca mai legalitzada

– Un bar amb karaoke

4.2. El caràcter extraordinari de les activitats recreatives

– Actuacions musicals al carrer

– Actuacions musicals als hotels

5. Llei 10/2001, de 5 de juliol, del Pla hidrològic nacional

5.1. Introducció

5.2. Aplicació preferent del principi de correcció en origen

5.3. Destinació de les aigües transvasades

5.4. Cabal ecològic per mantenir l'estabilitat del delta de l'Ebre

5.5. El cànon de transvasament

– Disconformitat amb el Pla hidrològic nacional

6. La regulació de la implantació de l'energia eòlica a Catalunya

7. Zones en situació de risc per inundacions

– Construcció d'un polígon industrial en una zona amb risc d'inundació

8. Altres recomanacions i suggeriments de caràcter general

– Recomanació a l'Ajuntament d'Arenys de Mar en relació amb les condicions de seguretat d'un centre d'esplai; i proposta al Departament de la Presidència per encabir els centres d'esplai en la reforma del reglament d'instal·lacions destinades a activitats amb infants i joves

9. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

– Un aparell d'aire condicionat causa molèsties

– Les motos nàutiques

SECCIÓ 3. TRIBUTÀRIA

1. Introducció

2. Taxes i preus públics: algunes consideracions sobre l'aplicació que en fan les administracions

– Suggeriment a l'Ajuntament de Molins de Rei en relació amb la procedència d'exigir taxa per la prestació del servei municipal de música

3. La taxa per l'expedició de documents administratius

– La denúncia d'un ciutadà és objecte de taxa

4. El recurs de reposició en l'àmbit tributari local

– Recurs de reposició potestatiu o preceptiu en matèria d'ingressos de dret públic de les hisendes locals

5. Gestió i recaptació tributària. Reflexions sobre diversos aspectes

– Suggeriment al Departament d'Economia i Finances sobre la informació que reben els contribuents

– Liquidacions tributàries improcedents

– Errades en liquidacions tributàries

– Retard en la devolució d'ingressos indeguts

– Retard en la devolució dels imports corresponents als costos generats per la presentació d'un aval bancari

– L'Administració manté un embargament que no procedeix en dret

– L'Administració inicia un procediment de constrenyiment que lesiona els drets del contribuent

6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

– Suggeriment a l'Ajuntament d'Arenys de Mar per aplicació d'unes quotes d'imports diferenciats per la prestació del mateix servei

– Suggeriment a l'Organisme Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona en relació amb els límits de l'obligació administrat-Administració pel que respecta al canvi de domicili fiscal

– Les entitats d'inspecció i control no poden traslladar als particulars la taxa del control estadístic sobre les revisions dels ascensors

SECCIÓ 4. SANITAT

1. Introducció

2. Prestacions sanitàries. Limitacions

– Necessitat de millorar la prestació terapèutica de la fecundació *in vitro*

– Ludopaties. Equitat territorial

– Suggeriment al Departament de Sanitat i Seguretat Social sobre prestacions bucodentals

– Recomanació al Departament de Sanitat i Seguretat Social sobre bombes d'insulina

3. Criteris de gestió i d'informació sobre llistes d'espera

– Rescabalament de despeses amb motiu d'assistència mèdica privada

– Llista d'espera i derivació a un altre centre per minorar-la

4. La gestió de centres i serveis sanitaris

– Transport sanitari irregular

– Gestió de serveis d'atenció primària per entitats externes a l'Institut Català de la Salut

– Control d'un proveïdor sanitari

5. Drets dels ciutadans en l'àmbit sanitari

– Targeta sanitària i dret a la intimitat

– Transferència d'embrions, no pas d'òvuls

– Protecció dels drets dels treballadors i usuaris d'un centre d'atenció primària

– Mesures per protegir els ciutadans i personal sanitari sensible al làtex

– Gent gran hospitalitzada

SECCIÓ 5. CONSUM

1. Introducció

2. El tancament d'acadèmies d'ensenyament d'idiomes

2.1. Els antecedents

2.2. Valoració del Síndic de Greuges

– El tancament d'acadèmies d'idiomes

3. La prestació de serveis en l'àmbit de consum: regulació i supervisió

3.1. La percepció dels ciutadans

3.2. Els drets dels usuaris dels serveis i els mecanismes de resolució de conflictes

3.3. Conclusions

4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

– El sistema tarifari integrat de transport públic a l'àrea d'influència de Barcelona

– Tramitació d'una denúncia que rep qualificacions contradictòries

– L'explicació donada als ciutadans, per part de les administracions, de les seves decisions discrecionals. El cas del Trambaix

– Suggeriment a l'Ajuntament de Montmell sobre l'abast de l'obligació de prestar el servei de subministrament domiciliari d'aigua en urbanitzacions amb planejament pendent d'execució

SECCIÓ 6. TREBALL I PENSIONS

TREBALL

1. Introducció

2. La protecció jurisdiccional dels drets fonamentals en el treball

– Possible vulneració de drets fonamentals

3. Assetjament moral o *mobbing*

– Víctima de *mobbing* que acaba perdent la feina

4. Protecció de l'ocupació, polítiques d'inserció i formació ocupacional

– Garanties dels drets dels aturats per part de les oficines de treball de la Generalitat

– Disfuncions en l'abonament de les subvencions atorgades pel Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme

– Cursos de formació ocupacional realitzats en català

– Suggeriment al Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme sobre vigilància i control de les condicions de treball de determinats repartidors de butà a domicili

– Tractament del currículum dels discapacitats

5. Sinistralitat i inspecció

– Potestat sancionadora de l'Administració en matèria de prevenció de riscos laborals

– Sinistralitat laboral

PENSIONS

1. Introducció

2. Prestacions dels règims del sistema de la seguretat social

– Prestacions per part múltiple o tercer fill en cas d'adopció

– Treballs domèstics i protecció pel sistema de la seguretat social

– Correcció de l'actuació de la Tresoreria General de la Seguretat Social

3. Garantia de la suficiència econòmica durant la vellesa amb pensions adequades i actualitzades

– Indemnització per lesions permanents causants d'incapacitat derivades d'accident laboral

– Jubilació anticipada

– Pensions suplementàries d'emigrants espanyols a la República Francesa

4. Indemnitzacions als que van patir privació de llibertat per motius polítics

– Recomanació al Departament de la Presidència sobre indemnitzacions per temps de presó, per tal que s'admetés com a prova un document de l'interessat i s'agilités la tramitació de l'expedient

LLIBRE PRIMER

SEGONA PART

VOLUM I

SECCIÓ 1. ADMINISTRACIÓ GENERAL

PROCEDIMENT ADMINISTRATIU

1. INTRODUCCIÓ

Aquest primer capítol de la secció Administració general inclou les queixes que afecten els drets dels ciutadans en el procediment administratiu. Enguany, el nombre total d'actuacions del Síndic en aquest àmbit ha estat de 391, de les quals 389 queixes i 2 actuacions d'ofici.

El Síndic vol comentar, com a novetat normativa que consolida l'accés dels ciutadans a l'Administració, la regulació del dret de petició individual i col·lectiu, mitjançant la Llei orgànica 2/2001, de 12 de novembre. Les peticions poden versar sobre qualsevol assumpte, sempre que l'ordenament jurídic no tingui establert un procediment administratiu o judicial específic, per evitar dobles vies d'intervenció.

L'ordenament jurídic atorga a les administracions la potestat d'execució forçosa. Davant la resistència de la persona obligada a complir el contingut d'un acte administratiu, aquestes poden dur-lo a la pràctica per qualsevol dels mitjans d'execució forçosa previstos a l'ordenament jurídic, en funció de la naturalesa de l'obligació a executar.

En aquest sentit, continuem rebent queixes dels ciutadans perjudicats per l'incompliment d'actes administratius que l'Administració no executa subsidiàriament a càrrec de l'obligat.

Durant aquest exercici, el Síndic de Greuges s'ha tornat a adreçar a les administracions, formulant diversos recordatoris de deures legals perquè siguin tinguts en compte en la tramitació de sol·licituds de subvencions. El relat de tres queixes sobre aquesta matèria posa de manifest els problemes que es continuen suscitant.

Les queixes relatives a un procediment especial com és el procediment sancionador afecten principalment el procediment sancionador en matèria de trànsit.

Els ciutadans continuen adreçant-se a aquesta Institució per posar de manifest la seva disconformitat davant la no devolució de l'import recaptat amb la taxa per la retirada del vehicle, malgrat no haver finalitzat el procediment amb una resolució de sanció, per raons imputables a l'Administració. És per això que incorporem un seguiment d'aquesta qüestió, que ja vam tractar en el darrer Informe.

Els problemes que poden ocasionar les notificacions practicades per una empresa privada, el valor de la presumpció de veracitat de les denúncies dels agents de l'autoritat i el contingut de l'anomenada «ratificació», són altres qüestions plantejades en l'àmbit del procediment sancionador en matèria de trànsit.

Sota l'enunciat Altres recomanacions, ressenyem l'efectuada a l'Ajuntament de Pallejà sobre l'ordenança de convivència ciutadana i l'exercici de la mendicitat en el terme municipal.

2. LA LLEI ORGÀNICA 4/2001, DE 12 DE NOVEMBRE, REGULADORA DEL DRET DE PETICIÓ

2.1. Introducció

L'article 29.1 de la Constitució reconeix a tots els ciutadans espanyols el dret de petició individual i col·lectiva per escrit, en la forma i amb els efectes que determini la llei.

Fins a l'aprovació, amb el consens de tots els grups polítics, el 12 de novembre de 2001, de la Llei orgànica 4/2001, reguladora del dret de petició, aquest dret era regulat per la llei preconstitucional de 22 de desembre de 1960, convenientment adaptada pels pronunciaments del Tribunal Constitucional.

Per tant, si bé ja disposàvem d'una llei reguladora del dret de petició, el gran mèrit de la nova, a més a més del seu caràcter constitucional, és que dota el dret de petició de més contingut obligatori per als poders públics destinataris de les peticions. El contingut d'aquest dret no s'esgota, doncs, amb la possibilitat d'exercir-lo formulant la sol·licitud o petició, sinó que comprèn quelcom més, en la mesura que inclou l'exigència que l'escrit al qual s'incorpori la petició sigui admès, es tramiti correctament o sigui tramès a l'òrgan competent, es resolgui en termini i, a més a més, de forma motivada.

2.2. Àmbit subjectiu i objectiu

Cal destacar que la llei ha concebut amb amplitud tant el concepte de titulars actius i passius com tot allò que pot constituir l'objecte de la petició.

Des de l'òptica de la titularitat activa, els legisladors han optat per equiparar en l'exercici d'aquest dret fo-

namental els espanyols i els estrangers. Pot exercir aquest dret qualsevol persona natural o jurídica, prescindint de la seva nacionalitat, amb la qual cosa s'inclou tant els espanyols com els estrangers i els apàtrides.

Aquest dret es pot exercir a títol individual o col·lectiu, si bé als membres de les forces o instituts armats, o dels cossos sotmesos a disciplina militar, se'ls impedeix d'exercir-lo col·lectivament i, per tant, només poden exercir-lo individualment i de conformitat amb allò que disposa la legislació específica. No obstant, aquesta limitació s'ha d'interpretar restrictivament, reduint-la als supòsits en què la petició afecta a l'àmbit de l'activitat professional, segons el criteri expressat en el dictamen emès pel Consell d'Estat el 16 de novembre de 2000.

De l'exercici d'aquest dret no pot derivar-se perjudici per a l'interessat, llevat que incorri en delicte o falta. Això comporta una garantia que no pot oblidar-se i que, com expressa el Tribunal Constitucional, està en l'origen històric d'aquest dret i ha arribat fins als nostres dies.

Poden ser destinataris de les peticions qualssevol poders públics o autoritats, incloent-hi els diferents poders i òrgans constitucionals, com també totes les administracions públiques existents. La nova llei millora, així, el sistema de llistes que contenia la llei preconstitucional i possibilita que qualsevol ciutadà pugui dirigir-se a qualsevol poder públic. Les queixes que els ciutadans presenten als síndics de greuges o defensors del poble queden excloses del procediment previst per aquesta llei i es tramiten d'acord amb la llei específica de cada defensor.

En tercer lloc, en sintonia amb l'amplitud de l'àmbit subjectiu, l'objecte de la queixa pot versar sobre qualsevol assumpte, sempre que l'ordenament jurídic no tingui establert un procediment administratiu o judicial específic, per evitar dobles vies d'intervenció. Així doncs, les peticions poden contenir un suggeriment, una iniciativa, una informació, una queixa o una súplica i referir-se a assumptes tant d'interès general com a assumptes particulars.

En aquest sentit, el Síndic ha tingut ocasió de pronunciar-se sobre la tramitació per donar resposta a diverses peticions formulades per un ciutadà, alguna de les quals tenia cabuda en el procediment regulat en aquest llei, mentre que d'altres s'havien de resoldre d'acord amb un procediment administratiu específic (vegeu queixa núm. 2828/02).

2.3. Formalització, presentació i tramitació de les peticions

La nova llei ha evitat formalismes per facilitar l'accés de la societat civil a la vida pública. Les peticions es formularan per escrit, per qualsevol mitjà, fins i tot de caràcter electrònic, que permeti acreditar-ne l' autenticitat.

L'escrit en què es formuli la petició podrà presentar-se en qualsevol registre o dependència dels admesos a aquest efecte per la legislació reguladora del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

L'article 6.2 de la Llei orgànica estableix un termini de deu dies perquè l'òrgan destinatari de la petició confirmi que l'ha rebuda. Ens plantegem si la còpia de la petició segellada d'entrada en el registre corresponent no seria ja suficient, i potser evitaríem tràmits burocràtics i esforços que podrien destinar-se a agilitar el compliment de la resta dels tràmits establerts. Només quan l'òrgan o administració destinatària es declari incompetent i trameti la petició a la institució que consideri competent, pot tenir sentit que aquesta en justifiqui la recepció, a l'efecte d'informar l'interessat de la data de la recepció.

Un altre aspecte que, en la pràctica, pot plantejar dubtes, és el relatiu a la tramitació que ha de seguir-se quan l'Administració a la qual és tramès l'escrit de petició per un altre òrgan que s'ha considerat prèviament incompetent, també es considera incompetent.

Algunes d'aquestes qüestions trobaran resposta, en funció de la interpretació que en faran els tribunals i la doctrina, tant com els agents que intervindran a aplicar-la.

2.4. Garanties que s'atorguen als peticionaris

La Llei orgànica imposa als òrgans receptors de les peticions, no tan sols l'obligació de resoldre-les en el termini màxim de tres mesos, sinó també d'elaborar una memòria anual on es recullin totes les activitats derivades de les peticions.

L'exercici del dret de petició obliga l'Administració a la qual s'adreça la petició a dictar una resolució decisòria que estimi o desestimi la petició. En cas contrari, el dret constitucionalment establert quedaria buit de contingut i es vulneraria l'article 53.1 del text constitucional, que preconitza i garanteix l'eficàcia dels drets fonamentals (vegeu queixa 3196/02).

2.5. Desenvolupament de la Llei orgànica per les comunitats autònomes

La disposició final única de la Llei orgànica faculta les comunitats autònomes per desplegar normativament la llei en l'àmbit de les competències respectives.

Tanmateix, la llei instaura un procediment amb una regulació tan completa i exhaustiva, que deixa pràcticament les comunitats autònomes sense espai normatiu per desenvolupar o adaptar l'exercici d'aquest dret als seus costums i tradicions. Garantida la igualtat dels ciutadans amb la Llei orgànica, hauria estat convenient que les comunitats autònomes hi tinguessin més marge de maniobra.

Per Resolució 1201/VI, de 6 de març del 2002, aquest Parlament instà el Govern a adoptar, en el termini de sis mesos de l'entrada en vigor de la Llei orgànica reguladora del dret de petició, les disposicions normatives que escaiguin per desenvolupar i fer efectiu l'exercici del dret de petició davant les diferents institucions públiques i autoritats de la Generalitat, dels seus organismes autònoms i de les entitats que en depenen, en desenvolupament i aplicació de la dita Llei orgànica.

Aquest desenvolupament s'ha executat pel Decret 21/2003, de 21 de gener, pel qual s'estableix el proce-

diment per fer efectiu el dret de petició davant les administracions públiques catalanes.

2.6. El desconeixement del dret de petició

Pel Tribunal Constitucional, la petició en què consisteix el dret en qüestió «tiene mucho de instrumento para la participación ciudadana, aun cuando lo sea por vía de sugerencia, y algo del ejercicio de la libertad de expresión como posibilidad de opinar».

Tot i que el dret de petició és un dret fonamental establert per la nostra Constitució, és encara desconegut per una bona part de la ciutadania i requereix més difusió. Són poques les queixes que els ciutadans adrecen a aquesta Institució invocant expressament una vulneració per les administracions públiques en l'exercici d'aquest dret, però sí s'hi refereixen quan entenen que estan «en el seu dret» de demanar a l'Administració, si més no, una resposta a les seves peticions.

El futur d'aquesta institució depèn, en bona mesura, de l'activitat que hi dedicaran els poders públics. Si l'Administració compleix els tràmits i els terminis que aquesta llei estableix i les obligacions que li imposa, es consolidarà la mútua confiança entre ciutadans i governants, i també la convicció dels ciutadans de ser escoltats pels poders públics.

Queixa núm. 2828/02

Caràcter supletori del dret de petició

Un ciutadà, en representació d'una plataforma d'opinió, es va adreçar a aquesta Institució per posar de manifest que l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres havia vulnerat el seu dret de petició, pel fet de no donar resposta a diversos escrits invocant l'exercici del dret de petició.

Examinat el contingut de les peticions formulades, especialment les relacionades amb l'accés a determinada informació, el Síndic va comprovar que la invocació d'aquest dret i la demanda d'obtenir resposta d'acord amb el procediment establert a la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, era incorrecta, en la mesura que l'ordenament jurídic ja regula un procediment administratiu específic diferent del regulat en aquest llei, per satisfer aquestes peticions, en matèria d'accés a informació ambiental, urbanística o de caire estrictament administratiu.

En relació amb les demandes susceptibles de ser considerades peticions, en els termes previstos a la Llei orgànica, el Síndic de Greuges va comunicar al promotor que l'àmbit d'exercici del dret de petició s'identifica amb les concessions discrecionals, és a dir, aquelles actuacions, respostes, opinions, informacions que l'Administració no està obligada a atendre en els seus propis termes per imperatiu legal, i sobre les quals hi pot haver diferents opcions.

En qualsevol cas, l'Administració ha de complir les obligacions la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre respecte a la tramitació d'aquestes peticions.

És per això que el Síndic va recordar a l'Ajuntament el règim jurídic derivat d'aquesta norma, així com el deure de donar resposta expressa sobre la procedència de la resta de demandes plantejades, d'acord amb el procediment específic previst per l'ordenament jurídic.

Restem a l'espera de rebre la resposta de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres.

Queixa núm. 3196/02

Manca de resposta a escrits adreçats al Departament de Justícia i Interior

En les peticions adreçades al Departament de Justícia i Interior, el senyor X posava de manifest la seva disconformitat amb el sistema de repartiment que segueix la comunitat de propietaris, per fer front a les despeses generals del immoble on resideix.

El Síndic va correspondre a l'interessat per informar-lo que aquesta Institució no és competent per intervenir en l'assumpte de fons plantejat, ja que es tracta d'una qüestió entre particulars.

Pel que fa a la manca de resposta del Departament de Justícia i Interior als seus escrits, el Síndic va entendre que eren una manifestació del dret de petició, regulat a la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, i, el 20 de setembre de 2002, es va adreçar al Departament fent-li avinent aquesta consideració i recordant el règim jurídic previst per regular l'exercici del dret de petició.

El 24 d'octubre de 2002 es va donar resposta als escrits presentats pel promotor i el Síndic tancà aquest cas.

3. L'ELECCIÓ DELS MITJANS D'EXECUCIÓ FORÇOSA

El Síndic de Greuges ja ha manifestat en altres informes, sobretot en l'àmbit de la disciplina urbanística, que, davant la resistència de la persona obligada a complir el contingut d'un acte administratiu, l'Administració pot dur-lo a la pràctica, per qualsevol dels mitjans d'execució forçosa previstos a l'ordenament jurídic, complint els requisits establerts.

L'article 95 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i de procediment administratiu comú, preveu que les administracions públiques, per mitjà des seus òrgans competents en cada cas, poden procedir, amb l'advertència prèvia, a l'execució forçosa dels actes administratius, llevat dels supòsits en què se suspengui l'execució d'acord amb la llei, o quan la Constitució o la llei exigeixin la intervenció dels tribunals.

L'Administració pública ha d'efectuar l'execució forçosa per qualsevol dels mitjans, previstos a l'article 96 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre: constrenyiment sobre el patrimoni, execució subsidiària, multa coercitiva i compulsió sobre les persones.

L'elecció entre els quatre mitjans enumerats està condicionada per la naturalesa de l'obligació a executar. Així doncs, davant l'incompliment d'un deute de quantitat líquida, és procedent el constrenyiment sobre el

patrimoni. La inexecució d'actes que poden ser realitzats per tercer, pel fet de no ser personalíssims, és susceptible d'execució subsidiària per l'Administració, a costa de la persona obligada. Quan ho autoritzin les lleis i per executar determinats actes, l'Administració pot imposar multes coercitives. Els actes administratius que imposin una obligació personalíssima de no fer o suportar poden ser executats per compulsió directa sobre les persones en els casos en què la llei expressament ho autoritza.

En qualsevol cas, en la tria per part de l'Administració d'un mitjà d'execució forçosa o un altre, s'han de respectar els principis de proporcionalitat i de *favor libertatis*: si són diversos els mitjans d'execució admissibles, s'ha d'elegir el menys restrictiu de la llibertat individual.

Aquesta Institució ha pogut observar que, quan la llei autoritza l'ús de multes coercitives per l'incompliment de determinats actes susceptibles de ser realitzats per algú diferent de la persona obligada i, per tant, de possible execució subsidiària per les administracions, aquestes mateixes administracions sovint opten per imposar multes coercitives, per remoure la resistència de la persona obligada, o imposen sancions pecuniàries perquè l'incompliment de l'obligació està tipificat com a infracció administrativa en l'àmbit normatiu de què es tracti.

Davant l'incompliment de determinats actes administratius que poden ser realitzats per tercers i en què l'obligat ha demostrat manifestament la intenció de no complir, la inexecució pot generar perjudicis a tercers i, a conseqüència d'una demora excessiva, es poden generar més perjudicis. Per això el Síndic entén que l'opció entre execució subsidiària i multa coercitiva s'ha de resoldre a favor de la primera de les alternatives, en la mesura que es garanteix una execució més ràpida i s'assoleix el fi perseguit per l'acte amb més celeritat, sens perjudici d'aplicar les sancions que correspongui per les infraccions comeses.

En funció de la importància del bé jurídic a protegir, l'ordenament jurídic preveu mecanismes de garantia davant l'incompliment de determinades obligacions. La constitució de fiances és un d'aquest mecanismes. Quan, d'acord amb la normativa, les fiances s'esgoten sense haver servit per complir l'obligació que es volia garantir, perquè amb el seu import se satisfan altres obligacions relacionades amb la principal (de caràcter sancionador, per exemple), l'objectiu perseguit per la norma no s'assoleix.

En qualsevol cas, el fet que la fiança constituïda no cobreixi el cost que genera l'execució d'un acte administratiu no obsta perquè l'Administració l'executi subsidiàriament, a càrrec de la persona obligada, atès que, d'acord amb l'article 98.3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, l'import de les despeses, danys i perjudicis és susceptible de recuperació per la via de constrenyiment (vegeu queixa 694/01)

Queixa núm. 694/01

Execució subsidiària del programa de restauració d'una activitat extractiva

El 2 de març de 2001, el senyor X es va adreçar a aquesta Institució per posar de manifest que unes finques contigües a la llera del curs baix del Ter, afectades per una activitat extractiva, un cop restaurades, havent quedat tres metres més baixes que les veïnes, deixaven un canal perillós en cas d'inundació.

El promotor de la queixa afirmà haver denunciat aquesta situació des de l'any 1997 i que hi havia un informe de l'Agència Catalana de l'Aigua, de 30 de maig de 2000, que evidenciava que les àrees al·luvials d'aquesta zona podrien inundar-se fàcilment en cas d'avingudes extraordinàries, tant a l'àrea pròpia de l'extracció com en zones contigües. Per això recomanava de restituir l'orografia inicial, és a dir, reblir-la a la cota original, utilitzant material resistent a ser arrossegat per l'aigua.

Vist aquest informe, segons consta en la resposta tramesa a aquest Parlament a un pregunta al Consell Executiu (vegeu pàg. 47 del BOPC núm. 91, de 13 de setembre de 2000), atès que el Departament de Medi Ambient pot modificar el programa de restauració, aquest va requerir l'empresa explotadora a restaurar l'orografia a la cota original. Tanmateix, segons el promotor, l'empresa no havia complert aquest requeriment.

En resposta al requeriment d'informació efectuat pel Síndic, el conseller de Medi Ambient va comunicar que, en visita de comprovació efectuada el 6 de març de 2001, s'havia constatat que el titular de l'activitat no havia complert la condició relativa al rebliment, per la qual cosa no es va acceptar la restauració efectuada. El Departament, doncs, havia iniciat els tràmits per practicar l'execució subsidiària i restituir l'orografia original de la zona.

Atesa aquesta informació, el 8 de novembre de 2001 el Síndic va donar per finalitzada la seva actuació. Tanmateix, l'11 de març de 2002, el mateix promotor es va adreçar a la Institució manifestant que l'empresa no havia efectuat el rebliment a la cota original.

Vista aquesta declaració, el Síndic va reobrir l'expedient de queixa i va demanar novament informació al Departament, el qual li va comunicar que tramitava un procediment sancionador contra l'empresa, finalitzat el qual continuaria el procediment d'execució subsidiària. En aquest sentit, el Síndic va recordar que, d'acord amb la normativa d'aplicació, la decisió d'executar subsidiàriament no s'ha de condicionar a l'acabament d'un procediment sancionador. L'Administració pot procedir, amb el previ advertiment al titular, a l'execució forçosa de les mesures de protecció del medi, sens perjudici de la incoació d'un procediment sancionador.

En resposta a aquest recordatori, el Departament de Medi Ambient va comunicar al Síndic que la fiança dipositada havia estat minorada en haver-se satisfet al seu càrrec diverses sancions imposades al titular de l'activitat. Atès que l'import de la fiança que resta a disposició de l'Administració no és suficient per restaurar la zona, el Departament entén que no pot dur a terme l'execució subsidiària i decideix imposar al titular

de l'activitat multes coercitives, que es reiteraran si persisteix en l'incompliment.

Aquesta Institució va dissentir de l'opció plantejada pel Departament, perquè va considerar que, en el cas que l'obligat al pagament de les despeses generades per l'execució subsidiària no complís, l'obligació, podria ser exigida per la via de constrenyiment.

El Síndic de Greuges va lamentar que, en aquesta ocasió, l'ús de la potestat sancionadora, no tan sols no havia generat l'efecte volgut per la norma, sinó que, a més a més, el fet de satisfer l'import de la sanció a compte de la fiança havia provocat un efecte no desitjat, com és la minoració dels diners destinats a garantir l'aplicabilitat de les mesures de protecció del medi que, al cap i a la fi, havien tornat a ingressar a l'erari públic per un altre concepte.

Ateses aquestes raons d'índole legal, no pas d'oportunitat, el 25 de novembre de 2002 el Síndic va demanar al Departament que reconsiderés el seu determini en relació amb les consideracions formulades.

A l'hora de tancar aquest informe, no s'ha rebut resposta del Departament de Medi Ambient.

4. Deficiències en la tramitació de subvencions

Ja en altres ocasions el Síndic s'ha pronunciat sobre qüestions relatives a la tramitació d'ajuts. A l'Informe de l'any 1997 (vegeu pàg. 21511 del BOPC núm. 266, de 20 de març de 1998), es referia a retards en el pagament d'ajuts. A l'Informe de 1998 (vegeu pàg. 31130 del BOPC núm. 380, de 19 de març de 1999) va recordar que és també funció de l'Administració controlar la justificació de la subvenció. D'altra banda, també destacava en aquest darrer Informe queixes relacionades amb la manca d'informació de l'Administració i l'ús encara present del silenci administratiu.

Durant aquest exercici, el Síndic de Greuges s'ha tornat a adreçar a les administracions, formulant diversos recordatoris de deures legals perquè siguin tinguts en compte en la tramitació de sol·licituds de subvencions.

El Síndic ha constatat que es continuen donant casos en què l'Administració desestima les sol·licituds de subvenció per silenci administratiu, sense resoldre expressament.

En l'àmbit de l'Administració local, l'article 124 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, disposa que, per concedir subvencions s'han d'elaborar unes bases que han d'incloure, entre altres aspectes, la forma de la concessió de les subvencions i el termini per a l'atorgament, que no ha d'excedir tres mesos des de la sol·licitud. Aquest article afegeix que la manca de resolució dins d'aquest termini produeix efectes desestimatoris, tret que les bases prevegin altrament.

Sens perjudici d'això, l'article 42.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, determina que l'Administració és obligada a dictar resolució expressa en tots els procediments i a notificarla sigui quina sigui la forma d'iniciació.

D'acord amb aquest marc normatiu, el Síndic ha recordat a les administracions que el silenci administratiu esdevé una ficció jurídica en benefici del particular afectat, que no exonera de l'obligació de les administracions de dictar resolució expressa. Es parteix del fet cert que l'Administració no ha complert el seu deure de donar resposta raonada a una petició que se li ha formulat, i es fingeix que la resolució s'ha dictat. Així, en el cas de silenci negatiu, s'evita la indefensió del particular, facilitant-li l'exercici del dret a una tutela judicial efectiva (vegeu queixes núm. 505/02 i 2872/99).

L'article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, reconeix el dret dels ciutadans, en les seves relacions amb les administracions públiques, a no presentar documents que ja es trobin en poder de l'Administració actuant. En les normes reguladores de les convocatòries cal tenir en compte aquesta previsió, a fi i efecte de no sol·licitar informació que, d'ofici, pot obtenir la mateixa Administració.

D'altra banda, quan l'òrgan administratiu competent per tramitar la subvenció requereix al peticionari que esmeni un defecte de la seva sol·licitud, l'única data que es pot tenir en compte, a l'efecte de l'acreditació del compliment del requeriment efectuat, és la del registre on la persona aporta la documentació demanada, amb la qual cosa s'ha complert el requeriment. El retard produït, dins l'Administració, en el lliurament de la documentació a l'òrgan administratiu competent no pot ser, en cap cas, atribuït a l'interessat.

En aquests casos, malgrat que després s'atorgui la subvenció, la nova tramitació de l'afectat comporta un nou esforç, al qual s'ha d'afegir la dilació en el temps per tal d'aconseguir resolució satisfactòria, a la qual prèviament ja tenia dret (vegeu queixa núm. 558/01).

Per últim, el Síndic ha recordat que cal tenir cura de facilitar una informació correcta dels requisits de les convocatòries de subvenció, segons la normativa d'aplicació, per evitar que les persones que aspiren a obtenirne es creïn falses expectatives (vegeu queixa núm. 3344/00).

Queixa núm. 505/02

Subvencions per activitats a realitzar per entitats d'Alcanar

El secretari d'una entitat de joves de les Cases de Mar es va adreçar al Síndic per denunciar que, els darrers tres exercicis, havia participat en la convocatòria de subvencions per a activitats a realitzar per entitats d'Alcanar i que, en cap de les tres convocatòries havia rebut resolució expressa sobre les seves sol·licituds.

Es va demanar informe a l'Ajuntament d'Alcanar, que va explicar al Síndic que, d'acord amb les bases de les convocatòries, publicades oportunament en el Butlletí Oficial de la Província de Tarragona, la sol·licitud no pressuposa l'atorgament de cap ajut, que l'Ajuntament ha de resoldre en el termini de tres mesos des de la presentació de la petició i que la manca de resolució dins d'aquest termini produeix efectes desestimatoris. Són aquestes les circumstàncies que es van donar en aquest

cas, per la qual cosa la manca de resolució havia produït efecte desestimatori.

El Síndic va recordar a la corporació que, sens perjudici de la previsió que al respecte s'incorpora a les bases de les convocatòries, això no eximeix del deure de resoldre expressament aquestes sol·licituds, per tal que els interessats, com el promotor de la queixa, tinguin coneixement dels motius de desestimació i puguin resoldre allò que els convingui en defensa dels seus interessos.

Restem a l'espera de la resposta de l'Ajuntament d'Alcanar.

Seguiment de la queixa núm. 2872/99

(pàg. 22 i 23 del BOPC núm. 165, de 27 de març de 2001)

Subvenció denegada per silenci administratiu

El 28 de juny de 2000, el Síndic de Greuges recordà al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme que, en compliment de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, havia de dictar resolució expressa en relació amb la sol·licitud d'una subvenció demanada per una empresa, dins el programa de retolació en català de les empreses comercials, de serveis i turisme, justificant en tot cas la decisió en funció de si es compleixen els requisits necessaris per atorgar-la.

El conseller d'Indústria, Comerç i Turisme, per resolució de 3 de desembre de 2001, va resoldre denegar la subvenció sol·licitada, per manca de disponibilitat pressupostària.

Queixa núm. 558/01

El retard en el lliurament de la documentació a l'òrgan administratiu competent provoca la desestimació d'una sol·licitud de subvenció

Per resolució de la Direcció General d'Energia i Mines de data 3 de gener de 2001, es va denegar la petició de subvenció formulada per la senyora X, a l'empara de l'Ordre de 29 de juny de 2000, de convocatòria de concessió de subvencions en matèria d'estalvi, eficiència energètica i aprofitament de recursos energètics renovables, pel motiu de no haver arribat a temps a l'Administració la totalitat de la documentació requerida per la citada ordre.

La interessada explicà que, transcorreguts uns dos mesos després d'haver presentat la sol·licitud dins de termini, va rebre una trucada del Departament, fent referència a una carta que li havia estat tramesa, per la qual era requerida a presentar uns determinats documents, a l'efecte de prosseguir la tramitació de la sol·licitud. Atès que la interessada no tenia constància d'aquesta carta i, per tant, no restava acreditada la notificació, el Departament li va trametre, via fax, l'esmentat escrit. En la mateixa data, la promotora va presentar la documentació requerida al servei territorial del departament a Tarragona.

Un dels documents requerits era una declaració expressa de la titular de no tenir deutes amb la Generalitat de Catalunya. Examinada la normativa reguladora de la convocatòria, el Síndic va observar que, entre la documentació que cal presentar juntament amb la sol·licitud, l'ordre no inclou aquesta declaració.

En resposta a la petició d'informació, el Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme va explicar que la documentació sol·licitada va arribar a la unitat que tramita les subvencions un cop transcorregut el termini de 10 dies atorgat per esmenar els defectes, sense que hi hagués temps material per al tràmit d'intervenció i resolució en positiu de l'expedient. D'altra banda, el conseller va manifestar que, si bé l'ordre de la convocatòria de subvencions exceptua d'aportar certificats de la Generalitat de Catalunya conforme estava al corrent de pagament, no exclou de presentar la declaració del peticionari conforme no té deutes amb la Generalitat, que havia de figurar a l'expedient.

Per últim, també es comunicà al Síndic que, dins del Pla d'Estalvi i Eficiència Energètica de Catalunya, per resolució del director general d'Energia i Mines de 29 de novembre de 2001, s'havia atorgat una subvenció a la peticionària.

Aquesta Institució va entendre que l'única data que havia de tenir-se en compte per acreditar el compliment del requeriment era la del registre, és a dir la data en què la promotora va aportar la documentació sol·licitada. El retard en el lliurament de la documentació a l'òrgan administratiu competent no pot ser en cap cas atribuït a la interessada.

D'altra banda, va considerar controvertida la presentació de la declaració del peticionari conforme no tenia deutes amb la Generalitat, tal com era redactada la normativa de la convocatòria, en la mesura que hi constava expressament que, d'ofici, s'examinaria el compliment dels beneficiaris de les seves obligacions tributàries davant la Generalitat a l'hora de percebre subvencions. D'aquesta manera, la tresoreria comprovaria aquest extrem amb caràcter previ al pagament i, en cas contrari, iniciaria el procés de compensació de crèdits.

L'Ordre del Departament, de data 23 de març de 2001, que regula aquesta convocatòria, confirma aquesta consideració, atès que a l'apartat relatiu a la documentació a presentar pel sol·licitant, no es demana en cap moment aquest declaració.

Amb aquestes consideracions, que el Síndic de Greuges va traslladar al conseller i a la promotora, es van arxivar les actuacions relatives a aquest assumpte.

SUGGERIMENT al Departament de Treball sobre la informació facilitada als participants d'un programa d'intercanvi internacional de la Unió Europea

(Queixa núm. 3344/00)

La senyora X es va adreçar a aquesta Institució per posar de manifest una mala gestió dels ajuts d'un programa d'intercanvi internacional de la Unió Europea, Leonardo Da Vinci «Eurojove», per fer pràctiques de treball a l'estranger.

La promotora va participar en una estada de perfeccionament professional a Itàlia, del 31 de març al 30 de juny de 2000. Si bé el Departament de Treball s'havia compromès a pagar l'ajut per despeses de manutenció dels beneficiaris, finalment va comunicar a la senyora X que no hi havia dotació pressupostària suficient. A la informació facilitada pel Departament referent a aquest programa, mitjançant la seva pàgina web i un opuscle, s'afirmava que l'ajut econòmic satisfeia totalment o parcialment les despeses bàsiques de l'estada, entre les quals s'incloïa la manutenció.

Es va demanar informe al Departament, i aquest va explicar al Síndic que les disponibilitats pressupostàries només permetien incloure l'allotjament, un curs de llengua italiana i les despeses de trasllat. Així es va comunicar a l'inici de l'activitat i els participants van ser prèviament informats que no era possible, ateses les disponibilitats pressupostàries, que l'ajut comprengués les despeses de manutenció.

Atesa aquesta informació, el Síndic no va apreciar signes d'irregularitat en l'actuació administrativa, en la mesura que en el programa del Consorzio Europeo per la Formazione ja constava que no s'hi incloïa cap remuneració.

Sens perjudici del que hem exposat, en data 30 d'octubre de 2001 el Síndic va suggerir al Departament que, per no crear falses expectatives entre les persones que aspiren a participar en els programes d'intercanvi, no s'inclogui en la informació que es facilita que aquests comprenen, entre d'altres, un ajut econòmic destinat a atendre totalment o parcialment les despeses de manutenció.

El 13 de novembre de 2002, el conseller comunicà al Síndic que estava d'acord a modificar els textos relatius a la previsió parcial o total de les despeses de manutenció, i a incloure només les informacions que s'adeqüen a les condicions generals de tots els projectes Leonardo.

5. Seguiment de la taxa per la retirada del vehicle

La Institució, tot i ser conscient que la qüestió relativa a la devolució de la taxa no és un tema pacífic, manté, com ja va assenyalar en el darrer Informe, que quan per raons imputables a l'Administració el procediment sancionador instruït amb motiu de la denúncia per la comissió d'una presumpta infracció que comporta la retirada del vehicle no finalitza amb una resolució de sanció, és procedent la devolució de l'import prèviament abonat en concepte de taxa. Això és així perquè com que no hi ha una resolució que imputi al conductor del vehicle la comissió de la infracció denunciada, tampoc no pot ser considerat obligat tributari de la taxa, ja que no s'ha demostrat que el fet imposable li fos imputable.

En la tramitació de la queixa 1139/02 el Síndic exposà aquest criteri a l'Ajuntament de Tarragona, el qual no el va acceptar. El raonament de l'Administració es fonamentava en el fet que, de conformitat amb l'ordenança municipal fiscal, el subjecte passiu de la taxa per la prestació del servei de grua és el titular del vehicle, tret del cas de subtracció o altres formes d'utilització contràries a la voluntat del titular. Si el titular del vehicle és el subjecte passiu i no és, per tant, un element que tingui relació amb la determinació de la identitat del conductor– infractor, res no impedeix, a criteri de l'Ajuntament, exigir la taxa al marge de la resolució o no de l'expedient sancionador.

El Síndic va assenyalar que l'article 71.2 del Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, estableix que les despeses que s'originin arran dels casos que donen lloc a la retirada previstos a l'article 71.1 seran a compte del titular, que haurà d'abonar-les o garantir-ne el pagament com a requisit previ a la devolució, sens perjudici del dret de recurs que l'assisteix i de la possibilitat de fer-les repercutir sobre el responsable de l'accident, de l'abandonament del vehicle o de la infracció que hagi donat lloc a la retirada.

Més enllà de la identificació del subjecte passiu de la taxa, però, cal no perdre de vista que, de vegades, el titular i el conductor del vehicle poden ser la mateixa persona; si no coincideixen, serà el titular el qui haurà de satisfer la taxa, i, per poder-la fer repercutir sobre el responsable de la infracció caldrà que prèviament hagi estat dictada la resolució de sanció.

La retirada del vehicle és una mesura cautelar que ha de poder ser confirmada per la resolució de sanció que es dicti. No retornar la taxa en els casos en què no s'ha pogut dictar una resolució de sanció seria tant com obviar que la retirada del vehicle s'ha de vincular a l'acreditació de la comissió de la infracció que ha donat lloc a la retirada; i aquesta acreditació només es dóna quan es dicta una resolució sancionadora.

Tanmateix, no tota retirada d'un vehicle degudament justificada ha de comportar necessàriament que les despeses per trasllat i dipòsit hagin de ser satisfetes pel propietari del vehicle. L'article 292.III. apartat f) del Codi de circulació, aprovat per Decret de 25 de setembre de 1934, manté que en el cas dels vehicles estacionats en un espai que hagi de ser ocupat per un acte públic autoritzat (desfilada, cavalcada, processó, prova esportiva, etc.) o quan obstaculitzin la neteja o reparació de la via pública, els agents hauran de senyalitzar amb antelació l'itinerari o la zona d'estacionament prohibit, i col·locar notes d'avís en els parabrises dels vehicles afectats, sense que es pugui sancionar ni percebre cap quantitat pel trasllat d'aquests vehicles.

Aquesta situació és exemplificada en la queixa 3369/01, causada perquè l'Ajuntament de Molins de Rei, contràriament al que preveu la norma, reclamà a l'interessat el pagament de les taxes per la retirada del vehicle estacionat en un lloc abans d'haver-hi estat anunciada la prohibició d'estacionament per la celebració d'una fira.

Queixa núm. 1139/02

El subjecte passiu de la taxa per la prestació del servei de grua: el conductor o el titular del vehicle?

L'objecte de la queixa presentada per la senyora X se centrava en la manca de resposta als diferents escrits

presentats a l'Ajuntament de Tarragona amb motiu de la tramitació d'un procediment sancionador per la presumpta comissió d'una infracció de trànsit que va comportar la retirada del cotxe per la grua.

Admesa la queixa, es van iniciar les primeres gestions prop de l'Ajuntament, que va reconèixer que l'expedient havia caducat, per bé que encara no s'havia dictat la resolució corresponent; d'altra banda, el mateix Ajuntament va avançar, pel que fa a la taxa, que el criteri que se seguia era de confirmar-la en considerar que el servei de retirada s'havia prestat, malgrat no haver pogut sancionar el denunciat.

En relació amb l'import abonat en concepte de taxa pel servei de grua, el Síndic de Greuges exposà a l'Ajuntament de Tarragona el criteri mantingut per la Institució, tot qüestionant si és possible considerar el conductor com a obligat tributari de la taxa quan no hi ha una resolució administrativa ferma que li imputi la comissió de la infracció; també va recordar l'obligació de resoldre i notificar expressament a la interessada la caducitat de l'expedient.

L'Ajuntament de Tarragona ens informà que havia resolt la caducitat de l'expedient i que confirmava l'import abonat en concepte de taxa pel servei de grua, en tant que el subjecte passiu no és el conductor sinó el titular del vehicle, i per aquest motiu no es relaciona l'obligat al pagament amb una qüestió a resoldre en un expedient sancionador.

El Síndic va finalitzar les seves gestions, tot aportant nous arguments que reforçaven el seu criteri, en entendre que les consideracions formulades respecte de la taxa no havien estat acceptades.

Queixa núm. 3369/01

A càrrec de qui van les despeses de la retirada del vehicle per causa de necessitat?

El senyor X va deixar estacionat el seu vehicle en una via pública on no hi havia cap prohibició ni avís de pròxima prohibició d'estacionar, i se'n va anar uns dies de vacances. En retornar comprovà que el vehicle havia estat retirat per la grua i traslladat al dipòsit municipal. Per recuperar l'import de la taxa que va haver d'abonar per la prestació del servei de grua, l'interessat formulà a l'Ajuntament de Molins de Rei unes al·legacions que van ser desestimades. Per aquest motiu es va adreçar al Síndic de Greuges.

Admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament informà que en el lloc dels fets s'havia advertit adequadament de la prohibició d'estacionar, atès que s'hi preveia la celebració d'una fira, i que el vehicle del denunciat no havia respectat la prohibició degudament senyalitzada. Així també se'ns indicà que el denunciat havia estat exonerat del pagament de les despeses d'estada del vehicle al dipòsit.

L'interessat havia provat que el vehicle havia estat estacionat dies abans de la col·locació del senyal de prohibició per raó de la fira; per tant, no havia comès cap infracció. L'advertiment de prohibició d'estacionar era, doncs, una causa sobrevinguda i desconeguda. Per aquest motiu, el Síndic considerà que les despeses per la retirada del vehicle no havien de ser satisfetes per l'interessat i va recomanar l'Ajuntament que retornés l'import de la taxa pel servei de grua.

L'Ajuntament va acceptar la recomanació i acordà el retorn de l'import de la retirada del vehicle per la grua.

6. La notificació i la manca de concreció de l'il·lícit administratiu: causes que poden afectar l'exercici del dret de defensa en el procediment sancionador

En matèria del dret administratiu sancionador el Tribunal Constitucional ha manifestat que hi són d'aplicació, encara que amb matisos, els principis generals que inspiren el dret penal, coincidents substancialment amb els principis essencials continguts a l'article 24 de la Constitució. Aquest article recull, entre d'altres, el dret a ser informat de l'acusació concreta formulada, el dret a la defensa i el dret a la presumpció d'innocència.

Per regla general, les denúncies formulades pels agents de l'autoritat encarregats de la vigilància del trànsit s'han de notificar a l'acte. Quan per raons que han de justificar-se a les denúncies, això no es pot fer, cal notificar-les al domicili del titular del vehicle.

La finalitat que es persegueix amb la notificació és de posar un acte administratiu en coneixement de les persones a les quals afecta, i constitueix un dret dels administrats davant l'Administració. A partir de la recepció de la notificació, l'interessat pot optar per presentar les al·legacions corresponents en defensa pròpia o pagar la sanció amb la reducció de la quantia que provisionalment s'hagués fixat, si no totes dues coses alhora.

En la tramitació de la queixa 1992/02, el ciutadà rep una provisió de constrenyiment per l'import d'una sanció més els recàrrecs corresponents, pel fet de no haver-la fet efectiva en període voluntari. En ser aquesta notificació la primera notícia que té sobre la presumpta infracció comesa, l'Ajuntament (en aquest cas, el de Barcelona) ha d'acreditar que ha fet els intents de notificació en el domicili del denunciat, de conformitat amb la previsió de l'article 58 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i de procediment administratiu comú, amb les modificacions introduïdes per la Llei 4/1999, de 13 de gener.

Si aquests intents han estat efectuats, com havia succeït en aquest cas, per una empresa privada que no és l'operador habilitat per prestar el servei postal universal –que és l'entitat pública empresarial de Correus i Telègrafs–, caldrà tenir en compte que l'efecte de les notificacions practicades es regiran per les normes de dret privat.

L'article 19 de la Llei 24/1998, de 13 de juliol, del servei postal universal i liberalització dels serveis postals, atorga l'operador al qual s'encomana la prestació del servei postal, un seguit de drets especials. L'apartat «c» de l'esmentat article li reconeix el dret a lliurar notificacions d'òrgans administratius i judicials, amb constància fefaent que són rebudes, sens perjudici de l'aplicació als diferents supòsits de notificació a allò que disposa la Llei 30/1992. La resta d'operadors poden fer

aquestes notificacions en l'àmbit no reservat, i el seu efecte es regeix per les normes de dret privat. En el mateix sentit, aquesta previsió és prevista a l'article 39 del Reial decret 1829/1999, de 3 de desembre, dictat en desenvolupament de l'esmentada llei.

Si bé és cert que la Llei 30/1992 no reserva expressament als funcionaris la funció de notificar, d'altra banda, com ja vam posar de manifest fa deu anys, a l'Informe corresponent a l'exercici de 1992, la notificació efectuada pels serveis d'una empresa pot ocasionar certs problemes quan el destinatari de la notificació al·lega un fet difícil o impossible de provar, com per exemple, en aquest cas, quan el denunciat afirmava haver estat en el seu domicili en les dates dels intents i que no havia trobat cap notificació a la seva bústia (vegeu pàg. 6081 a 6085 del BOPC núm. 99, de 31 de març de 1993).

L'aportació dels documents privats acreditatius dels intents de notificació que el promotor refusa com a legítims hauria de comportar-ne la ineficàcia i, en conseqüència, també la de la notificació edictal practicada posteriorment.

D'altra banda, per poder exercir plenament el dret de defensa a l'hora de formular els descàrrecs davant la denúncia practicada, cal que la descripció del fet denunciat i la identificació del precepte infringit es concretin al màxim. Altrament, la manca del pronunciament precís sobre la responsabilitat imputada pot incidir en la garantia del dret del denunciat a ser informat de la concreta acusació que se li formula.

La tramitació de l'expedient 4317/02 posa de manifest aquesta situació, que en ser al·legada per la interessada rep com a resposta la resolució de sanció fonamentada en el fet que les al·legacions no desvirtuen la denúncia i en la ratificació de l'agent denunciant.

El Síndic entén que, si bé la ratificació de l'agent denunciant determina l'eficàcia probatòria del fet denunciat, aquest mitjà de prova té la seva raó de ser en el fet que, per regla general, les infraccions de trànsit no deixen empremta, i per aquest motiu cal atorgar presumpció de veracitat als fets relatats per l'agent que els ha apreciat de forma directa i immediata, com ho posa de manifest el Tribunal Suprem.

Tanmateix, cal tenir en compte que el reconeixement de la presumpció de veracitat de les denúncies dels agents de l'autoritat s'entén sens perjudici del deure que tenen d'aportar tots els elements probatoris que siguin possibles sobre el fet denunciat. En aquest sentit, l'anomenada ratificació per part de l'agent denunciant no hauria de ser una mera formalitat com signar en un requadre sota, un proforma de la documentació de l'expedient, sinó que hauria d'informar sobre els elements de fet de les al·legacions presentades. Això és el que mana l'article 12.2 del Reial decret 320/1994, de 25 de febrer. Naturalment, l'Administració que sanciona ha de facilitar als agents el temps i el lloc per complir aquest requeriment legal.

Queixa núm. 1992/02

Intents de notificació confiats a una empresa privada

El senyor X s'adreçà al Síndic perquè havia rebut la notificació de la provisió de constrenyiment per no haver abonat una multa imposada per la comissió d'una infracció de trànsit, de la qual mai no havia tingut notícia, segons ens indicava.

Admesa a tràmit la queixa i posats en contacte amb l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona, aquest organisme ens va acreditar els intents de notificació realitzats, tant pel que fa a la notificació de la denúncia com a la resolució de sanció, amb caràcter previ a la notificació edictal practicada.

L'interessat va manifestar que en les dates i hores indicades en els justificants dels intents aportats per l'empresa privada encarregada d'efectuar la notificació ell havia estat en el domicili i que, contràriament al que s'indicava, cap dels justificants dels intents no havia estat dipositat a la bústia, ja que altrament els hauria trobat.

El Síndic considerà que calia examinar quin ha de ser el valor que es dóna als justificants de l'empresa privada, tenint en compte que la constància fefaent en la recepció de les notificacions només és atribuïble a l'entitat pública empresarial de Correus i Telègrafs.

Per aquest motiu, i atès que els resguards de l'operador que havia intentat la notificació no tenien el grau de fefaença que la llei reserva a l'operador del servei postal universal, el Síndic considerà que els documents privats acreditatius dels intents, refusats pel promotor de la queixa a la vista de les al·legacions efectuades, haurien de conduir a anul·lar la sanció imposada i a retornar l'import abonat. El Síndic suggerí també que a l'efecte d'evitar situacions com la descrita, s'optés per la utilització dels serveis de l'entitat pública empresarial de Correus i Telègrafs per notificar els actes administratius respecte dels quals cal constància fefaent de la recepció.

A l'hora de cloure aquest Informe, el Síndic està pendent de conèixer el determini de l'Administració.

Queixa núm. 4317/02

La infracció d'un senyal d'obligació sense concreció

La queixa es fonamentava en la indefensió patida al llarg de la tramitació del procediment sancionador per la presumpta comissió d'una infracció. El fet denunciat era el següent: *«No obeir senyal d'obligació sense perill»*. S'identificava com a precepte infringit l'article 155 del Reglament general de circulació. Aquest article conté més de 18 modalitats de senyals d'obligació.

Examinada la documentació aportada per la promotora, s'observà que aquesta manca de concreció de la denúncia es va mantenir al llarg de la tramitació del procediment, malgrat les al·legacions que en aquest sentit efectuà la interessada a l'Ajuntament de Barcelona, a qui reclamava que aportés les proves documentals que aclarissin de quin senyal es tractava.

El Síndic considerà que malgrat que la resolució de sanció indicava que l'agent denunciant havia ratificat la denúncia, el que calia era concretar quina era la infracció imputada i assenyalar i identificar el senyal transgredit.

Per aquest motiu, el Síndic va recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda que tingués en compte la indefensió causada pel fet de no informar concretament la interessada de l'acusació formulada a l'hora de resoldre el recurs d'alçada interposat.

La resposta de l'organisme municipal encara no s'ha produït.

RECOMANACIÓ a l'Ajuntament de Pallejà sobre l'exercici de la mendicitat en el terme municipal (Queixa núm. 3362/01)

El senyor X, en representació de l'Associació de Veïns de Pallejà, es va adreçar al Síndic per denunciar la manca de mecanismes públics per donar a conèixer la informació d'aquesta associació al municipi. El promotor sol·licitava inserir la informació veïnal en el butlletí municipal i disposar de plafons a la via pública destinats a la col·locació de cartells. L'interessat també va facilitar al Síndic còpia d'una reclamació de l'Ajuntament, prèvia a la via civil, per la qual el requeria, sense tràmit d'audiència prèvia, a fer efectiva una multa per reparar els danys causats al mobiliari urbà a conseqüència de la col·locació de cartells.

Per últim, el promotor manifestava la seva disconformitat perquè la corporació havia aprovat definitivament l'Ordenança de convivència ciutadana, sense acceptar cap de les al·legacions presentades per l'associació. Una de les al·legacions formulades estava relacionada amb l'article 9.1, sobre l'exercici de la mendicitat en el terme municipal per tipificar-la com a falta greu.

El Síndic entengué que, si bé el text de l'article demostra la voluntat d'adoptar mesures socials per eradicar les causes que poden haver generat la situació d'indigència de la persona que practica la mendicitat, aquesta pràctica no pot ser tipificada com a infracció administrativa. L'activitat de demanar caritat al carrer, sense coacció ni violència, ha de ser considerada un ús comú general de la via pública, amb la qual cosa es garanteixen els drets fonamentals de la persona, concretament la llibertat de circulació. Certament, l'exercici d'aquesta activitat s'ha d'ajustar a les normes pacífiques de convivència i, en conseqüència, si aquesta es practica alterant el trànsit pacífic dels vianants o de forma violenta o agressiva, físicament o verbalment, sí que seria susceptible de sanció administrativa. És per això que el Síndic va recomanar a l'Ajuntament la modificació del citat article, amb la incorporació de les concrecions precedents.

El Síndic també va suggerir a la corporació que esmercés esforços i mitjans per garantir la pluralitat dels butlletins municipals i la instal·lació de llocs destinats a la col·locació de cartells. L'habilitació d'aquestes installacions evita la pràctica d'accions que deterioren el mobiliari urbà.

Per últim, aquesta Institució va recordar a l'Ajuntament que, de conformitat amb els articles 175.1 i 176 del Reglament del patrimoni dels ens locals, les persones que, per frau o negligència, causen danys en el domini públic dels ens locals, o realitzin actes d'usurpació, són sancionades en via administrativa amb una multa, amb audiència de l'interessat.

En data 29 de juliol de 2002, l'Ajuntament de Pallejà ens va facilitar l'acord de Ple pel qual es modificava l'article 9.1 de l'Ordenança de convivència ciutadana, relatiu a l'exercici de la mendicitat en el terme municipal, amb la redacció següent: «L'Ajuntament evitarà l'exercici de la mendicitat i la seva propagació dins del terme municipal quan alteri el trànsit pacífic dels vianants o quan s'actuï de forma violenta, agressiva o amb coacció. Mitjançant el Departament de Serveis Socials s'atendrà, dintre de les seves possibilitats, a aquelles persones que es trobin en aquesta situació».

El portaveu municipal també va comunicar a la Institució que aplicava el procediment sancionador, amb audiència a l'interessat, en accions atribuïbles al promotor de la queixa, i que la corporació preparava un estudi per ampliar els llocs destinats a la col·locació de cartells.

Amb aquesta informació, el Síndic donà per finalitzada la seva actuació, considerant acceptada la seva recomanació.

Seguiment de la queixa núm. 1781/00

(pàg. 24 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

El domicili de la denunciada

El Síndic de Greuges suggerí a l'Organisme Autònom de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que reconsiderés la decisió de no revocar els actes administratius notificats per via edictal corresponents al procediment d'execució forçosa per impagament d'una sanció de trànsit.

Aquestes consideracions responien al fet que, al practicar les notificacions, l'Administració no havia tingut en compte el domicili que havia estat emprat en el curs del procediment sancionador. Pel Síndic, aquesta manera de procedir podia ser contrària a la bona fe, que protegeix la confiança en el comportament dels altres i que imposa un deure de coherència en el comportament propi.

L'Administració no va acceptar els raonaments anteriors, per la qual cosa el Síndic donà per finalitzada la seva intervenció en el cas.

FUNCIÓ PÚBLICA

1. INTRODUCCIÓ

Durant l'any corresponent a aquest Informe, hem continuat rebent queixes relatives a qüestions ja tractades en els darrers informes.

Entre les nostres actuacions, que han assolit el nombre de 343 –234 amb el mateix objecte–, són freqüents les

qüestions relacionades amb el desenvolupament de la carrera administrativa i amb les condicions de treball en general, com ara promocions, mobilitat, composició i aplicació dels conceptes salarials.

Com a conseqüència d'una reorganització en la gestió de les actuacions de la Institució, la temàtica relativa a la funció pública docent s'analitza en el capítol d'Infants, apartat d'Ensenyament.

En relació amb aquest àmbit plantegem una reflexió sobre l'aplicació del denominat dret de consort, que ens ha estat sotmès darrerament en diferents ocasions.

Són freqüents també les qüestions que fan referència a l'accés a la funció pública o a la condició de treballador de les administracions públiques i, per tant, relacionades amb les característiques de les bases de les convocatòries, publicitat, requisits i mèrits d'accés.

En relació amb aquest àmbit, plantegem en aquesta ocasió dues qüestions suscitades per queixes sobre el règim dels períodes de prova dels treballadors de l'Administració pública que han accedit a un lloc de treball fix després d'haver superat amb èxit les proves establertes.

També en l'Informe corresponent a l'any passat vam tractar per primera vegada l'assetjament psicològic al lloc de treball, un fenomen que, si bé no és nou, comença a aparèixer amb freqüència a la llum pública.

Comencen a dictar-se resolucions judicials en aquesta matèria, resolucions que van definint els elements bàsics que el conformen i identifiquen l'assetjament, així com també les conseqüències que té en les relacions jurídiques laborals.

Cal dir que constatem un increment constant, respecte a l'any passat, en la presentació de queixes per assetjament psicològic, tant en l'àmbit de l'Administració pública com en el del sector privat. En l'apartat dedicat a treball i pensions, fem referència a aquelles queixes per assetjament psicològic que afecten el sector privat.

En l'epígraf d'altres recomanacions i suggeriments comentem la problemàtica de la mobilitat dels funcionaris d'institucions penitenciàries entre els centres catalans i de la resta de l'Estat (vegeu queixa núm. 31/02). Igualment, ens referim al reconeixement de la gratificació extraordinària als bombers que van promocionar a caporal o a l'escala tècnica durant l'any 2000 (vegeu queixa núm. 1470/01). Finalment, ens referim als criteris de valoració en un procés de selecció de places d'instructor a l'Escola de Policia de Catalunya (vegeu queixa núm. 2835/00).

Per acabar els comentaris sobre Funció pública, fem el seguiment d'una actuació sobre els mèrits en l'accés al cos de bombers de la Generalitat (vegeu queixa núm. 3819/00) i d'un altre sobre la regulació de la segona activitat en aquest cos (vegeu queixa núm. 2849/00).

2. Règim i reconeixement del dret de consort dels treballadors públics

L'article 14.3 del Reglament general de provisió de llocs de treball i promoció professional dels funcionaris de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, aprovat per Decret 123/1997, de 13 de maig, estableix: «La destinació prèvia, per raons laborals del cònjuge funcionari, en la mateixa localitat on radiquen el lloc o llocs de treball sol·licitats es podrà valorar, sempre que es pretengui accedir-hi des d'una localitat diferent, com a màxim, amb la puntuació atorgada a l'aspirant en el mateix concurs per l'antiguitat». El dret que en el concurs es tingui en compte la puntuació així descrita, es coneix per dret de consort.

En la normativa estatal el dret de consort és previst a l'article 44.2 del Reglament general d'ingrés del personal al servei de l'Administració general de l'Estat i de provisió de llocs de treball i de promoció professional dels funcionaris civils de l'Administració de l'Estat, aprovat per Reial decret 364/1995, de 10 de març. Ambdues normes, l'estatal i l'autonòmica, coincideixen en la definició i el contingut del dret.

Així resulta que el dret de consort és invocable per cònjuges, tots dos funcionaris, i no es configura com un mèrit professional, sinó com un «dret preferent a efectes d'adjudicació o provisió de vacants» (sentència del Tribunal Constitucional 192/1991, FJ 3). D'altra banda no actua de forma automàtica, sinó que és un dret que l'Administració pot incloure potestativament en les bases de la corresponent convocatòria.

Les queixes rebudes pel Síndic feien referència a dues qüestions concretes:

– Possible conculcació del dret d'igualtat davant la llei, pel fet de no poder aplicar el dret de consort quan un dels membres de la parella no treballa a l'Administració pública (vegeu queixa núm. 952/00).

– Parelles en les quals tots dos cònjuges treballen a l'Administració pública, però un dels quals no és funcionari (vegeu queixa núm. 2407/01).

2.1. La possible conculcació del principi d'igualtat davant la llei

La primera de les queixes plantejava la possible inconstitucionalitat del dret.

La cònjuge del promotor és treballadora al sector privat i per tant, com que no és funcionària i no li és aplicable el dret, l'interessat es considerava en situació de desavantatge respecte als aspirants amb parella funcionària.

Aquesta qüestió ha estat sotmesa en diverses ocasions a la consideració del Tribunal Constitucional, com una vulneració de l'article 23.2 de la carta magna, que estableix que els ciutadans «tenen també el dret d'accedir en condicions d'igualtat a les funcions i als càrrecs públics, amb els requisits que les lleis assenyalin.»

El Tribunal Constitucional ha entès que no hi ha vulneració de l'esmentat principi d'igualtat, atès que «... la igualdad sólo resulta vulnerada si el trato diferenciado está desprovisto de una justificación objetiva y razonable que guarde proporcionalidad con la finalidad perseguida, y tal supuesto no concurre, de forma evidente, en el caso contemplado, en cuanto que la ruptura del criterio general de la antigüedad en la resolución de

los concursos de traslado, que introduce el turno de consorte, encuentra justificación razonable, objetiva y proporcionada en consideraciones, no sólo de protección de la familia, sino muy especialmente en razones de eficacia en la prestación de los servicios públicos, que permiten al legislador reconocer al vínculo matrimonial entre funcionarios la relevancia suficiente para atribuirle un trato diferenciado en relación con los funcionarios solteros o casados con personal no funcionario, por ser estas situaciones distintas, cuya no equiparación a la de aquéllos, por la razonabilidad de la diferenciación, no puede calificarse de vulneradora del derecho invocado por la demandante». Sentència Tribunal Constitucional 200/1991, de 28 d'octubre i 192/1991, de 14 d'octubre, recollint la doctrina fixada a la interlocutòria 1325/1988, de 19 de desembre.

Davant d'aquesta tesi del Tribunal Constitucional que justifica el dret, tal com és configurat amb vista a la protecció de la família i el dret de l'Administració a obtenir d'aquesta manera una millor eficàcia en la prestació dels serveis públics, alguns especialistes en dret de la funció pública han manifestat que per aquestes mateixes raons i per tal de mantenir la congruència en el raonament, convindria ampliar l'exercici del dret de consort a les parelles unides per matrimoni o per una relació afectiva anàloga, i bastaria que fos funcionari aquell qui participa en el concurs per a la provisió d'una plaça, atès que aquestes unions i famílies són tan dignes de protecció com les constituïdes per dos cònjuges funcionaris.

En relació amb la queixa núm. 952/00, el Síndic recollí aquests raonaments doctrinals en el seu determini final adreçat a l'Administració i al promotor, tot manifestant que un canvi en la tendència jurisprudencial del Tribunal Constitucional o una reforma de la norma permetria reconèixer la reclamació plantejada.

2.2. La condició funcionarial o laboral dels possibles beneficiaris del dret de consort com a requisit

Una altra de les queixes (vegeu la núm. 2407/01) plantejava la discriminació dins mateix el col·lectiu de treballadors al servei de l'Administració pública. El promotor és també funcionari, destinat, en aquell moment, en un centre de treball situat a la província de Barcelona, i la seva esposa, treballadora en règim laboral en un hospital públic de Lleida.

Al promotor se li va denegar l'exercici del dret de consort, perquè la seva esposa no gaudia del l'estatut de funcionari.

La convocatòria per a la provisió de llocs de treball feta pel Departament de Justícia incorporava el dret de consort sota el següent epígraf: «Destinació prèvia del cònjuge o de l'altre membre d'una unió estable de parella». S'ampliava, doncs, el col·lectiu beneficiari, tot i que no es deia res sobre la condició de funcionari de tots dos membres, si bé es donava a entendre que havia de ser així. En aquest cas no va servir de res al promotor de la queixa el vincle matrimonial amb la seva muller.

El personal laboral al servei de la Generalitat de Catalunya es regeix pel Conveni col·lectiu únic d'aplicació fins el 31 de desembre de 2003. El seu article 21.2.f, estableix, en l'apartat dedicat a altres mèrits i capacitats a valorar:

«S'ha de valorar la destinació prèvia del cònjuge, si també treballa a l'Administració pública, obtinguda mitjançant convocatòria pública en la localitat on sigui el lloc o els llocs sol·licitats, sempre que s'hi accedeixi des d'una localitat diferent. Així mateix, poden valorar-se també altres circumstàncies personals excepcionals».

A continuació estableix la puntuació a aplicar.

Ens trobem doncs que, el benefici del torn de consort pot ser invocat i aplicat entre parelles formades per dos funcionaris o en què tots dos són treballadors laborals; pot ser invocat pel contractat laboral respecte a la seva parella funcionari/a, però no pel funcionari/a si la seva parella presta serveis a l'Administració de la Generalitat de Catalunya en règim laboral.

Ens vam adreçar al Departament Governació i Relacions Institucionals, com a responsable de la política del personal de la Generalitat de Catalunya, i li comunicàrem aquestes consideracions.

La consellera llavors titular del Departament ens respongué que les convocatòries realitzades per la seva Secretaria d'Administració i Funció Pública interpretaven el dret de consort de la forma més flexible i més conforme amb l'esperit i la finalitat de la norma, de manera que es reconeixia el dret a les unions estables de parella i quan el cònjuge té una vinculació laboral amb l'Administració pública. El Departament de Justícia, en el cas plantejat pel promotor, no ho havia interpretat així.

D'altra banda la resposta de la consellera resulta congruent amb la voluntat de facilitar la conciliació del treball amb la vida familiar i que s'ha expressat amb la recent aprovació de la Llei 6/2002, de 25 d'abril, tot i que no s'hi fa esment explícit del dret de consort.

La resposta rebuda finalitzava anunciant que, amb la finalitat de coordinar i establir criteris homogenis, els departaments de la Generalitat amb capacitat per convocar i resoldre concursos de provisió de llocs de treball serien informats d'aquesta interpretació més generosa que la literalitat de la norma.

Queixa núm. 952/00

El dret de consort no pot ser invocat per personal funcionari quan l'altre membre de la parella treballa en el sector privat

Un funcionari, membre del cos de tècnics especialistes de presons de la Generalitat de Catalunya, demanà la intervenció del Síndic davant del que considera una conculcació del dret d'igualtat davant la llei, per l'aplicació del dret de consort.

L'interessat està destinat al centre penitenciari de Brians i la seva esposa és treballadora fixa en una empresa que té l'únic centre de treball a Lleida. Com que no pot invocar el dret de consort per facilitar el trasllat al centre penitenciari de Lleida, considera que se li ocasiona un greu perjudici i és discriminat respecte a la

situació de parelles de funcionaris, que es poden beneficiar d'aquest dret.

El Síndic demanà al Departament de Justícia si en aquestes situacions s'aplica algun tractament específic que pogués beneficiar el promotor de la queixa. El Departament es remeté a la doctrina jurisprudencial del Tribunal Constitucional, que en diferents ocasions ja s'ha manifestat en relació amb situacions similars, en el sentit que no hi ha conculcació del principi d'igualtat. En conseqüència, no tenint el promotor els requisits per reclamar l'aplicació del dret de consort, no es pogué apreciar cap actuació irregular de l'Administració.

El Síndic s'adreçà de nou tant al promotor com al Departament deixant constància que, si bé la jurisprudència del Tribunal Constitucional és la descrita, l'opinió de la doctrina jurídica que se cita defensa l'aplicació del dret a les parelles en què almenys un dels membres és funcionari. Aquest desig, però, només seria possible amb un canvi legislatiu o de la tendència de la jurisprudència del Tribunal Constitucional.

En aquest estat finalitzà la nostra intervenció.

Queixa núm. 2407/01

Criteris d'interpretació del dret de consort

A un educador destinat al centre penitenciari de Brians, amb domicili particular a Lleida, no se li van reconèixer els mèrits derivats de dret de consort en una convocatòria de concurs general de mèrits per proveir llocs de treball d'educadors en els centres penitenciaris de Catalunya, realitzada pel Departament de Justícia.

La intenció del promotor era de poder ser destinat a la població on tenia el domicili familiar i on la seva esposa exerceix com a infermera en un hospital públic, en règim de contractació laboral.

El Departament de Justícia havia manifestat que no podia acollir-se a aquest dret donat que la muller de l'interessat no tenia la condició de funcionària.

El Síndic, d'acord amb les fonamentacions ja expressades en l'exposició general d'aquest tema, es dirigí al Departament de Governació i Relacions Institucionals, en tant que coordinador de les polítiques de personal, demanant que l'informés sobre si preveia corregir aquesta situació en convocatòries futures.

El Departament de Governació i Relacions Institucionals contestà que en les convocatòries fetes per la Secretaria d'Administració i Funció Pública s'havien adoptat uns criteris per interpretar de forma flexible i conforme amb l'esperit i finalitat de la norma el dret de consort, de manera que no es discriminava els membres de les unions estables de parella ni el personal laboral, sempre que la vinculació d'aquest amb l'Administració fos de caràcter indefinit o fix.

Segons el Departament de Governació, l'esposa del promotor de la queixa té una relació laboral temporal no fixa i per aquesta raó no li pot ser aplicat el benefici del dret de consort.

L'escrit de resposta finalitzava manifestant que per raons de coordinació i a fi d'aplicar uns criteris homogenis, serien informats d'aquesta interpretació de la norma els departaments amb competències per convocar i resoldre concursos de provisió de llocs de treball, entre ells el de Justícia.

Una vegada en va ser informat, el promotor replicà que la seva esposa tenia un contracte laboral fix i que així ho faria saber per escrit al Departament de Justícia.

En aquest estat, el Síndic va suspendre aquesta actuació, pendent de conèixer la resposta del Departament de Justícia.

3. El període de prova dels treballadors de l'Administració pública

En ocasió de dues queixes presentades per treballadors de l'Administració pública local en règim de contractació laboral, el Síndic ha tingut ocasió de plantejar algunes reflexions sobre el període de prova dels treballadors, en l'àmbit de l'Administració pública.

El període de prova, entès de forma genèrica, és aquell, posterior a la incorporació del treballador a l'organització que l'ha seleccionat, durant el qual les parts poden rescindir el vincle de treball, sense que en principi hagi d'al·legar-se o motivar-se cap causa concreta i sense que es generi cap dret a indemnització. S'afirma que el període de prova beneficia les dues parts en tant que permet un coneixement mutu i prendre en conseqüència la decisió final.

El problema que es planteja, almenys en l'àmbit de l'Administració pública, és fins a quin punt pot portar-se a terme aquesta lliure i inmotivada rescissió de la relació laboral, després d'haver superat proves de selecció més o menys extenses i exigents i haver demostrat disposar dels coneixements demanats i els mèrits suficients. En definitiva, es planteja un problema de garanties de la part que pot resultar més perjudicada i de control de les decisions de l'Administració contractant.

La normativa sobre funció pública ha anat modulant aquesta institució del període de prova en la forma que a continuació descrivim:

3.1. Personal funcionari al servei de la Generalitat de Catalunya

La norma de referència és el text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública, aprovada per Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre.

L'article 46 preveu la possibilitat d'incorporar la fase de prova que es determini en la convocatòria. És doncs, una facultat de l'Administració convocant. No és així, com és veurà més endavant, en el procediment d'accés a mosso d'esquadra.

Els drets i deures que poden correspondre als aspirants que se sotmetin a períodes de prova han de regular-se per reglament (article 51.2).

Si bé no consta que s'hagi elaborat l'esmentat reglament, l'article 53 ja estableix unes determinades garanties i criteris: la durada estarà en funció del cos o escala a què s'opta; cal tenir cura que la persona en període de prova adquireixi la formació necessària i cal avaluar la seva capacitat d'aprenentatge. Finalitzat el termini de prova, els funcionaris tutors han d'emetre un informe, com també el cap de la unitat corresponent. L'interessat té accés a aquests informes i pot fer-hi al·legacions. La documentació s'inclou en l'expedient personal i es transmet a l'òrgan que ha de resoldre.

Com a normativa que afecti un col·lectiu específic, recordem la Llei 10/1994, d'11 de juliol, reguladora de l'accés a mosso d'esquadra. Es preveu la necessitat de superar un curs selectiu i un període de pràctiques. Les convocatòries estableixen que l'Escola de Policia de Catalunya valora el curs selectiu, que se sotmet al tribunal de l'oposició de la mateixa manera que l'avaluació del període de pràctiques, el qual establirà la qualificació d'apte o no apte.

3.2. Personal laboral al servei de la Generalitat de Catalunya

Cal tenir en compte l'esmentat Decret legislatiu 6/1997, en els casos en què expressament fa referència al personal laboral, així com els convenis col·lectius per al personal laboral que es negociïn entre les parts.

En aquests moments, pel que fa al personal laboral de la Generalitat de Catalunya, regeix el conveni únic, esmentat a l'apartat anterior, publicat per Resolució de 16 de novembre de 2000, en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* núm. 3332, de 21 de febrer de 2001, amb vigència fins el 31 de desembre de 2003.

L'article 20.6 estableix la superació obligatòria d'un període que es fixa en dos o sis mesos en funció del grup a què pertany el treballador.

La superació del període de prova ha de ser acreditada pel cap de la unitat corresponent, mitjançant certificació oficial. Si, per contra, es considera que el treballador no ha superat el període de prova, els representants dels treballadors –o, si s'escau, la Comissió paritària del conveni– han de ser informats motivadament.

3.3. Personal funcionari al servei de l'Administració local

Ni la Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya, ni tampoc el Reglament del personal al servei dels ens locals de Catalunya, aprovat per Decret 214/1990, de 30 de juliol, no estableixen explícitament la possibilitat de períodes de prova. Sí que preveuen, però, la possibilitat de superar cursos selectius de formació per accedir a la condició de funcionari.

3.4. Personal laboral al servei de l'Administració local

L'article 18.2 del ja esmentat Decret 214/1990 preveu, en el cas de contractació indefinida, la possibilitat d'establir un període de prova, pel temps fixat a la legislació laboral, però sense altres especificacions quant al procediment i garanties en cas de rescissió.

L'article 14 de l'Estatut dels treballadors, al qual es remetrien aquests supòsits de període prova, fa referència al mateix temps als possibles convenis col·lectius i defineix la durada del termini en funció de la categoria del treballador i del nombre de treballadors de l'empresa. Es vincula el període a les experiències objecte de la prova i no altres, i es declara nul el pacte de període de prova, quan el treballador ja hagi realitzat en un altre temps les mateixes funcions. No s'estableix cap formalisme concret per a la rescissió del contracte.

3.5. Conclusió

S'observa, doncs, que el personal laboral amb contractació indefinida al servei de les administracions locals, en cas de rescissió del contracte durant el període de prova, no gaudeix de les mateixes garanties de què disposen els col·lectius de les altres administracions en les quals hi ha la potestat d'establir períodes de prova. En definitiva, aquest és el problema plantejat en les queixes núms. 985/02 i 2003/02, de les quals es dóna compte a continuació.

En les situacions que ens han estat plantejades, es van redactar informes que motivaren el determini final adoptat pels respectius alcaldes, sense donar-ne vista prèvia als afectats. En un dels casos es valoren tasques no exigibles segons la convocatòria i el lloc de treball ocupat.

Davant situacions com la primera descrita, en principi formalment ajustades a dret, l'única possibilitat és presentar demanda davant la jurisdicció laboral. La reclamació podria prosperar si es demostrés que s'ha produït una vulneració d'un dret fonamental, una situació d'abús de dret, en definitiva un incompliment dels límits que preveu l'article 14 de l'Estatut dels treballadors.

Així doncs, entenem que, en el cas de personal laboral fix de les administracions locals i allà on no es disposi de conveni col·lectiu, és recomanable que l'Administració pública convocant prevegi a les bases criteris i garanties per al període de prova, que podrien inspirar-se en els vigents per a la resta de treballadors de l'Administració pública catalana.

Queixa núm. 985/02

Rescissió de contracte a un auxiliar administratiu durant el període de prova

El senyor X va superar el concurs oposició lliure convocat per l'Ajuntament de Palamós per proveir una vacant d'auxiliar administratiu en règim laboral i va ser destinat al Museu de la Pesca.

Durant el període de prova previst a les bases de la convocatòria, i a la vista de l'informe del cap immediat del promotor, l'Ajuntament li comunicà la rescissió del contracte laboral.

L'interessat, tot i que reconeix que l'Ajuntament ha actuat dins la legalitat, manifesta el seu desacord quant a la situació d'indefensió que, segons ell, provoca aquesta forma d'actuar. Manifesta que davant de la decisió col·legiada del tribunal qualificador, finalment el seu lloc de treball depèn de l'opinió d'una sola persona, sense possibilitat d'audiència o cap altre control en favor del treballador.

El Síndic, en la seva resposta, confirma que l'actuació de l'Ajuntament és ajustada a dret en allò que és d'aplicació als treballadors amb estatut laboral i al que ha determinat la jurisprudència en relació amb el règim i efectes dels períodes de prova.

Queixa núm. 2003/02

Rescissió del contracte durant el període de prova a una auxiliar administrativa, per avaluació de tasques no pròpies del lloc de treball

La senyora X superà les proves d'oposició lliure convocades per l'Ajuntament de Cambrils per proveir una vacant d'auxiliar administratiu en règim laboral indefinit amb destinació al Punt d'Informació Juvenil (en endavant PIJ) adscrit al Departament Municipal de Cultura.

Durant el període de prova previst a les bases de la convocatòria, i atès l'informe de la responsable del PIJ, s'acordà rescindir el contracte de treball.

Tenint en compte el contingut de l'escrit de la promotora i la informació que ens va facilitar l'alcalde, vam comprovar que l'informe on es fonamentà la resolució del contracte avaluava funcions impròpies de la plaça objecte de la convocatòria. De la mateixa manera, i pel que fa al possible incompliment horari durant els caps de setmana, l'horari fixat en el contracte de treball no coincidia amb el que figurava en les bases de la convocatòria.

Per tot això, el Síndic va considerar que l'avaluació del període de prova havia anat més enllà del que, objectivament, es podia haver exigit a la interessada per constatar la seva aptitud tècnica per a les tasques que efectivament li pertocaven, i que inevitablement havia repercutit en la valoració de les seves condicions personals i professionals.

Així doncs, el Síndic recomanà l'alcalde que revisés l'acte que havia donat lloc a la baixa de la promotora en la plantilla municipal.

Restem a l'espera de la resposta de l'alcalde al nostre suggeriment, resposta que ja ha estat reclamada.

4. ALTRES RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS DE CARÀCTER GENERAL

Queixa núm. 31/02

Funcionari pertanyent al cos d'ajudants de la Direcció d'Institucions Penitenciàries del Ministeri de l'Interior que demana el trasllat a Catalunya

L'any 1985 el senyor X, llavors resident a Barcelona, va accedir a la condició de funcionari d'institucions penitenciàries, que en aquell moment depenia de l'Administració central.

Més tard, per raons familiars, va demanar el trasllat a la ciutat de Melilla, i a continuació al centre penitenciari de Castelló, com a centre més proper a Catalunya, on definitivament vol retornar.

Expressada aquesta voluntat a l'Administració penitenciària catalana, i davant la manca de resposta d'aquesta, es dirigí al Síndic per poder obtenir la resposta pendent.

Demanada la informació oportuna, el Departament de Justícia respongué que davant la constància de situacions similars d'altres funcionaris d'institucions penitenciàries del Govern central, es van iniciar les gestions pertinents per poder solucionar la mobilitat entre les dues administracions penitenciàries.

Vam traslladar aquesta informació al promotor, i al Departament de Justícia li vam demanar que ens informés del moment en què l'anunciat conveni entrés en vigor.

L'esmentat conveni es va signar el 3 de juny de 2002 entre el Ministeri d'Interior i el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

Queixa núm. 1470/01

Es desestima el reconeixement d'una gratificació extraordinària a un bomber caporal de la Generalitat de Catalunya

En data 8 d'octubre de 1998 es va publicar en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* l'acord de la mesa sectorial de negociació del personal d'administració i tècnic, sobre condicions de treball del cos de bombers de la Generalitat de Catalunya per al període de 26 de maig de 1998 al 31 de desembre de 2000, aprovat pel Govern de la Generalitat en data 26 de maig de 1998.

En matèria de carrera i promoció professional, aquest acord establia la possibilitat d'accés al grup C de tots els bombers i caporals funcionaris del cos, mitjançant la superació d'un curs. Per als que superarien les proves i complirien els requisits, l'accés al grup C havia de produir-se per tot l'1 de gener de 2000.

Tot i haver-se realitzat els cursos amb anterioritat a l'1 de gener de 2000, no es va poder complir el compromís d'accés al grup C en aquesta data, perquè calia seguir el procés selectiu. Malgrat això, l'Administració mantingué el compromís que els efectes econòmics de la requalificació s'ajustessin al contingut de l'esmentat acord de la mesa sectorial, i així ho va manifestar el director general d'Emergències i Seguretat Civil en la seva nota informativa amb data 13 de gener de 2000.

Un membre del cos, bomber caporal destinat al parc de Badalona, va superar amb aprofitament el curs de promoció professional.

Es van fixar els dies 4 i 6 de juny de 2000 per a les proves de selecció. Quant a la de català, l'esmentat bomber n'estava exempt perquè havia acreditat el nivell

exigit, i la de coneixement, la va superar amb una puntuació de 38 punts sobre una mínima de 20. Un dia més tard, el 7 de juny de 2000, aquest bomber morí víctima d'un infart.

El 27 de setembre de 2000, la Generalitat de Catalunya va aprovar concedir una gratificació de caràcter extraordinari de 216.920 pessetes als efectius del cos de bombers que, de conformitat amb l'acord de la mesa sectorial citat a l'inici, accedien a les categories de caporal o bomber de l'escala tècnica del cos de bombers de la Generalitat de Catalunya, durant l'any 2000, per raó de l'acord de la mesa sectorial, aprovat el 26 de maig de 1998 pel Govern de la Generalitat.

La Federació de Serveis Públics de la UGT –FSP-UGT– va demanar el reconeixement de la gratificació extraordinària a favor del bomber traspassat. La Direcció General d'Emergències i Seguretat Civil va respondre per escrit que «aquesta petició ja havia estat contestada a favor i que per tant es reconeixia la gratificació extraordinària.»

No obstant aquesta resposta, finalment no es va reconèixer la gratificació a favor del bomber difunt i la FSP-UGT va demanar la intervenció del Síndic.

Demanat informe al Departament d'Interior, aquest va contestar, en síntesi, que el bomber traspassat no havia pogut finalitzar el procés selectiu, ja que la seva mort va impedir els seus tràmits de nomenament i presa de possessió i que la personalitat civil s'extingeix amb la mort. En conseqüència no se li podia reconèixer la gratificació extraordinària.

El Síndic, considerant que el bomber difunt havia superat amb èxit tant el curs de formació professional com les proves de coneixements i de nivell de català, per raons d'equitat i justícia material, va demanar al Departament d'Interior que reconsiderés la decisió de no atorgar la gratificació, fent-ne beneficiaris els seus familiars.

El Departament d'Interior contestà reiterant la negativa basant-se en el deure de l'Administració pública de sotmetre's a l'ordenament jurídic i de servir amb objectivitat els interessos generals.

El Síndic va donar per finalitzades les seves actuacions recordant per escrit al Departament d'Interior que el principi d'equitat és una regla d'interpretació de les lleis, reconeguda pel Codi civil i la jurisprudència del Tribunal Suprem, com a element corrector de la literalitat de la norma aplicada a les característiques essencials de l'assumpte concret.

Queixa núm. 2835/00

Criteris de valoració en un procés de selecció interna de places temporals d'instructor a l'Escola de Policia de Catalunya

Un agent del cos de Mossos d'Esquadra es dirigí al Síndic disconforme amb el sistema de selecció i valoració seguit per proveir, per selecció interna i de forma provisional, places d'instructor a l'Escola de Policia de Catalunya.

La convocatòria corresponent a l'any 1999 establia que s'avaluaria l'adequació de les característiques dels aspirants mitjançant l'anàlisi dels currículums, entrevista personal, experiència en unitats de seguretat ciutadana a les comarques de desplegament i experiència docent.

Igualment es manifestava que els funcionaris que no obtinguessin places en aquesta convocatòria serien inclosos en una llista per ordre de puntuació, a fi i efecte de proveir les vacants que es produïssin durant el curs 2000/2001. La convocatòria corresponent a l'any 2000, però, no va fer esment de la llista de reserva.

L'interessat no va resultar seleccionat i va demanar la puntuació obtinguda, els motius de no selecció i les raons per les quals un membre no inclòs inicialment en la llista de convocats havia resultat seleccionat. No havent rebut resposta, es dirigí al Síndic.

Demanat informe al Departament d'Interior, aquest va contestar que les diferents fases del procés es qualifiquen com a seleccionat o no seleccionat, en funció del resultat de la prova. Que en relació amb la convocatòria corresponent a l'any 1999, no es va elaborar llista de reserva davant la manca d'aspirant idoni i, quant a l'aspirant seleccionat i no inclòs a la llista de convocats, que aquest havia presentat la sol·licitud dins el termini fixat, davant, però, d'una altra dependència de l'Administració pública que la va remetre, d'ofici, a l'òrgan examinador. Igualment va comunicar que l'entrevistador restava a disposició de l'interessat per facilitar-li personalment les explicacions adients.

El Síndic en la seva resposta va recordar la conveniència d'establir barems per reflectir l'ordre de selecció mitjançant la puntuació obtinguda i establir així també la llista de reserva, donat que això no es podria realitzar de cap altra manera. Quant a la presentació de les sol·licituds i atès que la convocatòria establia de forma concreta el lloc on havien de ser presentades, el Síndic recomanava incorporar l'advertiment que, de conformitat amb la regulació vigent, les sol·licituds també podien ser presentades fent ús dels mitjans previstos a la normativa sobre procediment administratiu comú.

El Departament d'Interior, en la seva resposta final, va comunicar al Síndic que havia acceptat les seves recomanacions i que ja les aplica en els processos de selecció.

Informat l'interessat, vam donar per finalitzades les nostres actuacions.

5. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'EXERCICIS ANTERIORS

Seguiment de la queixa núm. 3819/00

(pàg. 35 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Accés al cos de bombers de la Generalitat

En ocasió d'una convocatòria pública per a l'accés a l'escala del cos de bombers de la Generalitat de Catalunya, en la fase de concurs no es va considerar mèrit l'experiència prèvia de bombers aspirants que prestaven servei professional per a Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (en endavant AENA).

El Síndic va suggerir al Departament d'Interior que reconsiderés la seva decisió d'acord amb els arguments que anteriorment ja li havia exposat. El Departament d'Interior no acceptà el suggeriment.

El Diari de Sessions del Parlament de Catalunya, núm. 363 de data 19 de juny de 2002, donà compte de l'aprovació per unanimitat dels grups parlamentaris d'una proposició no de llei sobre la valoració del temps de serveis prestats com a bomber d'AENA en les convocatòries per proveir places de bombers de la Generalitat de Catalunya.

Durant el debat d'aquesta proposició, la representant del grup parlamentari que dóna suport al Govern, informà que el Govern de la Generalitat de Catalunya havia resolt incorporar el fet que el tribunal qualificador pugui examinar diferents experiències prèvies no tan sols per serveis com a bomber d'AENA, sinó en qualsevol altra Administració pública.

Seguiment de la queixa núm. 2849/00

(pàg. 38 i 39 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Manca de desplegament normatiu del pas a la segona activitat dels funcionaris del cos de bombers

Amb motiu de la queixa presentada per un membre del cos de bombers de la Generalitat de Catalunya que va haver de deixar l'activitat professional per incapacitat física permanent, l'interessat reclamà de passar a segona activitat invocant la previsió continguda a la Llei 5/1994, de 4 de maig. La petició li va ser denegada amb l'argument que no s'havia produït el desplegament reglamentari.

El Síndic considerà excessiu l'endarreriment del desplegament reglamentari, recomanà d'elaborar-lo i que, abans de la futura aprovació, es respongués a les demandes presentades.

Aprovat finalment el Reglament, l'interessat demanà de nou d'incorporar-se a la segona activitat. Davant del retard de la resposta adequada, sol·licità, un altre cop, la intervenció del Síndic.

Demanada informació al Departament d'Interior, restem a l'espera de la resposta.

Mentrestant, el promotor ens ha informat per escrit que, per resolució de 29 de novembre de 2002, s'havia declarat finalment el seu pas a la situació de segona activitat, quatre anys i mig després de la primera sol·licitud.

CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA I EXPROPIACIÓ FORÇOSA

1. INTRODUCCIÓ

El nombre total d'actuacions del Síndic en els àmbits de la contractació administrativa i de l'expropiació forçosa ha estat de 66.

El Síndic continua rebent queixes de titulars de drets funeraris disconformes amb determinades decisions municipals que els afecten. Les actuacions corresponents es relaten a l'Annex 7.

Enguany, sota aquest epígraf, el Síndic vol destacar les actuacions per queixes relatives a la utilització i cessió de béns de titularitat pública, i als retards en la tramitació d'expedients d'expropiació forçosa.

Per exemplificar aquestes actuacions, el Síndic relata les consideracions formulades en matèria de domini públic portuari, mercats municipals i cessió de béns locals patrimonials. També incorpora el relat d'una queixa relacionada amb la demora en la designació del vocal tècnic local del jurat d'expropiació, que provoca retards injustificats en la tramitació de l'expedient, i la mediació del Síndic per assolir l'avinença en un procediment d'expropiació forçosa.

Sota l'enunciat Altres Recomanacions ressenyem l'actuació relativa a l'Ordenança municipal sobre establiments de venda d'articles de pirotècnia de l'Ajuntament de Barcelona.

Com a seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors fem referència a les decisions adoptades en relació amb la inclusió de les clàusules socials a la contractació administrativa, i a la proposta de modificació de la normativa estatal en matèria d'explosius.

2. UTILITZACIÓ I CESSIÓ DE BÉNS: DOMINI PÚBLIC PORTUARI, MERCATS MUNICIPALS I CESSIÓ EN PRECARI DE L'ÚS DE BÉNS LOCALS PATRIMONIALS

D'acord amb l'article 77.1 de la Llei 5/1998, de 17 d'abril, de ports de Catalunya, cal autorització administrativa prèvia de l'Administració per a ocupar el domini públic portuari amb instal·lacions desmuntables o béns mobles. La durada màxima d'aquestes autoritzacions és de tres anys, s'atorguen a títol de precari i en cap cas no se'n pot admetre la pròrroga.

L'article 82.1 del mateix text normatiu disposa que tota ocupació del domini públic portuari per un termini superior a tres anys o per un altre d'inferior, però amb obres o instal·lacions no desmuntables, s'ha de fer mitjançant una concessió administrativa.

A més a més, la construcció d'instal·lacions desmuntables està sotmesa a l'obtenció de les llicències municipals corresponents d'obres i activitats. Aquestes s'atorguen de conformitat amb les previsions que, al respecte, estiguin definides al planejament urbanístic, i concretament al pla especial del port, que poden tramitar, amb acord previ, l'Administració portuària o la corporació municipal.

Quan l'Administració autoritza l'ampliació d'una activitat de restauració, mitjançant instal·lacions desmuntables, li és d'aplicació allò establert a l'article 71 de la Llei 5/1998, de 17 d'abril i, en conseqüència, té un límit temporal de tres anys. A més a més, també ha de ser autoritzada pel municipi afectat, mitjançant llicència d'obres d'obligat atorgament si es compleixen les previsions que, en aquest respecte, es fixin al pla especial del port (vegeu queixa núm. 3625/01).

L'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, del règim jurídic de les administracions públiques i del

procediment administratiu comú, permet a les administracions revocar en qualsevol moment els seus actes desfavorables per motius d'oportunitat sempre que això beneficiï l'interès general i no perjudiqui a tercers.

En una situació de crisi d'un determinat sector econòmic, a conseqüència d'un fet excepcional com és la malaltia de les vaques boges, l'Administració ha de plantar-hi cara i fer costat a les persones afectades.

Davant la renúncia expressa d'una llicència d'ús de parades de carn en un mercat municipal per una persona afectada per aquest fet excepcional, i la posterior sol·licitud de reprendre l'activitat gràcies a la superació de la crisi i la normalització de consum de carn, l'Administració concedent, d'acord amb la normativa, pot fer ús de la seva potestat revocatòria i anul·lar l'acte d'extinció de la llicència, amb la qual cosa no se sotmet la persona afectada als tràmits per adquirir una nova llicència mitjançant subhasta pública (vegeu queixa núm. 1500/01).

L'article 75 del Reglament del patrimoni dels ens locals, aprovat per Decret 336/1988, de 17 d'octubre, permet que els ens locals cedeixin en precari l'ús de béns patrimonials a d'altres administracions públiques o a entitats públiques o privades sense ànim de lucre. Quan ho requereixen les peculiaritats del bé o dels interessos socials a satisfer, el contracte regulador d'aquesta relació jurídica es pot adjudicar mitjançant procediment negociat.

Això no obstant, l'ús d'aquesta figura jurídica és condicionat a què els béns patrimonials objecte de cessió es destinin a fins d'utilitat pública o d'interès social, sempre en benefici d'interessos de caràcter local.

És per això que l'Administració cedent ha d'estar amatent i controlar que, en l'exercici de l'activitat, l'entitat cessionària compleixi els fins d'utilitat pública o d'interès social que han motivat la cessió dels béns patrimonials (vegeu queixa núm. 1067/02).

Queixa núm. 3625/01

Ampliació d'un restaurant a la zona de serveis del port del Masnou

En data 10 de juny de 2002, el Síndic de Greuges va recomanar a l'Ajuntament del Masnou la redacció del pla especial del port del Masnou, per decidir i definir quina és l'ordenació que vol en aquesta zona.

El Síndic va fer aquest suggeriment després de rebre l'escrit d'uns veïns del Masnou que es queixaven per l'impacte visual en la façana marítima i l'ocupació de part del passeig marítim de la població, a conseqüència de l'ampliació d'un restaurant situat al port.

L'Ajuntament del Masnou va informar que la llicència d'obres donada per ampliar el restaurant anava lligada al compliment de la normativa urbanística, però de la informació donada es desprenia que no s'havia redactat encara el pla especial de la zona portuària, com estableixen la Llei 5/1998, de 17 d'abril, de ports de Catalunya i el pla d'ordenació general.

El Síndic va considerar que hauria de ser aquest pla especial, que té un període d'informació pública obligatori, el que definís els paràmetres d'ordenació que es vol per la zona.

D'altra banda, també va recordar al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que l'ampliació del restaurant que havia motivat l'escrit de queixa, en ser considerada una ampliació desmuntable, només pot disposar d'una autorització màxima de tres anys i no pot anar lligada al final de la concessió administrativa del port, tal com la té en l'actualitat.

El 13 de desembre de 2002, l'Ajuntament del Masnou va comunicar al Síndic que té previst iniciar la redacció del pla especial del port a principis de l'exercici de 2003.

El 31 de gener d'enguany, el conseller ens va comunicar que compartia la conveniència que la majoria dels ports catalans disposin del corresponent pla especial, d'acord amb la Llei 5/1998, de 17 d'abril. En el cas del port del Masnou, atès que ja disposava d'un projecte bàsic quan va entrar en vigor aquesta Llei, es pot aprovar un pla de delimitació dels espais portuaris com a instrument alternatiu a la redacció de plans especials.

En relació amb la limitació en el temps de l'autorització, el Departament entén que, per la sistemàtica de la Llei, aquesta només és aplicable al domini públic portuari gestionat per l'empresa pública Ports de la Generalitat. En el cas del port esportiu del Masnou, atorgat per concessió per un període de 30 anys, l'autorització de les obres d'ampliació del restaurant es fa pel mateix termini.

El Síndic entén que, tot i la correcció jurídica d'aquesta argumentació, la Generalitat de Catalunya ostenta la titularitat de tots els ports, subjectes a règim de concessió administrativa o no, existents al litoral català, llevat dels ports d'interès general de Barcelona i Tarragona. En exercici d'aquesta, correspon al Departament, mitjançant la direcció general competent en matèria de ports, l'autorització per a fer obres i activitats congruents amb els usos portuaris en les respectives zones de servei.

En ús d'aquesta atribució, la Direcció General de Ports i Transports va autoritzar les obres d'execució del projecte bàsic de sala destinat a annex del restaurant, qualificant aquesta instal·lació com a lleugera, desmuntable i no permanent.

El Síndic considera que, si les autoritzacions de les obres dins el marc d'una concessió administrativa ja existent s'han de fer pel mateix termini que regeix aquesta, tal com es desprèn de l'informe del Departament, la descripció que es fa d'aquesta instal·lació en l'autorització esdevé irrellevant, llevat que es consideri que és la seva naturalesa no permanent la que permet atorgar-la.

Si, efectivament, estem davant d'una iniciativa particular per construir una instal·lació lleugera, desmuntable i no permanent, es plantegen dubtes al discernir quins motius fonamenten el diferent tracte jurídic, pel que fa a l'autorització de la seva durada, en funció que aquesta estigui ubicada en un port gestionat per l'empresa pública Ports de la Generalitat o per un concessionari.

El Síndic resta pendent de rebre la valoració del Departament de Política Territorial i Obres Públiques a les reflexions precedents.

Queixa núm. 1500/01

La crisi de les vaques boges i la davallada de vendes als establiments de carn de vacum i menuts dels mercats municipals

Mitjançant una queixa presentada pel col·lectiu de carnissers i menuders de Catalunya, el Síndic va tenir coneixement del tancament de dues parades d'un mercat municipal de Barcelona dedicades a vendre carn des de l'any 1967.

La titular va haver de presentar la renúncia a les llicències, atesa la davallada de vendes, del 92%, la qual cosa li comportà pèrdues de tal magnitud, que va haver de tancar el negoci, sense recuperar les inversions realitzades l'any 2000, que encara pagava en el moment de plegar.

Superada la crisi provocada per l'anomenada malaltia de les vaques boges i quan el consum en el sector carni es va recuperar, la titular de les parades va sol·licitar a l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona que reconsiderés la seva sol·licitud de renúncia. Aquest Institut no va acceptar la petició i li va comunicar que es podia presentar al procediment de subhasta pública que s'obriria per cobrir les parades vacants.

L'encefalopatia espongiforme bovina és una malaltia davant la qual totes les administracions han actuat, per pal·liar els perjudicis del sector ramader per la davallada absoluta del consum de carn de boví, tant amb ajudes directes com amb línies de crèdit en condicions avantatjoses per a la reconversió de les parades de venda de vacum i menuts als mercats municipals. Amb tot, aquesta línia de crèdit no ha estat prou efectiva, atesa la regulació dels mercats municipals, que és molt limitativa pel que fa al canvi d'article.

Malgrat això, hi ha sectors que no van poder sobreviure aquesta crisi i han hagut de tancar el negoci. Pel caràcter excepcional de la malaltia, que va ocasionar una baixada de vendes als carnissers i menuders, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que revoqués la decisió d'acceptar la renúncia de les parades, a l'empara de l'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

El Síndic va considerar que el fet de passar per un procés de subhasta pública i haver de pagar, novament, la llicència d'obertura ocasionaria un perjudici a l'afectada, que va haver de plegar per la crisi del mercat, especialment quan només havia tingut tancada la parada uns mesos i el tancament no es va produir per circumstàncies de caràcter personal, sinó per una situació de caràcter general. En cas contrari, l'Ajuntament de Barcelona obtindria un enriquiment injust, que aniria contra el principi de bona fe en l'actuar de l'Administració, vulnerant la confiança legítima dels ciutadans.

L'Ajuntament de Barcelona va comunicar al Síndic que no havia ignorat la problemàtica engendrada per l'aparició d'aquesta malaltia. Davant la intensitat i la duranda de la crisi, l'òrgan competent de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona va aprovar un acord de moratòria en el pagament del cànon i d'abonament de subvencions equivalents a les quantitats objecte de moratòries. D'aquests ajuts, com la resta de carnissers i menuders dels mercats municipals, la titular de les parades també en podia disposar. En canvi, finalment va optar per la renúncia escrita i expressa de les autoritzacions d'ús, que van quedar extingides per resolució de 5 de juliol de 2001.

Atesa aquesta informació, el Síndic va donar per finalitzades les seves actuacions, entenent no acceptat el suggeriment formulat.

Queixa núm. 1067/02

Presumpta discriminació en l'ús d'un local de titularitat municipal

El senyor X es va adreçar a aquesta Institució per posar de manifest que es considerava discriminat per una associació cultural sense ànim de lucre, que desenvolupa la seva activitat en un local municipal de Vilobí del Penedès, perquè les condicions econòmiques d'entrada depenen de la circumstància de ser soci de l'entitat i resident en el municipi.

En relació amb determinades activitats culturals, com per exemple el Carnestoltes, l'any 2001 l'entitat va impedir l'accés als residents no socis i, l'any 2002, se'ls va permetre, però a un preu d'entrada superior al cost per als no residents.

El Síndic de Greuges va considerar que aquestes mesures eren discriminatòries, però no podia entendre els motius que les justificaven i, per això demanà a l'Ajuntament que l'informés de les mesures adoptades per evitar l'ús del patrimoni municipal per a unes pràctiques aparentment contràries al text constitucional.

Si bé en l'àmbit privat les entitats, incloent-hi les de caràcter cultural, poden restringir l'accés a les seves activitats a persones estranyes, aquesta situació és difícilment justificable quan l'entitat organitza activitats obertes al públic en un local de titularitat municipal i sota un règim de cessió que comporta destinar-lo a una finalitat pública o d'interès social. Aquesta mateixa finalitat és la que no justificaria un límit en l'accés a les activitats de l'entitat als qui no en són socis, que serien especialment discriminats si a més a més eren residents del municipi.

D'altra banda, el Síndic va observar la vulneració d'un dret constitucionalment reconegut, com és el dret d'associació, en la seva vessant negativa, perquè ningú pot ser obligat a ser membre d'una determinada associació. La mesura de discriminació establerta en el cas dels residents sembla que té com a finalitat directa compel·lir a associar-se els veïns que han exercit legítimament l'opció de no fer-ho.

En resposta a aquestes consideracions, l'Ajuntament va manifestar que l'entitat és de caràcter privat i autònoma en la seva gestió, raó per la qual intenta no interferir en les actuacions, i que té molta importància en la dinamització cultural del municipi.

EL Síndic va considerar que la pretensió legítima de l'associació d'aconseguir el màxim nombre possible de membres entre els residents no es pot aconseguir mitjançant un procediment il·legítim, consistent a discriminar els residents no associats en relació amb els no residents, imposant-los uns preus d'entrada més alts.

És per això que, en data 14 d'agost de 2002, el Síndic suggerí a l'Ajuntament de Vilobí del Penedès que si l'associació persistia en aquesta actuació, en tant que cessionària d'un local municipal i perceptora d'una subvenció pública per al desenvolupament de la seva activitat, l'Ajuntament prengués les mesures per evitar que pugui gaudir d'espais i de fons públics.

En el moment de redactar el present informe no s'ha rebut la resposta de l'Ajuntament.

3. Retards i malentesos en la tramitació d'expedients d'expropiació forçosa

L'article 3 del Decret 202/2000, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament del jurat d'expropiació de Catalunya, estableix que, en cas que l'Administració expropiant sigui una corporació local, la designació del vocal tècnic que l'ha de representar en la secció corresponent del jurat, per a la determinació del preu just dels béns i drets que s'expropien es fa per a cada expedient concret en el moment de trametre-l'hi.

Si bé la Llei 6/1995, de 28 de juny, del jurat d'expropiació de Catalunya, limita a dos mesos –ampliables, en casos motivats, a dos més– el termini per resoldre els expedients de preu just que són competència d'aquest jurat, el retard en la designació del vocal tècnic per part de la corporació local expropiant pot provocar una demora excessiva i injustificada en la tramitació del corresponent expedient expropiatori, el qual és resolt en un termini molt superior al fixat per la norma.

D'altra banda, cal tenir en compte que la demora que dóna dret a l'expropiat a rebre interessos, segons l'article 56 de la Llei d'expropiació forçosa i l'article 71 del seu reglament, es produeix pel transcurs de sis mesos des de la iniciació de l'expedient expropiatori sense haver determinat per resolució definitiva el preu just.

El Síndic entén que, en cas que l'Administració local expropiant sigui la causant del retard en la tramitació de l'expedient, perquè no ha designat el vocal tècnic representant de la corporació en la secció del jurat d'expropiació, s'haurà de fer càrrec ella mateixa del pagament dels interessos de demora en la fixació del preu just, en la mesura que és l'Administració expropiant i és la culpable de la demora.

És per això que aquesta Institució, d'acord amb allò previst a l'article 74 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, ha recordat el deure de les administracions públiques d'impulsar d'ofici els expedients expropiatoris en la fixació del preu just (vegeu queixa núm. 2727/02).

En alguns casos, als ciutadans afectats per un procediment expropiatori, encara que es tramiti correctament, en la mesura que incideix directament en el seu patrimoni, els és difícil comprendre la finalitat de la institució expropiatòria i els mecanismes previstos a l'ordenament jurídic per al seu rescabalament.

Si l'expedient expropiatori es desenvolupa en una atmosfera de tensió i desconfiança entre les parts implicades, la incomprensió del ciutadà afectat s'incrementa i, difícilment, el procés es recondueix a un acord indemnitzatori que, d'acord amb el marc normatiu, satisfaci mínimament l'expropiat.

Aquest any, el Síndic ha intervingut per assolir una avinença en un procés expropiatori. La intervenció del Síndic, a petició de les parts implicades, ha permès superar les diferències existents (vegeu queixa núm. 2030/02).

Queixa núm. 2727/02

Demora en la designació dels vocals tècnics del jurat d'expropiació de Catalunya

Uns ciutadans de Cornellà de Llobregat es van adreçar al Síndic per denunciar el retard del jurat d'expropiació en la resolució d'un expedient d'expropiació.

En resposta a la sol·licitud d'informació formulada pel Síndic, el portaveu del jurat va explicar que la causa injustificada del retard era la manca de designació del vocal tècnic representant de l'Administració expropiant, que en aquest cas era l'Ajuntament d'aquest municipi.

El Síndic es va adreçar a l'Ajuntament de Cornellà, el qual va manifestar que la demora en la designació s'havia produït per la recerca d'un tècnic competent i adequat i perquè la designació es va haver de consensuar amb l'Autoritat del Transport Metropolità, beneficiària de l'expropiació. El nomenament del vocal tècnic es va fer per resolució municipal de 29 de juliol de 2002.

A l'informe municipal s'assenyala que el jurat va sol·licitar la designació del vocal el 14 de maig de 2002, però ja el 2 de maig s'havia instat a la beneficiària de l'expropiació que manifestés les seves consideracions en relació amb la designació del vocal.

En canvi, de la informació facilitada pel jurat es deduïa que, el 4 de febrer de 2002, l'Ajuntament se li havia adreçat per indicar que no estimava oportú assistir a l'acte d'avinença i que comunicaria la designació del vocal tècnic tan bon punt hagués estat designat. Aquest escrit donava resposta a un altre de tramès pel mateix jurat el 17 de gener, en què es convocava l'Ajuntament a l'acte i se li sol·licitava que, en el termini de cinc dies, indiqués si hi pensava acudir, tot recordant que calia que, en el mateix escrit, comuniqués la designació del vocal tècnic.

Posteriorment, per comunicacions de 7 de maig i 18 de juliol, el jurat va tornar a requerir a l'Ajuntament la designació del vocal tècnic.

Atès això, el Síndic va comprovar que, ja amb anterioritat al 14 de maig, s'havia requerit a l'Ajuntament la designació del vocal tècnic i, per tant, el retard no semblava imputable a la necessitat d'acord amb l'entitat beneficiària, que no va ser instada fins el 2 de maig,

més de tres mesos després que el jurat sol·licités per primer cop la designació d'un vocal tècnic.

És més, el 15 de maig, l'Autoritat del Transport Metropolità va manifestar ja la seva confiança en la designació per part de l'Ajuntament del vocal tècnic que s'havia d'integrar en el jurat. Tot i això, l'Ajuntament va tornar a adreçar-se a l'entitat a mitjan juliol per tal que reiterés la seva conformitat en la designació del vocal. En aquest sentit, el Síndic entén que es produeix un altre retard, aparentment poc justificat.

Per tot això, el Síndic no va creure correcta l'actuació de l'Ajuntament, vist que s'havia produït un retard no justificat en la gestió d'aquest expedient. Per això, es va adreçar a aquesta corporació recomanant l'adopció de mesures per evitar que es tornin a produir retards com els descrits.

Queixa núm. 2030/02

L'expropiació, font de desconfiança i conflictes

Els germans X van presentar una queixa disconformes amb el procés d'expropiació de dues finques de la seva propietat, la beneficiària de la qual era l'empresa pública Regesa.

Com que no s'havia arribat a un acord durant el període d'avinença, el jurat d'expropiació va fixar un valor que va resultar substancialment inferior al que inicialment havia ofert Regesa.

Els interessats també van manifestar la incomprensió de la institució expropiatòria i del fet que sense haver cobrat cap indemnització, les finques figuressin ja inscrites en el Registre de la Propietat a nom de Regesa.

Demanat informe a Regesa, no es va comprovar cap indici d'irregularitat en la tramitació dels expedients d'expropiació. Els interessats havien rebut totes les notificacions i havien pogut presentar el full d'apreuament i les al·legacions pertinents. El Jurat d'Expropiació de Catalunya resolgué en el sentit exposat i les finques van ser inscrites a nom de la beneficiària de l'expropiació, si bé els promotors de la queixa no havien percebut la indemnització fixada, perquè havien rebutjat els oferiments de pagament. Els imports van ser consignats a la Caixa General de Dipòsits de la Generalitat de Catalunya.

Constatats els malentesos entre les parts, les situacions de tensió viscudes durant el procés i tenint en compte l'existència d'una sentència ferma del Jurat d'Expropiació de Catalunya, les parts acceptaren que el Síndic intentés una avinença, tal com Regesa havia proposat.

Regesa s'avingué a satisfer un import en concepte dels perjudicis ocasionats durant l'ocupació parcial de la finca i en concepte de lucre cessant dels fruits i cultius existents a la finca, la qual cosa significava, en conjunt, un increment en la quantitat finalment abonada.

Acceptat l'oferiment pels expropiats i un cop les finques van ser buidades de pertinences, el pagament de les indemnitzacions i el lliurament material de la possessió es va realitzar de forma documentada a la seu del Síndic, i amb això finalitzà el procés expropiatori.

4. ALTRES RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS DE CARÀCTER GENERAL

Queixa núm. 1839/00

L'Ordenança municipal sobre establiments de venda d'articles de pirotècnia

Amb motiu de la queixa presentada per la presidenta d'una comunitat de propietaris, preocupada per la manca de resposta i actuació de l'Ajuntament de Barcelona en relació amb l'activitat de venda al detall d'articles pirotècnics en un dels locals de l'immoble on viu, el Síndic s'assabentà del següent:

– que es tractava d'un establiment de la classe C, segons la descripció prevista a l'article 2 de l'Ordenança municipal sobre establiments de venda d'articles de pirotècnica. Aquest article els defineix com a establiments o locals destinats exclusivament a la venda de productes de pirotècnia que només poden subministrar articles dels grups I i II.

– que les obres realitzades al local s'havien legalitzat.

– que disposava de l'autorització governativa per a la venda de material pirotècnic, que atorga la Subdelegació del Govern a Barcelona. Els productes autoritzats per a la venda podien ser de la classe I, II i III.

– que l'establiment disposava de llicència d'activitat per silenci positiu. Atès que el termini de validesa no és superior a un any, havia estat objecte de renovació, la qual és possible sempre que es demostri que no han variat les condicions tècniques exigides en el projecte original. La inspecció realitzada el 6 de juny de 2002 va permetre comprovar que les instal·lacions s'ajustaven a la llicència concedida.

L'àmbit d'aplicació de l'Ordenança municipal esmentada s'estén als establiments de venda al públic d'articles pirotècnics de la classe I i II, d'acord amb la classificació establerta, entre d'altres, en el Decret 2114/1978, de 2 de març, pel qual s'aprova el reglament d'explosius o en la que, quan s'escaigui, la substitueixi.

El Decret 2114/1978 va ser derogat pel Reial decret 230/1998, de 2 de març. La norma vigent classifica els articles pirotècnics seguint el mateix criteri que el Decret derogat, distingint-ne fins a vuit classes. Així mateix la Instrucció tècnica complementària número 19 del Reial decret, relativa a l'autorització governativa de venda que serveix de base per a la concessió de la llicència municipal, s'estén als articles dels grups I, II i III.

El Síndic observà que l'Ordenança municipal preveia expressament que els establiments de la classe C només poden subministrar articles dels grups I i II, i aquesta previsió podia entrar en contradicció amb la normativa estatal vigent i al seu torn amb l'autorització governativa de venda, que l'ampliava als del grup III. Per aquest motiu, i amb la finalitat d'evitar qualsevol tipus de confusió a l'hora d'interpretar quins són els articles que a la pràctica poden vendre aquests establiments, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que adaptés l'ordenança municipal al Reial decret 230/1998.

L'Ajuntament de Barcelona informà que si el que l'Administració vol es deixar fora de la venda al públic els articles pirotècnics que han de ser utilitzats exclusivament per professionals i no posar més restriccions a la venda que les derivades de mesures de seguretat, ha de possibilitar la venda de tots els que no comportin un risc alt de perillositat. Aquests articles, des de l'aprovació del Reial decret 230/1998, estan previstos a les classes I, II i III.

Per aquest motiu, l'Ajuntament considerà que l'ordenança havia de ser objecte de modificació per adaptar tot el seu articulat al vigent reglament d'explosius, motiu pel qual s'iniciarà, si no hi ha objecció per part de la Comissió de Presidència, el procés de modificació perquè pugui ser objecte d'aprovació al més aviat possible.

5. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Seguiment de la queixa núm. 1104/01

(pàg. 41 i 42 del BOPC núm. 275, 22 de març de 2002)

Valoració dels aspectes socials de les ofertes presentades en un concurs públic per adjudicar un contracte de gestió de menjadors socials municipals

Arran de la tramitació d'aquesta queixa, la Institució es va interessar per la inclusió de les clàusules socials en la contractació pública.

El Síndic es va adreçar al Departament de la Presidència perquè valorés l'oportunitat, d'una banda, d'endegar una iniciativa normativa a fi que els òrgans de contractació de la Generalitat de Catalunya incloguin clàusules socials com a condicions d'execució contractual i, de l'altra, de potenciar l'adjudicació dels contractes a entitats sense ànim de lucre que fan polítiques socials. També es va recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que obligués les empreses adjudicatàries dels contractes a complir, en la seva execució, les condicions socials que establís.

En data 15 de novembre de 2002, el conseller en cap va manifestar que, per fer efectives les possibilitats que la legislació permet per avançar el foment dels objectius socials en la contractació, en el projecte de llei de mesures fiscals i administratives presentat pel Govern s'incorporava un article sobre aquesta matèria.

La Llei 31/2002, de 30 de desembre, de mesures fiscals i administratives, respon a la recomanació del Síndic quan l'article 32 estableix que l'Administració de la Generalitat de Catalunya, els seus organismes autònoms i les empreses públiques de la Generalitat reservaran determinats contractes administratius d'obres, de subministraments i de serveis a centres d'inserció laboral de disminuïts i a entitats sense ànim de lucre que tinguin com a finalitat la integració de persones amb risc d'exclusió. Els contractes seran sempre menors o adjudicats per procediment negociat per raó de la quantia. Per garantir l'efectivitat de la llei, es fixa un percentatge del 20% del total de contractes a adjudicar. Les entitats que integren l'Administració local de Catalunya, mitjançant els seus òrgans competents, podran aplicar aquesta reserva social.

En resposta a les consideracions del Síndic, l'Ajuntament de Barcelona li va comunicar la mesura de govern adoptada sobre el foment de l'ocupació i la composició de la comissió tècnica que havia d'estudiar la inclusió de les clàusules socials en els processos de contractació pública.

Aquesta comissió tècnica va acordar incloure, en el plec tipus de clàusules administratives regulador dels contractes d'obres, una obligació del contractista consistent a reservar un nombre de llocs de treball no inferior al 3% del personal a contractar, per ser ocupats per persones incloses en algun dels col·lectius dels programes de foment d'ocupació. L'adjudicatari pot donar-hi compliment contractant directament persones d'aquells col·lectius o subcontractant una empresa de promoció i inserció laboral.

En aplicació de la mesura de govern, l'Ajuntament de Barcelona va explicar al Síndic que vol incorporar aquesta clàusula a la resta de contractes previstos en aquella, sens perjudici de posteriors ampliacions a altres tipus de contractes.

El 10 de gener d'enguany, el Síndic de Greuges va agrair a les dues administracions la receptivitat a les seves consideracions i les va encoratjar a estendre aquestes mesures a altres tipus de contractes i a emprendre més iniciatives en aquest àmbit. Amb aquestes consideracions, el Síndic va donar per finalitzada la seva intervenció.

Destacar, per últim, que la Llei 27/2002, de 20 de desembre, sobre mesures legislatives per a regular les empreses d'inserció sociolaboral, aprovada per unanimitat, incorpora també una disposició sobre les clàusules socials en la contractació pública.

Seguiment de la queixa núm. 2261/01

(pàg. 45 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Adquisició i ús de material pirotècnic

El Síndic de Greuges va adreçar al Defensor del Poble el text de la Resolució 298/VI, de 2 de novembre de 2000, d'aquesta Cambra legislativa i les conclusions de la comissió tècnica d'avaluació del risc dels productes pirotècnics. Aquesta resolució proposa revisar a la baixa la quantitat de càrrega explosiva permesa en els articles pirotècnics de classe III, mitjançant la reforma del reglament d'explosius vigent, competència de l'Administració de l'Estat.

El Defensor del Poble es va adreçar al Ministeri d'Interior i a la Direcció General de Política Energètica i Mines del Ministeri d'Economia perquè l'informessin sobre la possible modificació normativa que establís una regulació més estricta dels materials pirotècnics esmentats.

El 26 de juliol de 2002, el Defensor del Poble ens va comunicar que la Direcció General de Política Energètica i Mines havia elaborat una modificació de les instruccions

tècniques complementàries del reglament d'explosius. Aquesta modificació, que se sotmetrà a estudi de les parts interessades, com a pas previ a la tramitació com a ordre ministerial, inclou una sèrie d'aclariments i limitacions: establiment de rang d'edats de venda i ús de les diferents classes, quantitat màxima de matèria detonant, mecanisme de protecció dels artificis, etc.

RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

1. Introducció

En l'àmbit de responsabilitat patrimonial de l'Administració hem tramitat 35 expedients de queixa.

A l'Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya, corresponent a l'any 1999, sota l'epígraf relatiu a la responsabilitat patrimonial, s'incloïa el relat de l'actuació d'ofici núm. 3249/99, que aquesta Institució va iniciar per poder fer un estudi de la responsabilitat extracontractual de les administracions, tant des d'un aspecte procedimental com substantiu (vegeu pàg. 45 del BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000).

Les qüestions que es plantejaven, des de la perspectiva procedimental, versaven sobre l'ús de les administracions del procediment abreujat, de la possibilitat d'iniciar d'ofici el procediment, així com de l'opció de finalització convencional d'aquest.

Així mateix, es volia analitzar l'obligatorietat del dictamen de la Comissió Jurídica Assessora, quan el procediment finalitza en acord i en relació amb les reclamacions de responsabilitat patrimonial dels ens locals.

Des d'un punt de vista substantiu, determinar quin ha de ser el plantejament de responsabilitat quan el dany deriva d'un servei públic gestionat per òrgans o entitats dotats de personalitat jurídica pròpia diferents de les administracions territorials era una altra de les qüestions que se suscitaven.

Analitzada la informació sol·licitada pel Síndic, sota aquest epígraf es relaten les reflexions i propostes que ha generat aquesta actuació d'ofici, com també les queixes sobre les qüestions tractades.

2. La responsabilitat extracontractual de les administracions

2.1. Inici d'ofici del procediment de respon sabilitat patrimonial

La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, preveu que el procediment pot ser iniciat d'ofici per la mateixa Administració.

D'acord amb l'article 5.1 del Reial decret 429/1993, de 26 de març, aquesta opció es pot exercir quan l'òrgan competent per iniciar el procediment entén que s'han produït lesions en els béns i drets dels particulars a conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics.

L'inici d'ofici del procediment s'efectuarà sempre per acord de l'òrgan competent, adoptat per pròpia iniciativa o a conseqüència d'una ordre superior, per petició raonada d'altres òrgans o per denúncia.

Si l'interessat al qual s'ha notificat l'acord d'inici del procediment no intervé en cap tràmit i no ho fa en el d'audiència, l'instructor proposarà que es dicti resolució declarant l'arxivament provisional de les actuacions, sense entrar en el fons de l'assumpte. Aquest acte d'arxivament esdevindrà definitiu quan haurà transcorregut el termini de prescripció de la reclamació, llevat que l'interessat comparegui en el procediment dins de l'esmentat termini.

La reticència observada durant la tramitació de les queixes a admetre el dret del ciutadà a ser indemnitzat ens obliga a qüestionar l'ús que l'Administració fa d'aquesta possibilitat.

De la informació facilitada pel Departament de Sanitat i Seguretat Social el 13 de juliol de 2000, a què alludim quan ens referim al Departament en aquest epígraf, es desprèn que des de 1994, dels 1.412 expedients de responsabilitat patrimonial tramitats, tan sols tres, corresponents al Servei Català de la Salut, es van iniciar d'ofici.

En relació amb aquesta qüestió, el Departament d'Ensenyament afirma que cal tenir en compte que l'Ordre de 13 de novembre de 1989, per la qual s'aproven les instruccions, els tràmits i les gestions a realitzar pels centres docents públics de nivell no universitari de Catalunya en determinats casos d'accidents o incidents, modificada per l'Ordre de 16 d'octubre de 1991, que s'aplica de forma específica en aquest Departament, estableix en la base 3.2 que «aquest procediment consisteix, essencialment, en la presentació davant el cap de la delegació territorial d'ensenyament corresponent, d'un escrit de reclamació per part de l'interessat o dels pares o tutors legals de l'alumne, adreçat al Conseller». En virtut d'això, no s'inicien en cap cas d'ofici els expedients de responsabilitat patrimonial.

Amb aquests dos exemples constatem que en molt poques ocasions, quan té coneixement que s'ha produït un dany al ciutadà, l'Administració inicia d'ofici l'expedient de responsabilitat patrimonial, amb la qual cosa obliga l'afectat a reclamar, i en tot cas de forma expressa, la indemnització del dany.

L'habilitació legal a l'Administració per iniciar d'ofici dels procediments en aquesta matèria és encertada. La més correcta i sensible comprensió per l'Administració pública del principi de solidaritat social, que constitueix un dels fonaments d'aquesta institució de rescabalament, l'ha de portar a assumir el protagonisme en la iniciació dels procediments per declarar i fer efectiu el dret a indemnització dels ciutadans lesionats a conseqüència del funcionament dels serveis públics.

2.2. Procediments de responsabilitat tramitats de forma abreujada

Quan, a la vista de les actuacions, documents i informacions del procediment general, l'òrgan instructor consideri que és inequívoca la relació de causalitat entre la lesió i el funcionament del servei públic, la valoració

del dany i el càlcul de la quantia de la indemnització, podrà acordar d'ofici de suspendre el procediment general i iniciar-ne un d'abreujat, per reconèixer el dret a la indemnització en el termini de trenta dies. Aquest procediment es regula en el Capítol III del Reial decret 429/1993, de 26 de març, que aprova el Reglament dels procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial. Només podrà iniciar-se el procediment abreujat abans del tràmit d'audiència.

El Departament d'Ensenyament va fer avinent al Síndic que les reclamacions formulades no es tramiten per aquesta via, atès que, quan l'instructor de l'expedient rep tota la documentació tramesa pel centre docent a la delegació territorial i per aquesta a l'instructor, la relació de causalitat, la valoració del dany i la quantia indemnitzatòria no consten de forma inequívoca en l'expedient, motiu pel qual no s'adopta la decisió de canviar la tramitació del procediment en general a l'abreujat.

D'altra banda, el Departament de Sanitat i Seguretat Social comunicà al Síndic que no ha tramitat cap expedient per procediment abreujat.

Aquestes dades són confirmades per la Comissió Jurídica Assessora, en el seu informe de 19 de juliol de 2001, quan manifesta que ha dictaminat sobre pocs supòsits de reclamacions per responsabilitat patrimonial tramitats pel procediment abreujat, que, en conjunt, únicament constitueixen el 0,65% del total de les reclamacions d'indemnització sotmeses a dictamen des de l'entrada en vigor del Reial decret 429/1993, de 26 de març.

Pel que fa a l'opinió d'aquest òrgan respecte del criteri de l'Administració activa per acordar instruir un expedient de responsabilitat de forma abreujada cal tenir en compte, en primer lloc, les dades objectives que resulten dels expedients sotmesos a consulta per comparar-les després amb els requisits reglamentàriament establerts per adoptar aquesta modalitat del procediment més àgil.

La Comissió Jurídica Assessora entén que es fa poc ús d'aquesta modalitat procedimental i s'hauria d'haver emprat en més ocasions. En termes generals, aprecia que la seva tramitació s'adequa a la previsions reglamentàries, llevat del compliment dels terminis, que no sempre s'observen. I cal tenir en compte que la singularitat d'aquest procediment rau, precisament, en la reducció dels tràmits i en l'escurçament dels terminis. Amb tot, la Comissió entén que el gran nombre de reclamacions que es formulen fa difícil complir l'escurçament dels terminis.

De l'estudi dels dictàmens aprovats per la Comissió Jurídica Assessora en casos de procediments abreujats es constata que, en la majoria dels supòsits, l'Administració instructora del procediment és un ens local. En canvi, la immensa majoria dels casos en què es donen els requisits procedimentals per iniciar el procediment abreujat procedeixen de reclamacions formulades davant l'Administració de la Generalitat i, aquesta, com a Administració instructora, ha fet un ús molt moderat i discret d'aquesta potestat.

Això no obstant, la Comissió pondera aquesta afirmació quan considera que el fet de no haver utilitzat aquesta via procedimental no ha destorbat pas el procediment. De l'anàlisi dels expedients sotmesos a consulta que no han estat tramitats abreujadament, tot i que es podria haver acordat fer-ho, s'aprecia que requerien poca activitat instructora i, per tant, són pocs, per no dir cap, els tràmits que s'haurien estalviat.

2.3. Acord indemnitzatori

En qualsevol moment del procediment anterior al tràmit d'audiència, l'òrgan competent, a proposta de l'instructor, podrà acordar amb l'interessat la terminació convencional del procediment mitjançant acord indemnitzatori. En qualsevol cas, el conveni transaccional ha de ser aprovat per l'òrgan de l'Administració responsable competent per resoldre l'expedient.

La possibilitat d'arribar a acords indemnitzatoris, degudament justificats, simplifica i agilita el procediment, la qual cosa afavoreix tant el ciutadà com l'Administració (vegeu queixa núm. 298/02).

En resposta a la petició d'informació formulada pel Síndic al Departament de Sanitat i Seguretat Social en relació amb el nombre d'expedients finalitzats amb acord indemnitzatori, aquest comunicà que només se n'havien resolt el 3,94% de forma convencional.

En opinió de la Comissió Jurídica Assessora, quan l'Administració actuant opta pel procediment abreujat, ja que dóna per bona la relació causal, la quantia i el mode de la indemnització, pot fer un pas més i intentar l'acabament convencional de l'expedient. I això, en la pràctica, és poc freqüent.

El Síndic de Greuges va consultar a la Comissió Jurídica Assessora l'oportunitat del seu dictamen en els expedients que finalitzen per acabament convencional i el criteri d'aquest òrgan respecte a la preceptivitat del dictamen en aquests supòsits. En la seva resposta la Comissió assenyala que, jurídicament, el caràcter preceptiu del dictamen no s'altera quan l'acabament del procediment és per la via convencional.

La discrecionalitat inicial que l'article 88 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, preveu per subscriure pactes, acords i convenis amb particulars, com a formes d'acabament dels procediments administratius generals, és acotada en matèria de responsabilitat patrimonial pel reglament que regula aquest procediment, en el sentit d'establir de forma preceptiva la petició del dictamen a l'òrgan consultiu abans de dictar la resolució definitiva que clogui l'esmentat procediment de responsabilitat patrimonial, que es pronunciï sobre l'existència o no de relació de causalitat i, si s'escau, sobre la valoració del dany i el mode de la indemnització.

És clar, segons la Comissió, que el legislador ha volgut, de manera expressa, que un òrgan consultiu dotat d'independència orgànica i funcional, que té com a competència material específica la intervenció preceptiva en els expedients de responsabilitat patrimonial, es pronunciï, no tan sols sobre la procedència de la indemnització establerta en l'acord, sinó que abans examini si

concorren els requisits de fons susceptibles de responsabilitzar l'Administració i, especialment, si es dóna el nexe causal imprescindible entre el funcionament del servei públic i la lesió produïda, a més de la valoració i la quantia del dany.

El fonament d'això cal cercar-lo en el fet que el dictamen constitueix una garantia intrínseca de seguretat jurídica, legalitat i encert de la proposta formulada, que no ha de coincidir pas amb la proposta d'acabament convencional. En efecte, l'òrgan consultiu pot determinar la no procedència d'aquesta modalitat d'acabament del procediment, perquè estima que no es dóna l'indispensable nexe causal entre el dany reclamat i el funcionament del servei al qual s'imputa. Malgrat això, la Comissió insisteix que cal fer palès l'especial consideració i rellevància que atorga a les propostes d'acabament convencional.

2.4. Dictamen de l'òrgan consultiu en els expedients de responsabilitat patrimonial de les administracions locals

La freqüent inadmissió per part de les administracions locals de les reclamacions dels particulars i l'encara més freqüent desestimació d'aquestes reclamacions negant l'existència de la relació de causalitat, malgrat l'existència de jurisprudència contrària al criteri de l'Administració, obliga els ciutadans a acudir, si volen que la seva reclamació prosperi, a la jurisdicció contenciosa (vegeu queixa núm. 1856/00).

El Síndic entén que aquesta situació podria veure's corregida per l'existència d'un dictamen d'un òrgan consultiu i, per això, va consultar a la Comissió Jurídica Assessora el seu criteri sobre la conveniència de preveure el caràcter preceptiu del seu dictamen en els expedients de responsabilitat patrimonial que es duen a terme en l'àmbit de l'Administració local a Catalunya.

Aquesta Comissió manifesta que, d'ençà de l'entrada en vigor del reglament, ha constatat l'increment gradual respecte de les peticions d'aquest tipus de dictàmens per part dels ens locals. Malgrat que és clar l'ascens progressiu de les peticions, es pot deduir que, possiblement, són només una part de les que es plantegen davant els ens locals.

La Comissió entén que el marc legal de la qüestió s'ha de centrar en la Constitució Espanyola, la Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya, la Llei 30/1992, de 26 de novembre i el Reial decret 429/1993, de 26 de març.

L'article 159 de la Llei 8/1987, de 15 d'abril, estableix que els ens locals responen directament dels danys i els perjudicis causats als particulars en llurs béns i drets a conseqüència del funcionament del serveis públics o de l'actuació de llurs autoritats, funcionaris o agents, en els termes establerts per la legislació general sobre responsabilitat administrativa.

Aquesta legislació, continua afirmant la Comissió, és la compresa als articles 139 i següents de la Llei 30/1992, de 26 de novembre que, en tant que llei bàsica, ha establert els requisits que conformen el mínim comú denominador aplicable a totes les administracions de l'Estat i, entre elles, també la local. Això, en congruència amb el principi d'igualtat de càrregues i garanties de tots els ciutadans.

El Reial decret 429/1993, de 26 de març, que completa i desenvolupa l'esmentada llei en aquesta matèria, disposa que el reglament serà aplicable als procediments que iniciïn, instrueixin i resolguin «totes» les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial. Per tant, quan, en els articles 12 i 16, el reglament estableix que l'expedient de responsabilitat s'ha de sotmetre a dictamen del Consell d'Estat o de l'òrgan consultiu de la comunitat autònoma, es refereix també als expedients que ha tramitat i instruït l'Administració local en aquesta matèria.

Per tot això, la Comissió és del parer que, si d'acord amb la seva normativa reguladora, li correspon emetre el preceptiu dictamen en els casos de responsabilitat patrimonial, també els expedients procedents de les administracions locals catalanes s'haurien de sotmetre a dictamen d'aquest òrgan.

Quant a la conveniència de preveure la preceptivitat del dictamen de la Comissió Jurídica Assessora, aclarit el panorama jurídic des de la Sentència del Tribunal Constitucional 204/1992, de 26 de novembre, i d'ençà que entraren en vigor la Llei 30/1992 i el seu reglament, aquesta entén que no hauria d'oferir gaires dificultats respecte d'una previsió expressa en aquest sentit. Aquesta preceptivitat en termes positius podria incloure's en la modificació del reglament de la Comissió Jurídica Assessora que, segons informa aquest òrgan, té previst dur a terme.

Amb tot, la Comissió entén que el concepte de legislació general referida a l'article 159 de la Llei 8/1987, de 15 d'abril, comprèn tant la Llei 30/1992, de 26 de novembre, com la catalana dictada sobre la matèria de responsabilitat. En aquesta línia argumental, la Comissió considera que l'article 87.4 de la Llei 13/1989, de 14 de desembre, que estableix el caràcter preceptiu de la consulta a aquesta en els procediments de responsabilitat patrimonial seria aplicable a l'Administració local pel fet de formar part, en l'àmbit de les administracions catalanes, de la legislació general sobre responsabilitat administrativa.

No és aquesta, però, una opinió unànime en la doctrina, una part de la qual entén que, en l'àmbit de les administracions locals, el dictamen a què fa referència l'article 12 del Reial decret 429/1993, de 26 de març, no és preceptiu i que s'ha de tenir en compte el que estableixi la legislació de règim local o la reguladora de les competències d'aquests òrgans consultius.

Segons aquest sector doctrinal, d'acord amb la normativa reguladora de la Comissió Jurídica Assessora, aquesta emet dictamen preceptiu en els expedients de l'Administració de la Generalitat o de l'Administració local, quan ho imposi la llei. Per tant, s'incorpora una reserva legal que, si bé ja preveu la Llei 13/1989, de 14 de desembre, per a l'Administració de la Generalitat, que no entenen aplicable als ens locals, respecte a aquests darrers no hi ha cap precepte legal que imposi aquest tràmit preceptiu. En aquest sentit, interpreten

que aquesta manca de previsió legal és justificada per l'autonomia de què gaudeixen els ens locals, que disposen dels seus propis òrgans d'assessorament.

El Síndic comparteix el criteri de la Comissió Jurídica Assessora sobre la conveniència d'aquest dictamen respecte a les reclamacions de responsabilitat patrimonial interposades davant les administracions locals.

Per resoldre aquestes peticions de dictamen dins de termini, la Comissió Jurídica Assessora ha de disposar dels mitjans personals i materials suficients, per evitar demorar la tramitació de l'expedient.

Un òrgan d'aquesta naturalesa, dotat d'independència orgànica i funcional, satisfaria amb més plenitud el principi d'igualtat procedimental dels eventuals perjudicats amb independència de l'Administració productora del dany. D'altra banda, tal com afirma la Comissió, la finalitat garantista de la intervenció preceptiva de l'òrgan consultiu troba el seu fonament en la mateixa institució de la responsabilitat dissenyada en el sistema espanyol, que es basa en paràmetres estrictament objectius, sense prendre en consideració els factors de culpa o altres elements subjectivistes. El dret al rescabalament singular que la Constitució ofereix a favor dels particulars quan es deriva del funcionament normal o anormal dels serveis públics té el suport, en última instància, de tota la col·lectivitat. Per tant, la intervenció de l'òrgan consultiu es configura com un element de control i assessorament jurídic, de caràcter extern a l'Administració consultant, amb finalitat preventiva, en tant que alerta sobre eventuals vicis o defectes formals i materials del procediment abans d'adoptar-se una resolució definitiva.

Això no obstant, el Síndic entén que seria convenient preveure la preceptivitat d'aquest dictamen de forma expressa, mitjançant la corresponent modificació normativa.

2.5. Danys produïts per contractistes i entitats de dret públic subjectes al dret privat

L'article 97 del Reial decret legislatiu 2/2000, de 16 de juny, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes de les administracions públiques disposa que és obligació del contractista indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.

Aquesta obligació cedeix quan els danys i perjudicis han estat ocasionats com a conseqüència immediata d'una ordre de l'Administració o dels vicis del projecte elaborat per ella mateixa en el contracte d'obres o en el contracte de subministrament de fabricació. En aquests casos, el responsable és l'Administració.

En qualsevol cas, els tercers poden requerir prèviament, dins l'any següent a la producció del fet, l'òrgan de contractació perquè, oït el contractista, es pronunciï sobre a quina de les parts contractants correspon la responsabilitat dels danys (vegeu queixa núm. 2845/01).

Les administracions públiques, per a la gestió directa dels serveis públics, poden crear entitats de dret públic sotmeses al dret privat.

L'article 144 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, disposa que, quan les administracions públiques actuen en relacions de dret privat, responen directament dels danys i perjudicis causats pel personal que es troba al seu servei; l'actuació d'aquest personal es considera acte propi de l'Administració al servei de la qual es troba i la responsabilitat s'exigeix de conformitat amb el que preveuen els articles 139 i següents d'aquesta llei.

Pel que fa a les entitats esmentades, els problemes sorgeixen quan, alguna d'aquestes qüestiona que se li apliqui el règim de responsabilitat pròpia de les administracions públiques, amb la qual cosa el ciutadà es veu obligat a acudir a la jurisdicció civil.

Algunes d'aquestes entitats entenen que, d'acord amb allò que preveu l'article 2.2 de la Llei 30/1992, únicament han de subjectar-hi la seva activitat quan exerceixen potestats administratives; en tot altre cas, s'han de sotmetre al que disposen les seves normes de creació. En conseqüència, si no exerceixen potestats administratives, no estan sotmeses al règim de responsabilitat patrimonial extracontractual que deriva d'aquesta llei.

Part de la doctrina entén, però, que l'article 106.2 de la Constitució Espanyola reconeix el dret als particulars per ser indemnitzats sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament del servei públic, i que aquest no es un règim que pugui dependre de les formes organitzatives o de personificació que adoptin instrumentalment les administracions públiques, per a la prestació d'aquests serveis.

En ocasió de la tramitació de queixes dels ciutadans davant entitats com les descrites, el Síndic ha entès que aquestes entitats tenen la consideració d'Administració pública i, malgrat que se sotmetin al dret privat, en virtut d'allò establert a l'article 144 esmentat, la responsabilitat patrimonial que se'ls exigeix s'ha de resoldre d'acord amb el règim jurídic substantiu derivat de l'article 139 del mateix text legal.

En l'àmbit local, aquest règim jurídic es desprèn, explícitament, de l'article 218.2 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, quan estableix, en relació amb les societats mercantils amb capital íntegrament públic, que, a l'activitat d'aquestes, són aplicables les normes generals de la responsabilitat patrimonial derivada del funcionament dels serveis públics (vegeu queixa núm. 3081/02).

En canvi, en el Decret legislatiu 2/2002, de 24 de desembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei 4/1985, de 29 de març, de l'estatut de l'empresa pública, quan el capítol III regula el règim de les entitats de dret públic que han d'ajustar la seva activitat al règim privat, no trobem cap referència explícita com la descrita en el paràgraf precedent.

Caldrà estar, doncs, al que disposin les normes de creació i els estatuts d'aquestes entitats.

Per exemple, en el cas de l'Agència Catalana de l'Aigua, com a entitat de dret públic que, amb caràcter general, ajusta la seva activitat al dret privat, la seva normativa reguladora disposa que la responsabilitat dels seus òrgans

és exigible en els mateixos casos i pel mateix procediment que a l'Administració de la Generalitat.

Un altre exemple és la Junta de Residus que, d'acord amb l'article 52 de la Llei 6/1993, de 15 de juliol, és una entitat de dret públic regulada per la Llei de l'estatut de l'empresa pública catalana, i ajusta la seva activitat al dret privat i al dret públic, segons els supòsits previstos a la llei.

En matèria de responsabilitat, l'article 64 de la Llei 5/1993, de 15 de juliol, disposa que la responsabilitat de la Junta pels actes que impliquin actuació d'autoritat o exercici de potestats administratives, és exigible d'acord amb el que estableix la legislació vigent sobre aquesta matèria.

En canvi, la normativa reguladora d'altres entitats no fan cap menció explícita al règim aplicable a les reclamacions per danys per la prestació dels serveis que tenen encomanats.

Els estatuts de l'empresa pública Administració, Promoció i Gestió, S.A. (ADIGSA), disposen que aquesta societat anònima es regeix pels seus estatuts, pel text refós de la Llei de societats anònimes i per l'Estatut de l'empresa pública catalana i altres disposicions concordants d'aplicació.

La Disposició addicional vint-i-novena de la Llei 9/1990, de 16 de maig, de pressupostos de la Generalitat, autoritza el Consell Executiu per constituir la societat Gestió d'Infraestructures, S.A. L'objecte social d'aquesta empresa és projectar, construir, conservar, explotar i promocionar tota classe d'obres d'infraestructures que la Generalitat promogui o en què participi, i també els serveis que es puguin instal·lar o desenvolupar en dites infraestructures. Si bé, d'acord amb la Llei 9/1990, de 16 de maig, aquesta societat, en la seva actuació, ha de respectar els principis de publicitat i concurrència propis de la contractació de la Generalitat, tampoc trobem cap menció específica respecte al règim aplicable en matèria de responsabilitat patrimonial.

Tampoc es fa cap menció en els estatuts que regeixen Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC). Quan el Síndic s'ha adreçat a FGC, arran la tramitació de queixes en relació amb aquesta matèria, aquesta empresa ha considerat que, del redactat de l'apartat 2.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, se'ns deriva que no procedeix l'aplicació a FGC de la responsabilitat patrimonial contemplada en l'esmentada Llei, amb la qual cosa les reclamacions per danys i perjudicis es sotmeten al règim de culpa extracontractual derivat de l'article 1902 del Codi Civil.

Són aquests exponents dels diferents règims de responsabilitat patrimonial aplicables a aquestes entitats i que posen de manifest que, l'opció per un o altre règim, s'adopta en el moment de crear-les i regular-les.

Certament, en ocasions, la submissió de l'activitat de l'Administració al dret privat és convenient per atendre millor l'interès general. Amb tot, considerem que aquesta subjecció al dret privat no desvincula a l'Administració de les seves limitacions constitucionals i, tal com ja hem esmentat, d'acord amb l'article 106.2 de la Constitució, la responsabilitat patrimonial és una d'elles.

El principi d'unitat jurisdiccional en matèria de responsabilitat patrimonial a favor de la jurisdicció contenciosa-administrativa, que es deriva de la normativa processal, recolza aquesta argumentació d'entendre aplicable allò previst a l'article 144 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, pel que fa al dret substantiu, a les entitats esmentades.

Atès això exposat, entenem que tant les entitats de dret públic que, amb caràcter general, ajusten la seva activitat al dret privat, com les societats mercantils amb capital íntegrament públic estan subjectes al règim de responsabilitat patrimonial desenvolupat a la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

D'altra banda, considerem que una previsió a l'Estatut de l'empresa pública catalana sobre les normes aplicables a l'activitat d'aquesta, en matèria de responsabilitat patrimonial, ajudaria a clarificar aquesta qüestió.

Queixa núm. 298/02

Terminació convencional del procediment mitjançant acord indemnitzatori

El 15 de gener de 2002, un pacient de l'Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta es va adreçar a aquesta Institució per manifestar la lentitud del Departament de Sanitat i Seguretat Social a resoldre la seva reclamació per danys i perjudicis, presumptament causats a conseqüència de l'assistència rebuda en aquest centre.

En resposta al Síndic, el conseller de Sanitat i Seguretat Social va manifestar que aquest cas havia estat portat per l'assessoria jurídica de l'Institut Català de la Salut, que havia parlat amb l'interessat, proposant-li una indemnització, que va acceptar.

El promotor va entendre resolta la reclamació interposada, amb el compromís de no exercir cap altra acció judicial o extrajudicial per aquest concepte, per la qual cosa el Síndic va donar per finalitzada la seva actuació.

Queixa núm. 1856/00

Danys soferts a conseqüència d'una caiguda a la via pública

La senyora X es va adreçar al Síndic per posar de manifest la seva discrepància en relació amb la valoració feta per l'Ajuntament de Barcelona dels esdeveniments que havien generat la tramitació d'un expedient de responsabilitat patrimonial.

La promotora va presentar aquesta reclamació pels danys que va sofrir en caure al carrer Amigó de Barcelona, a conseqüència del mal estat de conservació de la vorera.

En resposta a la petició d'informe formulada, el portaveu municipal va facilitar al Síndic còpia de tot l'expedient tramitat i va manifestar que s'havia desestimat el dret d'indemnització de la interessada perquè les deficiències que haguessin pogut donar lloc a la caiguda eren de petita importància i podien considerar-se «socialment adequades o tolerades». L'Ajuntament –continu-

ava– no pot controlar les petites o continuades deficiències en el paviment o en les voreres i, els ciutadans, quan caminen, han de preveure aquestes possibles incidències. Hi ha determinades accions o omissions de l'Administració que formen part del risc tolerat o socialment adequat.

El Síndic va entendre que aquest concepte no ha estat en cap moment utilitzat per la jurisprudència en matèria de responsabilitat patrimonial sobre assumptes d'aquests tipus. Sí que ha fet referència, constantment, a l'obligació dels ajuntaments de mantenir i conservar els elements integrants d'un carrer com, per exemple, les voreres. Així es desprèn de les sentències de 22 de desembre de 1994 i de 26 d'abril de 1996 de la sala 6a del Tribunal Suprem.

Qualsevol administració local té l'obligació inexcusable de mantenir les vies públiques obertes a la circulació de vianants i vehicles en condicions que la seguretat de tots aquells que les utilitzen és normalment assegurada, almenys pel que fa als aspectes materials de manteniment per a la seva finalitat específica, sense que sigui permissible que presentin dificultats o obstacles a la normal circulació de les persones.

Així doncs, l'accident en una via pública la propietat i el manteniment de la qual corresponen a l'Ajuntament de Barcelona, a conseqüència de no conservar-la en correcta situació de funcionament, ni advertint de l'existència a la via d'obstacles que puguin constituir un perill per a la circulació de vianants, només es pot qualificar com a funcionament anormal d'un servei públic.

Examinada la documentació que figurava a l'expedient, el Síndic va considerar acreditat un dany real, efectiu, econòmicament avaluable i individualitzat en la promotora, que va caure a la vorera dels números parells del carrer Amigó, a conseqüència d'haver ensopegat amb la mateixa vorera a causa de la superfície irregular que presentava, i que va produir-li una fractura al peu esquerre, que va requerir assistència mèdica d'urgència i el tractament corresponent per curar aquesta mena de fractura.

L'Ajuntament no va acceptar aquestes reflexions entenent que, si bé és cert que hi ha alguna jurisprudència del Tribunal Suprem que recull aquesta possible responsabilitat de l'Administració en casos similars, hi ha altres casos, com per exemple la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya de 16 de maig de 2001, en què s'exonera l'Administració de responsabilitat pel fet que és impossible exigir a aquesta un estat de perfecció absoluta de les voreres, jurisprudència que pot servir d'argument per a la defensa dels interessos municipals continguda en la resolució administrativa desestimatòria de la reclamació de la interessada.

Amb aquestes consideracions, el Síndic va donar per finalitzada la seva actuació, entenent que el seu suggeriment no havia estat acceptat.

Queixa núm. 2845/01

Tramitació d'una reclamació per raó d'un incident en un poliesportiu municipal, en règim de concessió administrativa

El promotor es va adreçar al Síndic per denunciar la manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a una reclamació indemnitzatòria formulada per un accident amb lesions, produït en un pavelló poliesportiu municipal.

L'informe municipal indicava que la instal·lació esportiva era gestionada en règim de concessió administrativa i que era el concessionari el responsable dels danys ocasionats a tercers en execució del contracte.

El Síndic va coincidir amb la valoració de l'Ajuntament pel que fa al règim de responsabilitat dels contractistes. Tanmateix, li va recordar que, com a òrgan de contractació i segons l'article 97.3 del Text refós de la Llei de contractes de les administracions públiques, té el deure de respondre expressament el requeriment formulat pel promotor, a fi que es pronunciï sobre quina de les parts contractants té la responsabilitat dels danys.

L'Ajuntament va acceptar el recordatori de deures legals formulat pel Síndic.

Queixa núm. 3081/02

Danys a un vehicle en un dipòsit municipal gestionat per una societat mercantil amb capital íntegrament públic

El senyor X es va adreçar al Síndic per manifestar la seva disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat davant la reclamació que hi havia efectuat pels desperfectes a la part davantera del seu vehicle, els quals va constatar en recuperar-lo del dipòsit, després de ser retirat per la grua municipal.

El promotor, assabentat que la Societat d'Aparcaments i Serveis de l'Hospitalet, S.A., empresa municipal encarregada del servei de retirada de vehicles de la via pública mitjançant grua, estava adherida a la Junta Arbitral de Consum, li va presentar la corresponent reclamació. Aquest organisme va resoldre que no és una reclamació de consum, perquè se circumscriu a la prestació d'un servei públic, sinó que hi són d'aplicació els principis de responsabilitat patrimonial de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial.

L'Ajuntament va contestar al promotor que adreçava la reclamació a la Societat d'Aparcaments i Serveis de l'Hospitalet, S.A., la qual ja havia comunicat oportunament els desperfectes a la companyia d'assegurances.

El Síndic va entendre que, en la mesura que un dels objectius d'aquesta societat mercantil amb capital íntegrament públic és la prestació del servei de grua, que se li havia encomanat per acord de la corporació, i que aquest és un servei públic, el seu funcionament està subjecte al règim indemnitzatori previst a l'article 106.2 de la Constitució.

Des del punt de vista organitzatiu, una de les formes que pot adoptar la gestió directa dels serveis públics locals és la societat mercantil amb capital íntegrament públic i, d'acord amb l'article 218.2 del Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, són aplicables a l'activitat d'aquestes societats les normes generals de la responsabilitat patrimonial derivada del funcionament dels serveis públics.

És per això que el Síndic va recordar a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat que havia de resoldre aquesta reclamació d'acord amb el procediment establert al Reial decret 429/1993, de 26 de març, i pronunciar-se sobre l'existència de responsabilitat, d'acord amb el règim de responsabilitat objectiva que es deriva de la Constitució, sense limitar-la als supòsits i límits coberts per les possibles pòlisses d'assegurances subscrites.

En el moment de tancar la redacció d'aquest Informe, restem a l'espera de rebre la resposta de l'Ajuntament.

PARTICIPACIÓ EN ELS AFERS PÚBLICS

1. Introducció

En l'Informe corresponent a l'any 2001, vam dedicar un apartat a comentar alguna qüestió relativa a la participació dels ciutadans en els afers públics, i vam presentar algunes queixes rebudes en relació amb aquest tema.

Una queixa feia referència a un concurs convocat per un ajuntament a fi de triar l'eslògan de promoció de la ciutat, i una altra corresponia a una mediació duta a terme pel Síndic a demanda de les parts en conflicte, un ajuntament i una associació de veïns.

També vam dedicar un altre apartat a comentar algunes queixes rebudes per les dificultats de grups d'oposició als governs locals municipals per accedir, en règim d'igualtat, als mitjans de comunicació de titularitat municipal.

Durant l'any 2002 ens han estat presentades almenys cinc queixes més, referents a les dificultats trobades per càrrecs electius per accedir a mitjans de comunicació, bàsicament butlletins d'informació, costejats amb fons públics. Algunes queixes invocaven els nostres determinis en aquesta matèria, reflectits en el darrer Informe (vegeu pàg. 25 i 26 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002).

Igualment, càrrecs d'elecció ens han tornat a plantejar qüestions relatives a la convocatòria dels plens municipals i a la formació de l'ordre del dia.

Bastants més han estat les queixes que han plantejat problemes de participació ciutadana o d'accés a informació. La majoria d'aquestes queixes apareixen relatades en apartats dedicats a procediments administratius, medi ambient i urbanisme, ja que la participació ciutadana o els problemes d'accés a la informació poden afectar el conjunt dels diferents àmbits i institucions públiques.

Entenem que tots aquests conflictes són expressió de l'exercici d'una activitat que, simultàniament, és dret i deure ciutadà, el de participació en els afers públics, des d'instàncies diferents, segons el lloc o la responsabilitat que es té, i també amb intensitats diferents.

Així doncs, en aquesta ocasió tractem aquests conflictes sota l'epígraf comú de participació en els afers públics, en el qual el nombre total d'actuacions ha estat de 36, 34 de les quals expedients de queixa, i 2 actuacions d'ofici.

2. El dret de participació

El text constitucional enuncia el fonament i els trets del dret de participació. L'article 9.2 del la Constitució encarrega als poders públics la remoció dels obstacles que impedeixin o dificultin la participació dels ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social. L'article 23 del mateix text constitucional va més enllà, i defineix el dret a la participació en els afers públics en la doble vessant de participació estrictament política i dret d'accés en condicions d'igualtat a la funció pública. Finalment l'article 105.a preveu que es regularà per llei l'audiència dels ciutadans directament o a través de les organitzacions i associacions reconegudes per la llei en el procediment d'elaboració de disposicions que els afectin.

La participació està configurada, doncs, com un imperatiu constitucional, que esdevé, però, d'un imperatiu previ, que és el funcionament democràtic del conjunt de la societat.

El desenvolupament dels mandats constitucionals ha donat lloc a regulació de procediments i àmbits de participació, sobretot en l'espai d'actuació de l'Administració local, la més propera al ciutadà. És en l'àmbit local on els ciutadans tenen més facilitat de contacte directe amb els càrrecs elegits i on sorgeixen els conflictes i també les possibilitats de transformació més immediates.

En l'àmbit estatal, però, aquest any ha estat aprovada una esperada llei, la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre reguladora del dret de petició, que afecta el conjunt de l'Administració pública i que comentem en l'apartat d'aquest informe dedicat al procediment administratiu.

En el cos social es detecta la sensació que els mecanismes tradicionals de representació i participació democràtica són insuficients i que no n'hi ha prou d'elegir representants cada quatre anys i delegar-los, sense més, la capacitat de decisió.

La complexitat de la societat, la multiplicitat d'interessos presents –la majoria legítims–, l'aparició de noves situacions que sobrepassen la capacitat de previsió i reacció, el millor accés a la informació i, per tant, la possibilitat de contrastar i conformar criteris i l'increment de les incerteses, aconsellen de completar el sistema amb mecanismes de participació nous i imaginatius.

En aquest sentit, l'Administració local també ha estat la més dinàmica a l'hora de proposar nous instruments de participació: des dels mateixos reglaments municipals de participació on es poden preveure consells ciutadans sectorials, consells de districte, mitjans de comunicació

etc., fins a experiències concretes de participació, com les agendes 21, els plans estratègics municipals o la participació ciutadana en l'elaboració de pressupostos.

També és, però, en l'àmbit local on sorgeixen més conflictes de participació i d'accés a la informació. Alguns d'aquests conflictes s'identifiquen amb la denominació anglosaxona, a la qual ja al·ludíem en l'anterior Informe, NYMBY, que s'ha traduït per «No en el meu pati del darrere» Ens referim a conflictes, entre altres, com per exemple pels emplaçaments de les antenes de telefonia mòbil i dels centres de tractament de residus, tot adduint qüestions ambientals o de salut pública, o altres raons davant residències de gent gran o de centres penitenciaris, per exemple.

Les característiques d'aquests conflictes susciten reflexions diverses que ara només volem apuntar, però que creiem important tenir en compte: insuficient informació municipal prèvia, dèficit de participació en el procés de presa de decisions, incompliments de les mesures de correcció prèviament imposades, aparició de reclamacions impulsades per grups que defensen interessos molt sectorials, amb la possible pèrdua de la consciència col·lectiva del sentit de l'interès general, perill de deteriorament del sentit de legitimitat democràtica del principi d'autoritat, etc.

En relació amb aquesta darrera observació, cal recordar que tant l'article 69.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local com l'article 139.2 de la Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya, estableixen que: «Les formes, els mitjans i els procediments de participació que les corporacions estableixen en l'exercici de llur potestat d'autoorganització no poden en cap cas disminuir les facultats de decisió als òrgans representatius.»

En qualsevol cas estem convençuts que el foment de la participació dels ciutadans en els processos de presa de decisions en matèries que els puguin afectar directament, com ara les relacionades amb el medi ambient, pot reforçar la legitimació de les actuacions públiques i ser un factor de prevenció i pacificació de conflictes.

2.1. La participació dels grups municipals i dels càrrecs electius

A tall d'exemple relatem algunes de les queixes presentades per grups municipals situats a l'oposició i que fan referència a l'accés a la informació municipal, participació en la confecció de l'ordre del dia dels plens i, un cop més, la qüestió de l'accés als mitjans de comunicació de titularitat pública.

La queixa núm. 2749/02 fa referència al dret d'accés a la informació municipal per part dels regidors segons un determinat format o presentació de les dades.

Pel que fa a aquest cas, recordem que la normativa preveu l'accés a la informació, però no que s'hagi de proporcionar segons una determinada elaboració que convingui al demandant. El Síndic ha reiterat l'obligació de posar a l'abast dels sol·licitants tota la documentació de la qual es pugui obtenir la informació reclamada; aquesta posada a disposició no es limita a un determinat moment o a la celebració de determinades reunions informatives. I hem afegit que resta, però, a la decisió discrecional de l'alcalde o de l'equip de govern atendre la petició amb l'elaboració de documents nous inexistents fins al moment de reclamar-los.

Una altra qüestió que se'ns ha plantejat en diferents ocasions és l'obligació de l'alcalde d'incorporar en l'ordre del dia dels plens municipals les propostes de resolució que presentin els grups municipals (vegeu queixa núm. 135/00).

Aquesta facultat és atribuïda als grups municipals o a un mínim de tres membres de la corporació, però recordem que un sol regidor també pot formar grup municipal.

En la normativa aplicable en aquesta matèria, podria observar-se una contradicció aparent: només l'alcalde confecciona l'ordre del dia dels plens i, per tant, decideix els punts que han d'incloure-s'hi i, d'altra banda, també es preveu el mandat d'incloure en l'ordre del dia les propostes presentades abans de la convocatòria.

La reforma de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, per la Llei 11/1999 significà un reforçament dels plens municipals com a òrgans deliberants. Al mateix temps, tant la doctrina jurídica com els tribunals han entès que havien d'incloure's en l'ordre del dia les propostes que fessin referència a matèries considerades d'interès general i pròpies de les atribucions atorgades als plens.

La qüestió plantejada en la proposta que presentà el promotor de la queixa era la redacció d'un pla director d'enllumenat públic, matèria competència del ple i d'evident interès general. En conseqüència, vam manifestar a l'alcalde la conveniència de tenir en compte aquests criteris en el moment de redactar l'ordre del dia i, específicament, en relació amb la proposta presentada pel promotor.

En definitiva, entenem que en aquest àmbit d'actuació la decisió dels alcaldes és determinada pels criteris esmentats. El contrari podria significar una limitació no justificada dels drets de participació dels ciutadans en els afers públics.

Ja hem apuntat que la qüestió relativa a l'accés als mitjans de comunicació social de titularitat pública per part dels representants elegits ens ha estat plantejada de nou en diferents ocasions.

Després del comentaris fets en el darrer Informe sobre aquesta matèria, cal fer esment de la recent modificació de la Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya, realitzada per la Llei 21/2002. Un nou apartat, el número 2, introdueix un mandat dirigit al ple dels ajuntaments, a fi que es garanteixi l'accés dels regidors i dels grups municipals a les publicacions, ràdio i televisió municipals. Tot i que no es digui expressament, entenem que aquest mandat es podria estendre també a les pàgines web. Igualment, s'estableix l'obligació d'aprovar un reglament que reguli les condicions i ús a aquests mitjans.

Recordem també que les poblacions amb menys de 50.000 habitants que no siguin capital de província no estan obligades a disposar de butlletí municipal. Ente-

nem, però, que si decideixen crear algun mitjà de comunicació, preceptivament hauran d'aprovar un reglament que en reguli les condicions d'accés.

En congruència amb aquests criteris, ens hem manifestat en relació amb les qüestions plantejades a les queixes núm. 1216/02 i 1217/02.

Les queixes núm. 2548/02 i 2592/02 fan referència també a la mateixa qüestió, en relació, però, amb el portal de la Generalitat de Catalunya www.cat365.net i a la publicació *Catalunya Novetats.* Els promotors reclamaven que se'ls facilités l'accés a aquests mitjans de comunicació.

Així com en l'àmbit local existeix una previsió en matèria de les publicacions de titularitat municipal, l'article 155.2 de la Llei municipal, no s'ha previst aquest supòsit en l'àmbit de les comunitats autònomes.

No sembla discutible que el que és bo per al pluralisme informatiu en l'àmbit local, en principi, també ho ha de ser en un àmbit més gran, el del país. Ara bé, les exigències de participació dels grups de l'oposició que deriven de la particular naturalesa de l'organització local en què el govern i l'Administració municipals corresponen a l'ajuntament, integrat per l'alcalde o batlle i els regidors (article 45 Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya, –LMC) i en què l'alcalde és, alhora, cap de l'executiu i president de l'assemblea representativa, no es plantegen amb la mateixa modulació en àmbits territorials diferents, amb una nítida separació entre l'executiu i el legislatiu.

El dret a accedir en condicions d'igualtat a les funcions i als càrrecs públics, amb els requisits que les lleis assenyalin, establert a l'article 23.2 de la Constitució, implica el dret de mantenir-se en aquest càrrec i de desenvolupar-lo amb determinades condicions. En aquest precepte rau el dret d'obtenir determinada informació del govern municipal i també de formular opinions que siguin divulgades pels òrgans d'informació municipal com els butlletins municipals.

En el cas dels butlletins, es tracta de publicacions municipals en les quals cal que siguin presents les diferents opinions dels representants del municipi i també dels ciutadans a fi de donar contingut al dret dels ciutadans a ser informats dels assumptes públics d'interès pel seu municipi. El butlletí s'ha convertit, doncs, en una eina perquè els municipis donin a conèixer les seves activitats, els seus projectes, la informació local d'interès bàsic, i també com a mitjà de participació i de debat dels diferents grups polítics i socials. El reglament d'organització i funcionament dels ens locals estableix que els ajuntaments que reuneixen unes determinades característiques hauran de disposar d'un butlletí per donar a conèixer el contingut dels acords i incorporar crides als veïns i qüestions d'interès local.

Ni a Catalunya ni, en general, en l'àmbit de les administracions de les comunitats autònomes de l'Estat no trobem, si més no per a publicacions escrites, una previsió similar i, en conseqüència, no podem aplicar directament les consideracions que en relació amb el butlletí municipal havíem efectuat.

Des d'aquesta perspectiva, hi ha una diferència entre la configuració de *Catalunya novetats* i la dels butlletins municipals que, entenem, fa que el tractament de totes dues publicacions no hagi de ser, necessàriament, equivalent sinó que, legítimament, pugui ser diferenciat.

La conclusió entenem que seria diferent si ens trobéssim davant d'un instrument de informació de les actuacions que es duen a terme al Parlament de Catalunya. En aquest darrer cas, del dret a participar en els afers públics es derivaria la necessitat de donar espai d'opinió a tots els grups parlamentaris presents a la Cambra i no només a aquells que donen suport, com a majoria parlamentària, a l'activitat del Govern. No podem oblidar que en el cas dels ajuntaments, els plens –presidits per l'alcalde– són el lloc on s'expressen totes les forces polítiques presents en el municipi i on es formulen precs i preguntes a l'actuació dels òrgans de govern de la corporació i es presenten propostes per al seu debat i aprovació.

Cal també recordar que la configuració del municipi com a element primari de participació en els assumptes públics (article 44.1 LMC), justifica que el butlletí municipal es configuri com un instrument important d'informació i de participació ciutadana, que implica no només totes les forces polítiques presents en el municipi sinó també entitats socials representatives. Aquesta circumstància tampoc es dóna en l'àmbit territorial considerat com a propi per la revista analitzada.

El Síndic, però, ha manifestat que res no impedeix que el Parlament, amb vista a aprofundir en el pluralisme informatiu, si ho considera necessari i congruent no pugui establir una regulació similar sobre la participació de tots el grups polítics, tal com ja ho ha fet amb els òrgans d'informació i difusió municipal.

Queixa núm. 2749/02

Dret d'accés a informació municipal elaborada segons les característiques demanades pel peticionari

Un grup municipal a l'oposició a l'Ajuntament de Barcelona demanà la intervenció del Síndic per tal de satisfer el seu dret d'accés a determinada informació municipal que entenia que l'equip de govern li negava.

El grup promotor de la queixa havia sol·licitat en diferents ocasions una relació dels viatges a l'estranger realitzats pels diferents regidors, en representació de l'Ajuntament especificant la destinació, el motiu, el nombre de dies, el d'acompanyants no regidors i la despesa de cadascun.

El Govern municipal contestà al grup municipal informant que no hi havia cap relació amb el contingut de les dades demanades. No obstant això, posava a disposició del grup una documentació que, un cop consultada i tractada, permetria obtenir els punts demanats. L'Ajuntament també manifestava que entenia que el moment adequat per obtenir aquesta informació era el de la discussió dels comptes municipals. El grup promotor insistí a obtenir la informació, en forma de document concret que contingués la totalitat de les dades demanades. Com hem assenyalat, aquesta posada a dis-

posició no es limita a un determinat moment. Remetre a la Comissió especial de comptes té sentit si es demana informació de tots els viatges d'un any, però no si es reclama d'un en concret.

El Síndic, un cop estudiats els antecedents, contestà que tal com està configurat el dret d'accés a la informació, el govern municipal està obligat a facilitar l'accés a la documentació de la qual es puguin extreure les dades demanades.

Pot donar-se el cas que se sol·liciti una informació elaborada en un format i tractament concret que no existeixi, i hagi de fer-se per primer cop. En aquest cas entenem que és potestat discrecional del govern municipal la decisió de satisfer o no la sol·licitud en aquells termes concrets.

En qualsevol cas, la legítima capacitat discrecional del govern municipal hauria d'exercir-se des de la certesa que la informació és continguda en la documentació posada a l'abast i que hi resulta localitzable i que per tant s'actua amb respecte als principis de transparència i accés efectiu a la informació.

El Síndic comunicà aquestes consideracions al grup promotor de la queixa, al qual recordà que, en cas que efectivament no localitzés la informació en la documentació facilitada, ho comuniqués a aquesta Institució per tal d'instar al govern municipal el compliment del deure de facilitar-li'n l'accés.

Queixa núm. 135/00

Sobre la inclusió de les propostes de resolució presentades pels grups municipals, en l'ordre del dia dels plens municipals

Un grup municipal situat a l'oposició a l'Ajuntament de l'Aldea es dirigí al Síndic disconforme amb la negativa de l'alcalde a incloure en l'ordre del dia del ple de la corporació la proposta de resolució presentada per aquest grup.

Admesa la queixa a tràmit i demanada informació a l'alcalde, aquest, en síntesi, contestà manifestant que el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals atribueix exclusivament a l'alcalde la confecció de l'ordre del dia dels plens, tant els de caràcter ordinari com els extraordinaris.

El Síndic féu avinent a l'alcalde de l'Aldea que la capacitat de decisió de l'alcalde en aquesta matèria és sotmesa al conjunt de previsions normatives que la regulen, a la llum de la jurisprudència i a les normes d'interpretació acceptades, i no tan sols al citat reglament.

Així, la Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya, a l'article 103, estableix la possibilitat que els grups municipals o un mínim de tres membres de la corporació presentin al ple propostes de resolució per a debat i votació.

A l'apartat segon hi afegeix: «S'han d'incloure en l'ordre del dia les propostes presentades abans de la convocatòria del ple».

S'ha discutit si aquesta redacció de caràcter imperatiu significa que qualsevol assumpte presentat en format de proposta de resolució ha de ser incorporat a l'ordre del dia del ple de la corporació.

En el cas plantejat pel grup promotor de la queixa, la proposta de resolució feia referència a la possible redacció d'un pla director d'enllumenat públic.

Per resoldre aquest assumpte, les resolucions judicials i la doctrina consultada analitzen com a referent les diferents competències atribuïdes als òrgans de govern i en especial a l'alcalde i al ple.

Si la proposta de resolució fa referència a una matèria de les contingudes en la relació enunciativa –no pas taxativa– de la norma sobre competències o a qüestions d'interès general per al municipi d'importància suficient perquè el ple s'hi pugui pronunciar, es considera que la proposta ha de ser incorporada a l'ordre del dia del ple.

No seria així en el cas de matèries que afectessin, per exemple, aspectes concrets de l'àmbit de gestió executiva de l'alcalde o de l'organització i funcionament intern dels diferents serveis municipals.

En conseqüència, el Síndic suggerí a l'alcalde, que considerés aquests criteris a l'hora de confeccionar l'ordre del dia dels plens, especialment en allò que feia referència a la proposta de resolució presentada pel grup municipal promotor de la queixa.

Restem pendents d'obtenir resposta a les reiterades reclamacions fetes a l'alcalde sobre aquest suggeriment.

Queixa núm. 1216/02

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

Un grup municipal a l'oposició a l'Ajuntament de Barcelona havia sol·licitat a l'equip de govern municipal la possibilitat de reservar als grups de l'oposició un espai d'expressió a la publicació *Barcelona Informació* i a la web municipal.

Plantejada aquesta petició al Plenari del Consell Municipal i a la Comissió de Presidència i Hisenda, no prosperà en cap de les dues ocasions, segons el promotor de la queixa i posterior comprovació de la lectura de les actes de les corresponents sessions.

El grup reclamant traslladà aquesta situació al Síndic, el qual reiterà a l'Ajuntament les consideracions que en ocasió de queixes similars, relatives a d'altres ajuntaments, ja havia posat de manifest.

Aquelles consideracions es basen en el convenciment que la llibertat d'informació i, per tant, l'accés de les diferents opcions polítiques representades a l'Ajuntament als mitjans d'informació de titularitat municipal contribueixen a la formació d'una opinió pública lliure, a més de ser un dret tant de l'emissor de la informació com de qui la rep.

Una forma de garantir el dret a l'accés implantada per altres corporacions ha estat la formació d'un consell de redacció que determini els criteris que han d'aplicar-se en la tria de les informacions que es publicaran.

El Síndic proposà a l'Ajuntament que aquest consell es constituís amb la presència de tots els grups amb representació municipal i de representants de la societat civil, i si es considerava oportú, amb la participació d'experts en l'àmbit dels mitjans de comunicació.

En qualsevol cas, el Síndic considerà que caldria articular algun mecanisme que fes possible que tant en la revista *Barcelona Informació* com en la web municipal tinguessin accés els representants de les diferents opcions polítiques presents al consistori i les entitats de participació ciutadana a fi de garantir el dret a la informació i a la participació pública en els assumptes públics.

L'Ajuntament de Barcelona ens ha informat que la Junta de Portaveus ha arribat a un acord a fi de reservar un espai en la publicació *Barcelona Informació* per l'expressió dels diferents grups municipals. De la mateixa manera s'està estudiant la forma de reflectir la presència dels diferents grups, també a la web municipal.

Queixa núm. 1217/02

Quan el butlletí municipal no sembla un butlletí municipal

Tres grups municipals a l'oposició de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans van demanar la intervenció del Síndic al considerar que l'equip de govern no els facilitava l'accés als mitjans de comunicació de titularitat municipal.

Els promotors de la queixa van aportar exemplars d'una publicació titulada, *L'Ajuntament Informa*, encartada dins altres dues publicacions privades d'àmbit local.

Demanada informació a l'Ajuntament, aquest manifestà que «no existeix cap Butlletí d'informació municipal, sinó que aquesta corporació té contractat amb dues revistes de caire privat d'àmbit municipal unes pàgines on l'equip de govern municipal informa exclusivament i pròpiament de la gestió municipal».

El Síndic en la resposta a l'Ajuntament analitzà la publicació *L'Ajuntament Informa* i identificà els trets següents:

– *L'Ajuntament Informa* és una publicació encartada al mig de les publicacions privades *L'Alzina* i *Palau Informatiu*.

– El quadernet format per *L'Ajuntament Informa* està constituït per 8 pàgines, amb numeració correlativa segregada de la publicació principal que el conté.

– Es tracta d'una publicació institucional: en totes les pàgines figura l'escut municipal i l'editorial és subscrit per l'alcaldessa.

– En concret, aquest editorial no es limita a informar de l'activitat municipal, sinó que també s'al·ludeix a collectius o partits polítics, opinant sobre el sentit de l'actuació d'aquests.

– L'equip de govern informa sobre l'activitat municipal i s'al·ludeix també a actuacions o fets protagonitzats pels grups municipals a l'oposició, sense que apareguin col·laboracions o escrits de la resta de grups.

D'altra banda, i com ja hem dit, l'Ajuntament havia manifestat que el cost d'aquesta publicació era suportat amb els recursos públics municipals. Tenint en compte tot això i a la vista de la normativa local en aquesta matèria, recentment modificada, vam considerar que el caràcter i les funcions de la publicació *L'Ajuntament Informa*, és el propi d'un butlletí municipal i, per tant, subjecte a la seva funció d'expressió i difusió de l'activitat municipal, així com també de les diferents sensibilitats presents a la corporació municipal.

En conseqüència, vam recordar a l'Ajuntament el mandat legal de facilitar l'accés de tots els grups polítics, a tots els mitjans de comunicació social de titularitat municipal, entre els quals es troba la publicació *L'Ajuntament Informa*.

Restem a l'espera que l'alcaldessa ens faci saber quin és el seu determini quant al recordatori de deures legals formulat.

Queixes núm. 2548/02 i 2592/02

Consideracions sobre la pluralitat en els mitjans de comunicació institucionals de la Generalitat

La queixa d'un diputat del Parlament de Catalunya i una petició sobre el mateix tema formulada per un grup polític, han portat el Síndic a pronunciar-se sobre la pluralitat en la informació del portal de la Generalitat www.cat365.net i en la publicació *Catalunya Novetats* editada pel Departament de la Presidència.

El Síndic considerà que els mecanismes de regulació de la pluralitat política i social que els butlletins municipals tenen per llei (article 45 de la Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya) no són traslladables automàticament a *Catalunya Novetats* –tal com demanava el diputat que va presentar la queixa–, per entendre que l'àmbit territorial és diferent, i en el cas de la publicació d'un govern autonòmic hi ha una separació nítida entre l'executiu i el legislatiu, fet que no es dóna en els ajuntaments, on l'alcalde és, alhora, cap de l'executiu i president de l'assemblea representativa.

El fet que les condicions municipals de participació dels diferents grups polítics en els mitjans de comunicació dels ajuntaments no siguin traslladables automàticament a *Catalunya Novetats* i al portal www.cat365.net no vol dir que el legislador, amb vista a promoure el pluralisme informatiu, no pugui establir una regulació similar, que actualment no existeix.

Quant a una altra de les qüestions plantejades –si la publicació *Catalunya Novetats* hauria d'haver estat analitzada per la Comissió Assessora de Publicitat Institucional, com demanava el grup polític que va presentar la queixa–, el Síndic considerà que és una publicació de publicitat institucional i sí que hauria d'haver estat enviada a la Comissió, tot i que aquesta, segons la regulació vigent, no hagi d'emetre un informe preceptivament.

Considerem que és el Parlament de Catalunya, si ho considera oportú, amb l'impuls d'un determinat desple-

gament de la Llei 18/2000, de 29 de desembre, que regula la publicitat institucional, o amb noves iniciatives legislatives, si ho considera oportú, l'ens que haurà de determinar les mesures que s'han de prendre en relació amb les publicacions pagades amb fons públics per aprofundir en un contingut informativament plural i, fins i tot, establir a *Catalunya Novetats* i al portal www.cat365.net la reserva d'espais per a l'opinió dels grups de l'oposició tal com ja està establert en els òrgans d'informació i difusió municipals.

2.2. La participació dels ciutadans en els afers públics

No hi ha previsió legal en la normativa local pel que fa a la participació dels ciutadans en els mitjans de comunicació de titularitat municipal i tampoc no s'hi refereix la recent modificació ja comentada de la Llei 8/1987. Així doncs, aquesta qüestió resta a la voluntat dels mateixos ajuntaments, que la podrien tenir en compte en l'obligat reglament de què han de proveir-se, segons la nova redacció de l'article 155.2 de l'esmentada llei.

En el cas de la queixa núm. 2580/02, el Reglament orgànic municipal preveu la reserva d'espais a disposició dels ciutadans i les seves associacions; en conseqüència, vam demanar a l'ajuntament actuar congruentment.

Finalment, la queixa núm. 1291/00 fa referència a la participació ciutadana en les comissions de participació sectorial i en especial als membres que les componen, i la queixa núm. 2149/02 es refereix a la participació ciutadana en el processos de consulta i negociació davant conflictes provocats per operacions urbanístiques.

En aquest darrer cas, davant la suposada desatenció per part de l'ajuntament a les demandes de participació i presa en consideració de les reclamacions fetes per l'associació promotora de la queixa, la inscripció en el registre d'entitats, –art. 143 de la Llei 8/1987, de 15 d'abril– suggerida des del Síndic, desbloquejà la situació.

Queixa núm. 2580/02

La participació dels ciutadans en una publicació municipal

El senyor X va manifestar la seva disconformitat per la manca de resposta de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda a la sol·licitud en què demanava que se li indiqués el procediment establert perquè els ciutadans poguessin manifestar les opinions a través del butlletí d'informació municipal.

La informació facilitada per l'Ajuntament ens va donar a conèixer quin havia estat el procés de gestació del nou format del butlletí informatiu municipal, aparegut a partir de l'abril de 2002. En aquest procés es va preveure l'opció de reservar un espai d'opinió obert a la ciutadania, que es va descartar per motius d'espai i per problemes de selecció. Tanmateix, s'optà perquè els veïns s'adrecessin als grups municipals, els quals, si ho consideraven oportú, podrien cedir l'espai que el butlletí els reserva per donar veu als ciutadans.

També se'ns informà que la publicació recuperava una secció dedicada a les entitats locals, amb una pàgina mensual dedicada a difondre les associacions locals i, quinzenalment, l'agenda d'activitats.

L'Ajuntament també informà de com es canalitzava la participació ciutadana en l'espai radiofònic mensual en línia directa amb l'alcaldessa i en la concepció de la nova pàgina web municipal.

Tenint en compte que l'article 125 del Reglament orgànic municipal (ROM) estableix que: «Els mitjans de comunicació municipal tenen caràcter formatiu, informatiu i cultural. En tot cas estaran oberts a totes les opinions i establiran espais i temps específics a disposició dels ciutadans i de llurs associacions», el Síndic considerà que una interpretació literal de l'article i l'aplicació del principi pel qual allà on la llei no distingeix no s'han de fer distincions, ens portaria a entendre que les mesures previstes sobre participació ciutadana en el nou format de l'informatiu no respecten la previsió concreta del ROM.

Per aquest motiu, el Síndic suggerí que, tot i constatar l'esforç per promoure la participació ciutadana a través d'altres mitjans de comunicació municipal, seria necessari promoure una eventual reforma del ROM per adaptar-lo a la realitat actual descrita o bé reconsiderar l'opció d'obrir un espai d'opinió a la ciutadania. També va recordar l'obligació de l'Administració de resoldre expressament la sol·licitud formulada per l'interessat.

El Síndic espera rebre el determini adoptat per l'Ajuntament.

Seguiment de la queixa núm. 1291/00

(pàg. 78 del BOPC núm. 165, de 27 de març de 2001)

La incorrecta denegació d'informació ambiental

L'Ajuntament de Gelida en resposta a les consideracions formulades pel Síndic aportà un acord del ple de la corporació de data 19 de novembre de 1999, en què es fixava la composició de la comissió amb els membres ja citats a l'inici. L'Ajuntament també informà d'haver optat per incloure en la comissió ciutadans a títol individual, i no en representació d'entitats vinculades a l'entorn natural «tota vegada que aquestes entitats ja feien la seva feina des d'altres ambients i amb contacte amb l'Ajuntament». D'altra banda comunicà que els promotors de la queixa havien tingut accés a les actes de les reunions de la comissió.

El Síndic donà per finalitzada la seva actuació no pas sense fer saber a l'alcalde que, si bé el criteri adoptat definia més concretament la composició dels membres de la comissió, no semblava el més adequat per assolir els objectius perseguits per la norma que preveu la creació d'aquests òrgans, és a dir la integració i participació dels ciutadans i les seves associacions en els assumptes municipals.

Queixa núm. 2149/02

Una associació d'afectats per una actuació urbanística reclama ser tinguda en compte per l'Ajuntament en els processos de participació i informació

Els veïns afectats per l'actuació urbanística endegada per l'Ajuntament de Barcelona al barri del Poble Nou i coneguda amb el nom de «Modificació del Pla General Metropolità per a la renovació de les àrees industrials del Poblenou - districte d'activitats 22@» van constituir una associació civil d'afectats per defensar el seus interessos davant l'Ajuntament.

Els membres de l'associació comprovaren que els representants municipals es negaven explícitament a considerar-los part en el procés de converses, informació i negociació sobre les característiques i afectacions de l'actuació urbanística. Segons els afectats, els representants de l'Ajuntament de Barcelona consideraven que l'únic interlocutor vàlid era l'Associació de Veïns i Veïnes del Poble Nou, perquè representava els interessos generals del barri.

Davant d'aquesta situació, van demanar al Síndic d'obtenir el reconeixement de l'Ajuntament.

El Síndic els suggerí que formalitzessin la seva inscripció com a associació en el registre d'entitats del districte de Sant Martí, ja que l'article 143 de la Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local, preveu que aquestes associacions tenen la consideració d'entitats de participació ciutadana amb dret a rebre informació del seu interès, fer propostes, formar part d'òrgans de participació i intervenir en les sessions dels plens i comissions. Cal, però, que s'inscriguin en l'esmentat registre.

Demanada informació a l'Ajuntament de Barcelona, aquest ens contestà que l'Associació d'Afectats 22@ havia formalitzat la inscripció en el registre d'entitats del districte i des d'aquell moment havia estat convocada a les diferents reunions i, en especial, a les que feien referència als PERI que desenvolupen el districte d'activitats 22@.

Assolit l'objectiu de la queixa, vam donar per finalitzades les nostres actuacions.

2.3. Participació i responsabilitat: la responsabilitat penal dels càrrecs electius

Diversos ajuntaments i el president d'un consell comarcal s'han dirigit al Síndic manifestant la seva inquietud per la instrucció de diligències penals o sentències condemantòries a càrrecs electius per possibles delictes contra el medi ambient.

Aquests són els casos dels ajuntaments que ens van manifestar la seva disconformitat amb el procediment penal seguit contra l'alcalde i el regidor de medi ambient de l'Ajuntament de Monistrol de Calders per delicte contra els recursos naturals i el medi ambient, i la sol·licitud que ens va fer el president del Consell Comarcal d'Osona per l'actuació de la fiscalia contra alguns alcaldes per actes comesos per veïns del seus municipis. (Vegeu l'apartat d'aquest Informe dedicat a les actuacions d'ofici, A/O 1996/02).

Malgrat que la nostra funció supervisora no pot interferir en les actuacions judicials en marxa, ni en les resolucions judicials, aquests fets ens porten a fer algunes consideracions d'ordre general sobre la responsabilitat penal dels càrrecs electius en les seves funcions públiques.

Aquests fets, a més dels danys que poden produir, ocasionen en els càrrecs electius afectats una situació personal de profunda angoixa, importants trasbalsos personals i, sovint, la percepció que són tractats per l'Administració de justícia d'una manera desproporcionada i, en conseqüència, injusta.

Contribueix a crear aquesta sensació d'injustícia el fet que en la gran majoria de les ocasions l'activitat pública dels càrrecs electius es fonamenta en una opció altruista de servei a la comunitat, amb renúncies i sacrificis personals concrets. Per tant, la responsabilitat personalíssima de caràcter penal pot significar una càrrega i una expectativa de risc feixuga i inacceptable.

No obstant això, hi ha un acord general en què els càrrecs electius, com també els tècnics, han de ser responsables dels seus actes de govern i de gestió davant la comunitat a la qual serveixen i que, per tant, la impunitat –administrativa o penal– és una situació rebutjable en una societat democràtica.

El Codi penal, pels fets delictius que porten causa provada d'una actuació irresponsable, ja sigui volguda o no, preveu efectes punitius. Cal recordar que la responsabilitat penal s'imputa directament a les persones físiques responsables i no a les institucions. Ordinàriament, però, en aquests casos entenem que les penes tenen més una funció reparadadora envers les víctimes o els béns públics afectats, que no una funció reeducadora o de reinserció del responsable.

Tradicionalment, el Codi penal preveu un tipus o conducta penal dels funcionaris i càrrecs electius coneguda com a prevaricació, és a dir, quan l'autoritat o el funcionari públic dicten resolucions arbitràries, sent conscients que són injustes.

El progrés social ha fet que la societat considerés especialment protegibles penalment béns com el medi ambient, el patrimoni històric o la planificació del territori i, per tant, el Codi penal ha incorporat uns tipus de prevaricació més específics, com ara la prevaricació mediambiental o la urbanística.

En qualsevol cas, la definició del tipus penal incorpora el requisit de consciència i voluntarietat en la conducta. Així, en la prevaricació mediambiental ha de produir-se un acte administratiu manifestament il·legal que afecti el medi ambient o l'ocultació d'irregularitats en les inspeccions, sempre de forma conscient, volguda. Serà qui persegueix aquest delicte qui haurà de demostrar la presència dels requisits de consciència i voluntarietat en l'acció.

No obstant això, la responsabilitat penal de l'autoritat pública o del funcionari també pot aparèixer per la via de la responsabilitat per omissió. Així, el Codi penal equipara l'omissió a l'acció, quan tot i existir una obligació d'actuar específica, el resultat de no actuar és la producció d'un delicte o falta.

Som conscients que l'increment de la complexitat de la gestió dels afers públics i els diferents i contraposats interessos en joc dificulten enormement el control de totes les variables i obligacions a què estan sotmeses les autoritats públiques, però no es pot defugir la responsabilitat dels actes de govern quan aquells, i les seves conseqüències, són provades en el procediment judicial instruït i són objecte de sentència ferma. Aquest control, bàsicament garantista pel que fa als possibles responsables, també forma part essencial del sistema constitucional de garanties de què ens hem dotat en defensa de l'interès general i dels legítims drets dels particulars que puguin resultar afectats.

A ningú no se li pot exigir res per sobre dels seus recursos materials i d'allò que pot ser considerat com a raonable i proporcionat. Pot donar-se el cas, es dóna habitualment, que determinades administracions, sobretot d'àmbit local, no disposen dels elements tècnics i materials suficients per inspeccionar, estar al dia, controlar i corregir totes aquelles circumstàncies que poden provocar situacions no destijables o de risc inacceptable. La llei preveu el deure de cooperació interadministrativa i, per tant, la demanda d'auxili a instàncies que poden suplir la manca de capacitats i recursos o fins i tot es pot acudir a la denúncia pública, tot abans que el silenci o la tolerància davant de situacions o conductes que poden infringir danys irreparables.

3. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Seguiment de la queixa núm. 1282/01

(pàg. 25 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Obligació legal de respectar la convocatòria dels plens ordinaris i extraordinaris

El Síndic recordà a l'alcalde d'Almacelles el deure legal de respectar el règim de convocatòria dels plens ordinaris i extraordinaris que preveu la llei, sense substituir els primers pels segons, atès que aquesta pràctica obstaculitza el dret de participació dels regidors en els afers públics municipals.

L'alcalde contestà fent-nos arribar un certificat d'un acord de la comissió de govern municipal pel qual es comunica al Síndic «que es compleix puntualment la convocatòria dels plens ordinaris en el dia i hora assenyalats des del seu anterior escrit».

Informat el promotor de la queixa, aquest ens comunicà que continuaven sense convocar-se els plens ordinaris en els terminis preestablerts.

Vam considerar que el nostre determini ja havia estat fixat i informàrem el comunicant que restava a la seva disposició la via jurisdiccional per, en el seu cas, fer valer els seus drets.

SECCIÓ 2. ORDENACIÓ DEL TERRITORI

HABITATGE

1. Introducció

La política de l'habitatge es vertebra com a mínim en cinc línies d'intervenció pública:

– una política de sòl: creació de patrimoni públic, foment de la compra i urbanització privada del sòl,

– de promoció pública o foment de la privada,

– d'accés protegit: fiscalitat i finançament,

– de rehabilitació pública i foment de la rehabilitació privada, i

– d'arrendaments i mercat de lloguers: foment de l'oferta i protecció dels inquilins.

L'elevat preu de l'habitatge, la insuficiència de la protecció pública per atendre totes les necessitats i el deteriorament dels habitatges per manca de conservació i manteniment són els tres grans grups temàtics de queixes que el Síndic de Greuges rep en matèria d'habitatge, que l'any 2002 han estat 91, de les quals 90 queixes i 1 actuació d'ofici.

Tots tres estan tan profundament relacionats amb l'urbanisme que en aquest capítol hi trobareu contínues referències. La lectura dels temes tractats al capítol d'Urbanisme també ha de fer-se des de l'òptica de les repercussions en l'habitatge. Aquesta estreta relació s'ha posat de manifest en la nova Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme.

Tant és així que, d'acord amb la Disposició Final Vuitena d'aquesta llei, el Govern havia d'haver presentat al Parlament dins l'any 2002, un projecte de llei de modificació de la Llei 24/1991, de 24 de desembre, de l'habitatge, que inclogui: «la regulació de l'habitatge de protecció pública, amb una atenció especial als règims de lloguer o de cessió d'ús; la conservació i la rehabilitació del parc d'habitatges; els principis sobre habitabilitat, seguretat i funcionalitat dels habitatges; el règim d'infraccions i de sancions, i la resta de matèries necessàries per actualitzar la dita llei per harmonitzar-la amb les disposicions de la llei present i de les altres lleis que hi siguin connexes».

Si bé ha finalitzat el 2002 sense que el Govern presenti aquest projecte de llei sí s'han iniciat els treballs per estudiar i elaborar la reforma.

L'increment continu del preu de l'habitatge és una qüestió actual. D'una banda, els propietaris que van adquirir l'habitatge quan els preus eren assequibles, ara poden gaudir d'aquest increment en tant que se'ls han revalorat espectacularment. Si bé, en general, es fan ressò de les dificultats existents avui per adquirir un habitatge, quan els posen a la venda ho fan, naturalment, a preu de mercat tot i ser conscients que aquest no respon al valor real de l'habitatge

D'altra banda, els que han arribat tard, els que s'han trobat amb uns preus impossibles d'assumir tot i que els interessos de les hipoteques han baixat, cada cop tenen més dificultats per fer efectiu el seu dret a un habitatge digne.

I després hi ha el col·lectiu de persones marcades per unes circumstàncies personals, econòmiques i socials que els priven del gaudi d'un habitatge, i no parlem ja d'habitatge lliure, sinó també de promoció pública.

Sobre els motius d'aquest increment de preus s'ha dit molt i encara es poden afegir més coses. La manca de sòl edificable i la seva repercussió en el valor del sòl disponible és una de les raons més adduïdes. Actualment ens plantegem fins a quin punt aquesta manca de sòl, els costos d'urbanització i els costos de material i mà d'obra es reflecteixen en aquest augment.

El fet cert és que els preus augmenten, ja sigui els dels habitatges nous com els dels de segona mà. La demanda és un factor important, però cal precisar que no es tracta només d'una demanda per satisfer la necessitat d'aixoplugar-se la que ha produït aquesta alça desmesurada sinó també, i més important, d'una demanda inversora.

El mercat immobiliari s'ha convertit en una mena de pastís que es mengen els que no saben o no poden fer res més per donar rendiment als seus diners. I se'l mengen a un ritme que la resta de la població, la que necessita només un lloc per viure, no pot seguir.

La protecció oficial té com a objectiu pal·liar aquesta desigualtat. Però és necessari més esforç de les administracions públiques per desenvolupar polítiques potents de promoció pública i d'accés protegit.

De fet, mitjançant els pressupostos públics s'intenta, en la mesura possible, arreglar les conseqüències del funcionament pervers del mercat. Però amb alces de preus espectaculars com les experimentades els darrers anys mai no serà suficient.

El preu màxim autoritzat per la normativa en matèria de protecció de l'habitatge no es pot equiparar al de mercat. Conseqüentment, ni la protecció en la promoció privada ni la protecció de l'adquisició tindran gaire eficàcia. En aquestes circumstàncies es fa difícil pensar que amb la promoció pública s'aconseguirà abastar totes les necessitats.

En aquest epígraf de l'Informe de l'any passat dèiem que «el mercat immobiliari és inaccessible a molta gent, i no parlem només de l'habitatge nou». Assenyalàvem que s'havia «consolidat una tendència que ja s'insinuava des de feia temps: que els preus de compra dels habitatges de segona mà s'apropen als dels nous. Aquesta tendència alcista s'ha intentat explicar per la forta demanda d'habitatges que no pot ser satisfeta en el mercat de primera mà. Però també hem de tenir en compte altres factors que hi poden influir, com a tall d'exemple, la intervenció d'intermediaris, la comissió dels quals encareix els contractes de compra venda, així com les valoracions dels habitatges a efectes d'hipoteques per les entitats de taxació».

Potser és el moment de plantejar-se la intervenció dels poders públics directament en el mercat lliure per regularitzar-lo. En definitiva, es tracta d'adoptar mesures per fer possible la satisfacció d'un dret constitucional, el dret a l'habitatge, i de dotar de contingut la funció social de la propietat.

També fóra convenient impulsar polítiques adreçades a incentivar l'entrada en el mercat dels habitatges buits i fer més atractiu el lloguer, amb beneficis fiscals per als propietaris i amb seguretat en l'ocupació i rendes socials per als llogaters.

Finalment, el Síndic de Greuges fa referència a la conservació i el manteniment dels edificis d'habitatges. S'ha de fomentar la rehabilitació i exigir de forma contundent que els propietaris compleixin les seves obligacions de conservació.

De totes formes, els resultats de tots els programes que ara inicien les administracions implicades no es veuran de seguida; cal temps. Fóra desitjable però, més coordinació entre administracions i congruència en el conjunt d'actuacions a fi d'assegurar l'èxit real de les iniciatives.

2. El preu de l'habitatge

L'habitatge és un bé de primera necessitat, imprescindible per desenvolupar amb autonomia un projecte de vida, i un dret reconegut en la Constitució. La realitat, a hores d'ara, però, és que s'assembla més a un fons d'inversió que, de moment, només puja.

El sector immobiliari continua en expansió, en contrast amb l'alentiment de l'economia espanyola. La contribució del sector al producte interior brut de Catalunya, l'any 2002, fou al voltant del 25%. Tot i que la fortalesa d'un sector econòmic és positiva, aquest percentatge s'ha de mirar amb una certa recança i pensar en els efectes que una eventual crisi podria provocar sobre el conjunt del sistema econòmic, sobre el conjunt del país. Els preus de l'habitatge continuen pujant tot i que a final de 2000 es preveia un lleuger indici de desacceleració.

Certament, hem passat per un període d'una certa bonança econòmica a conseqüència dels elevats nivells d'ocupació, que han repercutit en una major demanda d'habitatge. Tanmateix, el grau de temporalitat dels contractes continua sent elevat i l'ocupació estable és menys protegida del que ho estava. Així, ens podrem trobar amb un col·lectiu de nous pobres constituït per aquells que han anat al límit de les seves possibilitats reals d'endeutament i que no han pogut mantenir les expectatives econòmiques que preveien durant el període d'amortització de les hipoteques.

La sobtada baixada dels tipus d'interès hipotecari a mínims històrics també ha engrescat els ciutadans a comprar. En principi aquest aspecte semblava molt positiu i dinamitzador del mercat immobiliari, però en realitat ha produït l'efecte pervers d'augmentar el preu de l'habitatge. El comprador acaba assumint la mateixa quota mensual que abans de la baixada del tipus d'interès, ja que, si bé paga menys d'interessos, ha d'amortitzar molt més capital.

També l'escassa retribució dels estalvis dipositats en bancs i caixes afavoreix que, des del petit estalviador fins al gran inversionista, tothom opti per destinar els seus diners a un lloc més rendible, com ho pot ser el sector immobiliari. D'altra banda, el mercat de valors va malament i el sector immobiliari s'ha convertit en el refugi del capital. Com a conseqüència, fa relativament poc han sorgit en el nostre país els fons d'inversió im-

mobiliària que han tingut gran acceptació entre grans i petits inversors. Òbviament, la seva finalitat no és afavorir l'accés a l'habitatge sinó retribuir l'estalvi invertit, en conseqüència el seu interès és que els preus assoleixin màxims històrics successius en el període de temps més breu possible, sense ultrapassar el llindar de la demanda solvent. Aquesta activitat no està exempta de riscos.

Una altra causa de l'increment de preus ha estat l'entrada de l'euro com a moneda única i la consegüent desaparició de la pesseta. El diner que no circulava pels canals oficials s'ha hagut de blanquejar i ha trobat en l'habitatge un valor atractiu i segur.

L'encariment de la mà d'obra i dels materials, com a efecte de la forta demanda, també ha trobat repercussió en el preu de l'habitatge.

A hores d'ara hi ha una desproporció entre el valor real de l'habitatge i el valor de mercat, reafirmada per les taxacions que van augmentant amb bon ritme. En l'Informe corresponent a l'any 2001, com hem recordat en la introducció ja ens vam referir a la incidència en el preu de l'habitatge de les valoracions a efectes d'hipoteques fetes per les entitats de taxació (vegeu pàgina 275 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002).

Una de les conseqüències és que ha caigut l'oferta d'habitatge protegit, que en els darrers tres anys no arriba al 10% del total de la producció d'habitatge. El preu màxim de venda permès per la normativa de protecció oficial no permet els beneficis que es generen amb la promoció d'habitatges lliures.

A l'Informe de l'any 2000 (vegeu pàgina núm. 58 del BOPC núm. 165, de 27 de març de 2001), el Síndic es va referir a la necessitat d'apropar els mòduls de preu màxim de venda als preus de mercat. Certament, és impensable una paritat perquè significaria que el Govern dóna suport a aquest increment desmesurat del mercat immobiliari (vegeu queixa núm. 1033/02). No obstant això, s'ha aconseguit més flexibilitat en la fixació d'aquests mòduls respecte dels determinats a nivell estatal. El Pla català de l'habitatge per al període 2000-2003 ha intentat anar al màxim possible del preu del mòdul, dins dels límits admesos pel Pla de l'habitatge aprovat pel Reial decret 1/2002, i s'ha actualitzat la definició de municipis singulars, ampliant-ne la llista i fent noves definicions.

La manca de sòl, els costos de producció i les càrregues urbanístiques són els principals tòpics que s'utilitzen per justificar l'augment dels preus.

Però experiències com la de Madrid ens han mostrat que l'encariment dels preus i la consegüent pèrdua de promoció protegida no s'ha degut a la manca de sòl urbanitzat o urbanitzable, sinó a la manca de controls sobre el procés de formació del preu del sòl.

Segons un article del diari *El País* de data 4 de novembre de 2002, a Madrid, amb l'objectiu de contribuir al control dels preus de mercat es va posar a la venda sòl que provenia de sòl no urbanitzable no protegit. Aquest sòl, que l'any 1995 els grans grups promotors van poder comprar-lo a 48 euros per metre quadrat, una vegada urbanitzat i llest per edificar arribava a 1.803 euros. Aquests promotors han acumulat tal quantitat d'aquest terreny, que en poden regular tant la sortida al mercat com els preus.

El preu de venda de l'habitatge no depèn únicament dels costos. Tant si es tracta de promotors immobiliaris com de revenedors, la venda es produeix al preu més alt que el mercat pot pagar, i l'increment de les càrregues urbanístiques s'argumenta com una excusa que propicia l'auguri d'augments de preus, que finalment s'acaben produint.

Tampoc no podem oblidar la contribució de les administracions locals consistent a treure a subhasta pública per necessitats financeres sòl de patrimoni municipal. Deixant de banda que el producte d'aquestes vendes s'hagi aplicat en tots els casos a la conservació i manteniment del patrimoni municipal, tal com determina la llei, això ens posa de manifest la rigidesa del sistema de finançament de les entitats locals. En la nostra compareixença en Comissió en relació amb l'Informe de l'any 2001 (vegeu pàg. 5 del Diari de sessions del Parlament de Catalunya –Sèrie C– núm. 335, del 26 d'abril de 2002), vam fer referència a la congelació de l'oferta de sòl, i vam al·ludir al sòl públic també, com a causa de l'augment de preu.

La Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme, es refereix a l'habitatge lligant-lo al disseny urbà i aplica criteris socials i de solidaritat. Una de les preocupacions d'aquesta llei és la creació d'habitatge social. En aquest sentit s'estableix que en el planejament urbà ha de reservar un mínim de 20% tant de sòl urbà com d'urbanitzable residencial per a la construcció d'habitatges de protecció pública.

La llei estableix mecanismes perquè els ens locals no hagin d'afrontar les despeses d'urbanització pels sòls que els ajuntaments reben en aprofitament. Serà així sempre que l'administració local assumeixi el compromís de destinar-los a construir habitatges de promoció pública, en règim de lloguer o de cessió d'ús, mantenint-ne la titularitat pública un mínim de 30 anys.

El sòl que adquireix l'Administració d'aquest 20% és un sòl captiu, un sòl vinculat obligatòriament al patrimoni municipal i només podrà ser entregat per cessió del dret d'ús o per concurs públic, acabant així amb les subhastes públiques que esmentàvem abans.

D'altra banda, el patrimoni municipal està directament vinculat a la regulació del mercat de l'habitatge. El producte de la venda ha d'ingressar-se a fi de ser invertit en la conservació i el manteniment del patrimoni.

Com a conclusió, entenem que l'augment indiscriminat d'oferta de sòl i habitatges, tota sola, no aconseguirà estabilitzar el seu preu si no va acompanyat d'altres mesures.

Cal impulsar una política sostinguda de construcció d'habitatges amb diferents règims de protecció, basada en estudis seriosos de la demanda i amb un acord entre Estat, comunitat autònoma i ajuntaments.

D'altra banda, i també ho vam dir en l'Informe de l'any 2000 (vegeu pàg. 55 a 58 del BOPC núm. 165, de 27 de març de 2001), s'ha d'evitar la venda fraudulenta d'aquests habitatges per sobre preu. En aquest sentit, s'ha de remarcar que la Llei 2/2002, d'urbanisme, va

recollir la recomanació del Síndic d'incloure la compravenda a carta de gràcia com a mesura de garantia per fer efectiu el compliment dels límits a la transmissió establerts per la legislació vigent en matèria de protecció oficial.

Una política que situï els preus en paràmetres de raonabilitat faria més assequible el mercat a una part de la població i descongestionaria la demanda d'habitatge protegit, que es podria destinar a les llars amb menys recursos econòmics. Ara bé, aquesta política ha de tenir present la situació de partida, amb preus de venda inflats i amb un alt endeutament familiar per l'habitatge.

Queixa núm. 1033/02

El càlcul del lloguer i la legalització d'una ocupació

Fa vint anys la senyora X, per motius de necessitat, va ocupar un habitatge de promoció pública del Polígon la Pau que en aquell moment estava buit. ADIGSA li havia proposat legalitzar aquesta ocupació i llogar-li l'habitatge mitjançant un contracte, però passava el temps i la formalització del document no es duia a terme. A més, segons la interessada, en principi es va parlar d'un lloguer mensual de 10.000 pessetes i en les últims converses aquell lloguer es fixava en 13.000 pessetes mensuals.

El Síndic de Greuges es va adreçar a ADIGSA interessant-se sobre les gestions per legalitzar la possessió de l'habitatge i per demanar informació sobre el càlcul del lloguer.

Segons l'informe que ADIGSA va trametre a la Institució, s'havia acordat ja la formalització del contracte d'arrendament a favor de la senyora X. Quant al càlcul de l'import del lloguer, s'havia fixat d'acord amb la normativa aplicable als habitatges de promoció pública, tot i que ja havia finalitzat el termini de qualificació de protecció oficial del grup d'habitatges la Pau.

Segons l'esmentada empresa, el 13 de març de 2002 es va acordar la formalització del contracte d'arrendament a favor de la interessada, ja que l'habitatge en qüestió l'ocupava sense cap títol jurídic. El lloguer calculat correspon al previst en la normativa dels habitatges de promoció pública.

3. Insuficiència de la protecció oficial

La conseqüència lògica de l'increment de preus de l'habitatge és que també augmenta el nombre de persones que necessiten ajut per comprar-ne o llogar-ne. Hi ha un ampli ventall de ciutadans amb capacitats econòmiques diverses que queden al marge del mercat immobiliari.

Ens trobem amb famílies que tenen uns ingressos mitjans que, davant un preu racional, podrien comprar o llogar un habitatge. Però, no havent-ho fet en el moment més favorable, ara els és impossible si no accepten un endeutament desproporcionat als seus ingressos.

També hi ha famílies que tot i tenir uns ingressos regulars, no són prou alts per obtenir un habitatge digne si no és amb ajuts. I, finalment, existeix un col·lectiu, marginat econòmicament i socialment, que necessita l'habitatge per poder regularitzar la seva vida i que no hi té cap capacitat d'accés.

Segons estudis realitzats per l'economista Carme Trilla, el 87% de les famílies catalanes viuen en habitatges que responen en bona mesura a les seves necessitats, amb un bon nivell d'adequació i sense deficiències importants. Un 8,8% de la població s'allotja en condicions deficients, i un 4,3% es troba mal allotjada.

En nombre, això equival a prop de mig milió de persones que viuen en habitatges en males condicions, i unes dues-centes mil persones mal allotjades.

El concepte de mal allotjament inclou diverses realitats, totes greus: no disposar d'habitatge, com són les persones sense sostre, les persones han de compartir l'habitatge amb altres famílies, o que viuen en pensions o infrahabitatges. També s'inclouen en aquest grup les persones que viuen en habitatges que no disposen de les condicions d'habitabilitat mínimes i, encara, altres persones que tenen dificultats per fer-se càrrec del cost del seu habitatge i corren el risc de ser desnonades.

El Síndic de Greuges continua rebent queixes de persones que demanen un habitatge protegit; les seves sol·licituds passen a formar part de llargues llistes d'espera.

La majoria de les administracions reconeixen que la política d'habitatge no ha estat entre les seves prioritats els darrers anys i que la confiança que el mercat lliure resoldria les necessitats d'habitatge de la població, sense intervenció reguladora, ha conduït a un punt d'acumulació de problemes de difícil redreçament a curt termini.

Ja s'han posat en funcionament programes d'habitatge per atendre les demandes. Però els poders públics no preveuen els problemes individuals d'habitatge, sinó que només actuen mitjançant polítiques d'habitatge quan se'n veu afectat un segment de la població ample, com per exemple els joves.

En aquest sentit, tant els ajuntaments com la Generalitat han iniciat les anomenades bosses d'habitatges per a joves. El programa de l'Ajuntament de Barcelona fa referència a habitatges de promoció pública destinats a lloguer per a persones menors de 35 anys, per un temps limitat. Aquests habitatges es construiran en solars qualificats d'equipaments.

Per als barris, els equipaments són el nucli de les reivindicacions de les associacions de veïns. Es tracta d'una demanda de qualitat de vida, enfront de la utilització intensiva del sòl. Per això, ja hi ha hagut protestes de veïns motivades pel caràcter residencial que es vol donar a aquests terrenys qualificats d'equipaments. No hem d'oblidar que, fins ara, ha estat una pràctica corrent de molts ajuntaments subhastar sòl del patrimoni municipal per atendre necessitats financeres. Aquest sòl podria haver-se utilitzat per a aquests programes sense augmentar la densitat dels barris.

La Generalitat, per part seva, per mitjà de la Secretaria General de la Joventut, ha creat l'anomenada bossa de lloguers, que consisteix a posar en contacte joves amb l'oferta d'habitatges de lloguer del mercat. Per això es

busquen pisos que necessitin alguna rehabilitació, per poder-los llogar posteriorment a sol·licitants entre 18 i 35 anys. Es preveuen uns microcrèdits per a la rehabilitació i l'Administració avala mitjançant una assegurança tant els possibles danys de l'immoble com la manca de pagament de les rendes.

Ja han arribat al Síndic de Greuges les primeres queixes de propietaris d'aquests habitatges. Són casos en què el llogater produeix molèsties als veïns i subarrenda l'habitatge sense permís del propietari. Aquests subarrendaments són difícils de provar en tant que els beneficiaris canvien contínuament. Són els primers casos de desconfiança en el sistema i en el paper de tutela de l'Administració.

No obstant això, la proposta és bona en tant que actua sobre l'oferta i impulsa el lloguer. Fóra desitjable que s'hi poguessin acollir també, a més dels joves, persones que formen part del col·lectiu amb menys capacitat econòmica i amb més dificultats d'integració.

L'arrendament d'habitatges fins ara no ha tingut demanda, però no pas perquè no se'n senti la necessitat, sinó perquè els preus no eren convincents. A partir del Reial decret-llei 2/1985, de 30 d'abril, sobre mesures de política econòmica, el lloguer es va encarir i es va reduir la duració dels contractes, la qual cosa ja va comentar el Síndic de Greuges en el seu Informe de l'any 1991 (vegeu pàg. 173 del BOPC núm. 4, del 15 d'abril de 1992), cosa que va intentar mitigar la Llei d'arrendaments urbans de 1994. Això, juntament amb la baixada espectacular dels interessos hipotecaris, ha produït una canalització de la possible demanda envers la compra.

No es tracta pas d'un sentit exacerbat de la propietat de la població de Catalunya, d'un tret, diguem-ne, psicològic. Es tracta d'una qüestió econòmica. És més interessant avui dia comprar que llogar. Sobretot si tenim en compte el deficient estat de conservació dels habitatges de lloguer. I no és que els de compra de segona mà estiguin en millors condicions, però posats a enfrontar-se a una rehabilitació, si el pis és de propietat, s'entén com una inversió.

En aquest sentit, el programa promogut per la Secretaria General de la Joventut té una doble orientació: d'una banda, ofereix una rehabilitació i unes garanties al propietari i, de l'altra, un renda de lloguer assumible.

Hi ha molt poca oferta d'habitatge protegit. Ja hem dit en l'anterior epígraf que el preu del mòdul no compensa els promotors i que reporta més beneficis construir per al mercat lliure.

D'altra banda, els ajuts a la adquisició tampoc són gaire efectius. Els preus reals de mercat superen de molt els preus màxims autoritzats. Consegüentment, o bé s'ha de renunciar a la protecció perquè no es compleix aquest requisit, o bé s'escriptura la compravenda pel preu màxim legal, i la resta es paga en diner negre. Això és una pràctica habitual, recomanada sense cap escrúpol per les mateixes gestores immobiliàries.

Aquesta és una de les causes per les quals una part dels pressupostos estatals destinats a ajuts a l'habitatge no s'adjudiquen. Això és un contrasentit si tenim en compte les necessitats de la població.

Pel que fa a la promoció pública, els habitatges nous es destinen majorment a reallotjar els afectats d'actuacions urbanístiques. Només queden per a segones adjudicacions els habitatges recuperats, els quals es destinen a atendre les sol·licituds amb més puntuació, és a dir, les que acrediten més necessitat.

La Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme, pretén augmentar el nombre d'habitatges de protecció oficial amb la reserva del 20% de sòl urbà i urbanitzable destinat al patrimoni municipal. Si més no, amb aquesta mesura s'intenta superar el vell tòpic de la manca de sòl per justificar l'augment de preu.

Si el lloguer és massa car, si és insuficient la promoció d'habitatge protegit, si els ajuts no són prou efectius, la promoció pública no pot arribar a atendre totes les necessitats d'habitatge. Sempre serà insuficient, llevat que s'incideixi en les altres mesures de protecció i es canalitzin les sol·licituds per les altres vies i s'aconsegueixi així que siguin efectives.

L'Administració manifesta que desconeix el nombre exacte d'habitatges buits. Més que establir mesures de càstig pel fet de retenir aquests habitatges, seria molt desitjable una política adreçada a incentivar la incorporació d'aquests habitatges al mercat.

De fet, i com a conclusió, podem dir que el problema no se centra només en la insuficiència d'habitatges protegits, sinó en la capacitat d'accés del ciutadà mitjà al mercat immobiliari (vegeu queixes núm. 718/01 i 332/02).

Ara bé, s'ha de tenir present que sempre hi haurà un col·lectiu de persones que necessitaran un esforç especial de l'Administració per aconseguir un habitatge.

L'article 33 de la Constitució reconeix el dret a la propietat privada, la funció social de la qual en delimita el contingut, d'acord amb allò que disposin les lleis. D'altra banda, la Constitució estableix també a l'article 47, el dret de tots els espanyols a un habitatge digne i adequat i encomana als poders públics la tasca de promoure les condicions necessàries i establir les normes pertinents per tal de fer efectiu aquest dret, i regular la utilització del sòl d'acord amb l'interès general per tal d'impedir l'especulació.

La cessió a l'administració del 10% de l'aprofitament mitjà d'una unitat d'actuació o d'un polígon responia a aquesta finalitat de revertir en l'interès general els beneficis de l'activitat urbanitzadora. La Llei 2/2002, d'urbanisme, més a més, preveu la reserva del 20% de sostre qualificat de residencial de nova implantació, tant en sòl urbà com en sòl urbanitzable.

Aquestes mesures d'intervenció no són les úniques que, dins del marc constitucional descrit que actua com a límit no franquejable, es poden adoptar per fer possible, o més possible, l'accés a un habitage digne. Fora d'aquest límit l'únic condicionant ideològic del legislador sembla que hauria de ser l'eficàcia de les mesures per assolir l'objectiu de facilitar l'accés a l'habitatge sense posar en perill l'estabilitat del sistema econòmic.

Queixa núm. 718/01

L'habitatge digne i la reinserció social

L'Associació per a la Reinserció de Dones (en endavant ARED) es va adreçar al Síndic de Greuges el març de 2001 per plantejar el cas d'una ciutadana que s'havia acollit a un dels seus programes d'integració social.

Aquesta senyora era propietària del semisoterrani on vivia amb la seva família, en un edifici de Badalona que el maig de 2000 havia estat declarat en ruïna. Segons un informe d'ADIGSA de juny de 2000, el grau de deteriorament de l'habitatge havia empitjorat de forma espectacular –canonades trencades, humitats amb olors fortes, esquerdes profundes, inundacions com a conseqüència de les pluges i despreniments– amb el transcurs del temps.

La interessada complia les seves obligacions de formació laboral a les quals s'havia compromès amb ARED. Ara bé, tot el procés de reinserció podia fracassar en tant que l'habitatge on vivia no reunia unes condicions dignes. A més havia enviudat feia poc i tenia una filla menor d'edat a càrrec seu.

Tenia sol·licitat des de l'any 2000 un pis de protecció oficial tant a ADIGSA com a l'Ajuntament de Badalona, els serveis socials del qual coneixien la seva situació.

ADIGSA va informar el Síndic de Greuges que fins en aquell moment no se li havia pogut adjudicar cap habitatge de protecció oficial i promoció pública perquè els d'aquestes característiques a Badalona es reservaren per reallotjar-hi els afectats per una operació de remodelació que encara estava en procés.

L'Ajuntament de Badalona va comunicar al Síndic de Greuges que el Departament de Disciplina Urbanística de l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge havia adreçat diverses ordres de reparació de l'edifici a la comunitat de veïns. Davant la manca de capacitat per arribar als acords necessaris i dur a terme les reparacions urgents requerides per l'Ajuntament, el 3 d'abril de 2001 s'havia aprovat inicialment la delimitació d'una unitat d'actuació sobre l'immoble per expropiar-lo amb les indemnitzacions corresponents i, si esqueia, per reallotjar els afectats.

El Síndic de Greuges va considerar correcta l'actuació de l'Ajuntament de Badalona. Ara bé, tenint en compte que tot procés d'expropiació urbanística necessita temps, i atès l'agreujament progressiu del deteriorament dels habitatges, va suggerir que s'intentés reallotjar la interessada abans d'acabar el procediment expropiatori.

L'Ajuntament va comunicar el 15 de maig de 2002 al Síndic de Greuges que tan bon punt la Comissió Provincial d'Urbanisme donaria conformitat a la delimitació de la unitat d'actuació, s'iniciaria l'expropiació i el reallotjament dels afectats.

Queixa núm. 332/02

Tota una família en una habitació

El promotor de la queixa és un pare de família resident a l'Hospitalet de Llobregat, amb esposa i tres fills menors a càrrec seu. L'habitatge, del qual era titular, va ser objecte d'embargament el novembre de 2001 per manca de pagament de la hipoteca que el gravava. Des de llavors vivien els cinc membres de la família en una habitació, en la qual només cabia un llit. L'interessat havia sol·licitat a ADIGSA un habitatge de segona adjudicació en règim de lloguer.

Tot i que al promotor li constava que hi havia pisos buits al Polígon Gornal, l'Ajuntament de l'Hospitalet l'havia informat que no es podia atendre la seva sol·licitud per manca d'habitatges de lloguer en el terme municipal. Per aquest motiu, s'adreçà al Síndic.

Assabentat que en aquell moment hi havia disponibles dos habitatges per a segones transmissions al Polígon Gornal, el Síndic de Greuges es va adreçar a la Direcció General de Serveis Comunitaris interessant-se per la sol·licitud esmentada.

Després de diverses converses, la direcció general va comunicar al Síndic que havia adjudicat a l'interessat un d'aquests habitatges.

4. Sobre la dignitat de l'habitatge

L'habitatge ha de ser digne, com ho proclama l'article 47 de la Constitució. Certament, és complex precisar en què consisteix aquesta dignitat, sobretot quan el més difícil és poder disposar d'un habitatge.

En el millor dels casos, una família de cinc membres en un pis de 40 m^2, o en un semisoterrani que quan plou es converteix en un bassal, i, en el pitjor, un llogater d'un llit per hores, tenen aixopluc i, així, precàriament satisfeta la primera necessitat, però no disposen d'un habitatge digne.

La Generalitat estableix uns mínims d'habitabilitat, però molts habitatges dels nuclis antics, més degradats, de les ciutats de Catalunya no hi arriben. Tanmateix, compleixen la funció d'alberg.

El Síndic de Greuges es ve referint des de l'Informe de 1994 (vegeu pàg. 20870 del BOPC núm. 313, de 17 de març de 1995) al deteriorament progressiu dels edificis per manca de conservació. Les condicions socials i econòmiques dels habitants d'alguns barris en són una de les causes.

De vegades es tracta d'una comunitat de veïns que amb prou feines pot atendre les despeses familiars bàsiques. Conseqüentment, no es poden plantejar el finançament, ni que sigui amb ajuts, de les obres necessàries per anar solucionant els problemes que van sortint, perquè l'abast de la rehabilitació a hores d'ara supera en molt les disponibilitats d'aquests grups de persones.

Altres vegades ens trobem amb el propietari d'una finca ja força deteriorada i situada en un barri devaluat. El rendiment que en treu surt dels lloguers. Però les rendes han de ser proporcionades als mitjans econòmics

dels possibles llogaters. Tot i que els lloguers no estan en relació amb el valor de l'habitatge, tampoc no són suficients per emprendre la inversió d'unes obres de condicionament, que d'altra banda, exigirien l'increment dels lloguers.

Quan aquests immobles amenacen ruïna, passen a mans de promotores d'habitatges, que, amb diferents mesures de pressió, aconsegueixen que els llogaters vagin marxant. Al Síndic de Greuges han arribat queixes de gent gran que romanen en edificis amb pisos buits o ocupats, en unes condicions deplorables. Els propietaris d'aquests edificis, immobiliàries que esperen treure un rendiment del sòl que han comprat, deixen que la situació es deteriori amb la confiança que l'avançada edat dels últims llogaters resoldrà el contracte.

Quan es produeix algun incident en aquests edificis, els ajuntaments, mitjançant els equips de serveis socials, intenten donar suport als veïns afectats, oferint ajuts per a allotjaments provisionals i de vegades fent de mediadors amb els propietaris.

Però el problema de fons és privat. Són els propietaris els que han de conservar els immobles en bon estat. A més, per la informació que el Síndic de Greuges ha obtingut a conseqüència de la tramitació de les queixes que li han arribat, es pot constatar que en aquests casos hi ha hagut denúncies prèvies a l'ajuntament, el qual ha dictat les ordres de conservació corresponents, que, òbviament, no s'han complert. Això ha fet que el Síndic de Greuges es plantegés l'eficàcia de les ordres d'obres, sobretot quan es tracta dels casos que exposàvem abans.

Segons la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, els actes administratius són plenament executius i susceptibles de ser executats forçosament per l'Administració mitjançant el constrenyiment sobre el patrimoni, l'execució subsidiària, la multa coercitiva o la compulsió sobre les persones.

L'article 10 del Reglament de disciplina urbanística diu que l'Administració que ordena l'execució d'unes obres ha de donar als propietaris un termini per fer-les, passat el qual, si no les han fetes, l'ajuntament ha d'iniciar un expedient sancionador i imposar una multa al propietari. També requerirà els propietaris a fer les obres. Si no es compleix aquest requeriment, les farà l'Administració, a càrrec del propietari, mitjançant el procediment d'execució subsidiària.

Segons han manifestat els ajuntaments en els seus informes al Síndic de Greuges, la tramitació de l'execució subsidiària és complexa, ja que, si l'interessat no ingressa l'import de les obres, s'ha de seguir el procediment de recaptació previst als articles 108 i següents del Reglament general de recaptació, amb el risc que el càrrec resulti fallit. El cost de l'execució subsidiària no pot ser transferit a la resta dels administrats si tenim en compte que té origen en el fet que un privat no ha complert els seus deures.

Segons l'Administració, la imposició de multes coercitives com a mesura de compulsió sobre l'interessat a fi que executi allò que li ha estat ordenat aconsegueix moltes vegades el seu objectiu. Per aquesta raó, abans d'arribar a l'execució subsidiària, s'intenta l'execució forçosa de les ordres de conservació mitjançant les multes coercitives. En relació amb aquesta qüestió, també ens referim enguany al capítol de Procediment administratiu.

A tall d'exemple, el districte de Ciutat Vella de Barcelona només empra l'execució subsidiària si es poden presentar perills certs per a d'altres ciutadans o quan les circumstàncies personals dels obligats ho aconsellen.

Tanmateix, el Síndic de Greuges ha comprovat en moltes queixes que la imposició de multes coercitives no ha tingut el resultat previst (vegeu queixes núm. 80/01 i 1013/01).

En primer lloc, l'Administració ha actuat molt lentament en aquests casos. Passats dos anys des del moment de dictar l'ordre que l'interessat no compleix, s'han imposat, una o de vegades, dues multes. Les obres no es fan i les multes, que no s'han cobrat, tot just ara entren en via de constrenyiment.

El Síndic de Greuges ha de sugerir, doncs, a l'Administració afectada que agiliti, respectant els terminis establerts per la llei, els tràmits d'execució forçosa i, d'altra banda, que consideri la possibilitat d'executar subsidiàriament les obres.

Cal tenir en compte que les competències municipals en matèria de disciplina urbanística en allò que fa referència al manteniment i conservació dels edificis formen part d'una de les vessants del foment de l'habitatge, en compliment d'allò que disposa l'article 47 de la Constitució.

Queixa núm. 80/01

L'eficàcia de les multes coercitives

La senyora X viu de lloguer en un edifici del carrer de Ferlandina, al districte de Ciutat Vella de Barcelona. L'immoble on habita manca d'impermeabilització al terrat, té esglaons trencats, bigues podrides, endolls en mal estat, barana de l'escala lligada amb filferros, cornises amb perill de despreniments i balcons deteriorats.

El 1999, l'Ajuntament de Barcelona va ordenar a la propietària de la finca que hi fes les obres de reparació necessàries per condicionar l'edifici. La promotora, en comprovar que les obres no es realitzaven i que l'Ajuntament no reaccionava davant l'incompliment de la seva ordre, va adreçar aquesta queixa al Síndic de Greuges.

Segons la informació que l'Ajuntament de Barcelona ha tramés a petició del Síndic de Greuges, des del 2001 s'han imposat a la propietària esmentada tres multes coercitives per incompliment de l'ordre de conservació, de les quals les dues primeres es troben en via de constrenyiment per no haver estat pagades.

El Síndic de Greuges va recordar a l'Ajuntament de Barcelona la possibilitat d'executar subsidiàriament les obres, sobretot aquelles que reparen les deficiències que ofereixen perill a tercers.

Tot i que l'Ajuntament de Barcelona no ha acceptat el recordatori de deures legals, el Síndic de Greuges ha

insistit en la necessitat d'executar les obres subsidiàriament.

Queixa núm. 1013/01

Obres de reparació d'un edifici

El promotor de la queixa és llogater d'un habitatge en un edifici del carrer de Sant Pere més Alt, de Barcelona. Amb motiu del mal estat de conservació de l'immoble, va presentar una denúncia al Districte de Ciutat Vella de l'Ajuntament de Barcelona.

El novembre de 2000, els serveis tècnics en la visita d'inspecció feta a conseqüència de la denúncia, van constatar que hi havia esquerdes i humitats al rebedor del pis, dipòsits d'aigua trencats amb fuites i una esquerda vertical que travessava la façana de l'edifici des del terrat fins a la planta baixa. Consegüentment, el 29 de desembre de 2000, el Districte de Ciutat Vella va ordenar a la propietària de la finca que hi efectués les obres de reparació necessàries, advertint-la que si no les feia en el termini d'un mes serien executades subsidiàriament per l'Ajuntament i se li imposaria una multa coercitiva.

Transcorreguts tres mesos des de la data de l'ordre d'obres, l'arrendatari, en veure que la propietària de l'edifici no feia les reparacions ni l'Ajuntament les executava subsidiàriament, va adreçar aquesta queixa al Síndic de Greuges.

El Síndic va exposar a l'Ajuntament de Barcelona la manca d'execució subsidiària de l'ordre d'obres i el Districte de Ciutat Vella el va informar sobre la imposició d'una multa coercitiva el 17 de gener de 2001.

En conseqüència, el Síndic de Greuges va creure oportú recordar a l'Ajuntament que l'article 10 del Reglament de disciplina urbanística estableix que si no es compleixen voluntàriament les ordres d'execució d'obres imposades, l'Administració actuant les ha de dur a terme, a càrrec de l'obligat, mitjançant el sistema d'execució subsidiària.

L'Ajuntament de Barcelona no acceptà aquest recordatori de deures legals, ja que considera que la imposició de multes coercitives és el sistema d'execució forçosa més eficaç, i reserva l'execució subsidiària als casos en què l'estat de l'edifici pot oferir perill a terceres persones o quan les circumstàncies personals dels obligats ho aconsellen.

A hores d'ara, segons els informes municipals, s'han imposat dues multes coercitives, que no s'han pagat, per la qual cosa s'ha iniciat el procediment de constrenyiment per embargar la quantitat deguda. Les reparacions ordenades el desembre de 2000 encara no s'han realitzat.

5. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Seguiment de l'actuació d'ofici núm. 463/00

(pàg. 63 i 64 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Remodelatge de Can Tunis

L'any 2000, en assabentar-se per mitjà de la premsa que l'Ajuntament de Barcelona estava a punt d'aprovar el pla urbanístic que implicaria la desaparició del barri de Can Tunis, el Síndic de Greuges va suggerir a l'Ajuntament que se'n consideressin ocupants legals les famílies que, sense títol documentat, hi residissin permanentment, a fi de tenir dret al reallotjament.

També va recordar que, mentre durava el procés expropiatori, els veïns tenien dret a gaudir dels serveis de tota zona urbana.

Durant l'any 2001, es va iniciar el procés de recuperació d'ofici dels habitatges i de reallotjament de les famílies afectades. A conseqüència de les reunions que el Síndic de Greuges va tenir tant amb representants de l'Ajuntament de Barcelona com amb un col·lectiu d'afectats, ens vam tornar a adreçar a l'ajuntament per manifestar que una de les qüestions més preocupants són les dificultats en què es troba sovint l'equip que gestiona els reallotjaments per localitzar en el mercat secundari un habitatge en condicions d'habitabilitat que sigui assumible per a les famílies afectades amb la compensació econòmica que se'ls ofereix i els recursos de què disposen.

El Síndic de Greuges va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que posés a l'abast de l'equip gestor, mitjançant el Patronat Municipal de l'Habitatge, uns habitatges de protecció oficial i promoció pública i instés la cooperació del departament de la Generalitat que té competències en matèria d'habitatge social, mitjançant la fórmula de col·laboració interadministrativa que es considerés idònia.

L'Ajuntament de Barcelona va acceptar aquest suggeriment i el Patronat Municipal de l'Habitatge va aportar pisos socials. Tot i amb això, encara resta un collectiu disposat a ser reallotjat, respecte del qual no hi ha disponibilitat d'habitatges.

En aquest sentit, i segons la darrera informació facilitada pels gestors del projecte –situació a desembre de 2002–, 70 famílies d'un total de 110 ja han estat reallotjades. D'entre aquestes, 16 famílies han estat reallotjades en habitatges protegits, proporcionats directament per l'Ajuntament de Barcelona i la mateixa Regesa.

Arribats en aquest punt del procés, i per poder trobar un habitatge alternatiu a les famílies disposades a participar en el programa, caldria disposar d'aproximadament 20 habitatges de promoció pública, per a famílies que no disposen de recursos per accedir al mercat no protegit d'habitatge. Tant el dret d'aquestes persones a un habitatge com l'ampliació del port de Barcelona, coordinada amb el reallotjament d'aquestes famílies, justifiquen una col·laboració per part de les administracions de la Generalitat i de l'Ajuntament de Barcelona més intensa que fins ara.

URBANISME

1. Introducció

L'ordenació territorial i urbanística és l'instrument que regula que els assentaments es produeixin de la forma més digna possible, amb una utilització racional del territori i dels recursos, per impedir l'especulació, d'acord amb l'article 47 de la Constitució.

L'habitatge és el nucli entorn del qual gira el planejament, amb l'instrument urbanístic que establia les normes que regulen l'edificació i l'entorn. Aquestes normes obliguen tant l'administració com els ciutadans.

Durant molts anys l'Administració local ha permès els assentaments il·legals. Davant del fet consumat, fa un temps que intenta regularitzar-los i dotar-los dels serveis urbans. Els ajuntaments implicats en aquesta tasca no poden, però, oblidar les circumstàncies econòmiques i socials de la població d'aquests assentaments.

Per a un ciutadà els costos d'urbanització són més gravosos que per a una promotora, i no és el mateix urbanitzar uns terrenys verges que un barri amb habitatges de primera residència. En el primer cas, les pretensions quant al nivell d'urbanització poden anar tan lluny com el mercat sigui capaç d'absorbir. En el segon cas, el possible negoci no és l'objectiu principal sinó la dotació de serveis per poder-ne gaudir directament.

Qui es va lucrar en aquests assentaments il·legals va ser aquell que va parcel·lar il·legalment o va vendre promeses d'una urbanització futura que no va arribar a construir-se, no els ciutadans que van adquirir les parcel·les i es van construir els seus habitatges. Al Síndic de Greuges li preocupa que en el procés de regularitzar i urbanitzar aquells que van obtenir un lucre d'una pràctica il·legal es tornin a beneficiar, ja que no és aquest l'esperit de les lleis urbanístiques.

També fem un referència al paisatge tal com està definit en la Convenció Europea del Paisatge, aprovada pel Consell de Ministres del Consell d'Europa del 19 de juliol de 2000. Per ara, els poders públics han donat més importància al paisatge quan té un interès especial de protecció. No obstant això, el Síndic de Greuges creu convenient que el planejament urbanístic tingui en compte tant el paisatge urbà com el rural i persegueixi l'objectiu de crear paisatge allà on l'existent està degradat.

Finalment, el Síndic de Greuges torna a incidir en la necessitat de aplicar rigorosament la normativa urbanística vigent per aconseguir el disseny de ciutat proposat pel planejament. En aquest objectiu estan implicats l'Administració, els interessats i tots els ciutadans.

Així, aquest any 2002 el Síndic ha tramitat 457 expedients de queixa, 244 dels quals amb el mateix objecte.

2. El cost d'urbanitzar

Hi va haver un moment en què es podien comprar finques de sòl rústic a bon preu, precisament perquè no tenien aprofitament urbanístic. Els propietaris parcel·laven aquestes finques sense cap control de l'Administració i les parcel·les resultants es venien a un preu raonable.

Així, moltes famílies de treballadors van poder tenir un refugi de cap de setmana i vacances, amb una casa senzilla que a vegades començava per ser un garatge o un magatzem d'eines i una mica de jardí. D'aquesta manera la segona residència era a l'abast de totes les classes socials.

Altres vegades, unes societats que s'havien convertit en promotores venien parcel·les en futures urbanitzacions amb tots els serveis. En molts casos, aquests projectes no van passar de ser simples expectatives; en d'altres, no tants, aquests processos urbanitzadors van quedar a mig fer.

Els ajuntaments no hi van reaccionar en aquell moment. Aquells assentaments no eren legals, però no s'hi actuava en contra perquè comportaven un augment dels ingressos municipals per mitjà de tributs i, en contrapartida, no generaven despeses.

En principi, aquella vida teòricament idíl·lica satisfeia els propietaris, però va arribar un moment en què els serveis que mancaven van començar a fer-se necessaris. Sobretot quan, aquests últims anys, aquelles cases de cap de setmana s'han anat convertint en primeres residències, perquè els propietaris, a l'hora de la jubilació, redueixen despeses suprimint el pis a ciutat tot buscant una qualitat de vida millor, o el cedeixen als fills, o també en el cas de joves que, davant l'augment dels preus a ciutat, opten per aquests habitatges, més assequibles.

A les demandes de serveis, els ajuntaments responen amb les lleis d'urbanisme a la mà. Primer cal legalitzar els assentaments fent les reclassificacions necessàries, formalitzar les cessions obligatòries i urbanitzar, a càrrec dels propietaris. Hem de tenir en compte també que molts d'aquests ajuntaments no tenen ni la capacitat econòmica ni la infraestructura per assumir aquest procés. A hores d'ara existeixen assentaments que encara no han estat legalitzats.

Pel que fa a les reclassificacions, en el procés d'adaptació a la Llei del sòl de 1976 i amb l'entrada en vigor de les lleis catalanes de protecció del sòl, es va aprofitar l'oportunitat per classificar terrenys com a sòl urbà, fent les cessions de terrenys i d'aprofitament mitjà obligatòries. Aquest sòl urbà, però, no tenia cap servei. En altres casos, van passar a sòl urbanitzable i se'n va dictar el pla parcial corresponent.

L'Administració en alguns casos ha tret profit d'aquesta legalització per dissenyar un model d'urbanització que pretenia dignificar els assentaments, però que, tal vegada, no tenia prou en compte la realitat de la qual partia. Això ha representat una forta despesa per als propietaris afectats, els quals no tenen prou capacitat econòmica per assumir-la (vegeu queixa núm. 935/02).

El Síndic de Greuges ha hagut de recordar als promotors de queixes la potestat discrecional de l'Administració local per configurar l'ordenació urbanística més convenient a l'interès general, que, en definitiva, aquesta Administració representa.

L'ajuntament, en la seva activitat planificadora, es basa en la realitat física i les necessitats que es plantegen en

el seu terme municipal. En aquest sentit, val a dir que el Síndic de Greuges no entra a valorar la idoneïtat de les decisions preses per l'Administració local en exercici de la seva competència urbanística en allò que té de discrecional, de lliure elecció entre indiferents jurídics o opcions totes igualment legítimes.

El Síndic de Greuges sí que examina, en canvi, els elements reglats, les exigències de l'ordenament jurídic, que emmarquen i limiten les possibilitats d'opció. És per tot això que, en la majoria dels casos, s'ha de considerar correcta l'actuació de l'Administració, ja que en general és sempre prou motivada.

D'altra banda, el Síndic de Greuges creu que, encara que l'interès particular dels propietaris afectats no pot ser tingut en compte en detriment de l'interès general, sí que ha de valorar-se el fet que el sacrifici particular no sigui desproporcionat respecte dels guanys generals. És en aquest sentit que l'ajuntament ha de tenir presents les circumstàncies econòmiques i socials del sector afectat a l'hora d'ordenar territorialment i urbanísticament la unitat d'actuació.

Els cost dels projectes d'obres d'urbanització també és objecte de queixa al Síndic de Greuges. En aquest sentit, s'ha de tenir present que els costos d'urbanització poden comportar un sacrifici econòmic fort per a cadascun dels propietaris afectats. Consegüentment, fóra convenient implicar tant les empreses subministradores com les administracions competents en el finançament de part de les obres, a fi d'aconseguir, en la mesura que sigui possible, una disminució de les despeses d'urbanització a repartir entre els propietaris. Igualment, tot respectant les exigències legals indefugibles, caldria ponderar els estàndards de qualitat de l'obra urbanitzadora, atesa la seva repercussió sobre els costos.

Un altre motiu de queixa és el tracte als responsables de la parcel·lació il·legal o als promotors de la urbanització en tant que, com a propietaris de parcel·les dins la unitat d'actuació, participen tant del repartiment de les càrregues com dels beneficis.

Els articles 98 a 100 del Reglament de gestió urbanística preveuen una sèrie d'indemnitzacions pels conceptes següents:

– Plantacions, obres, edificacions que no es puguin conservar.

– Extinció de servituds predials i drets d'arrendament incompatibles amb el pla parcial.

– Indemnitzacions per diferències d'adjudicació, tant per defecte com per excés d'aprofitament.

A part, s'estableixen les indemnitzacions substitutòries que corresponen a sòls afectes a cessió, quan es tracta de reparcel·lacions econòmiques perquè el sector es trobi edificat en més del 50%.

Certament, no es pot entrar a establir criteris de repartiment per raó de les possibles responsabilitats particulars en la venda dels terrenys. No obstant això, no deixa de preocupar el fet que l'aplicació rigorosa de la llei, i en concret del Reglament de gestió urbanística, beneficiï els qui han pogut actuar amb absoluta infracció de llei.

Així, si bé aquesta Institució ha de considerar ajustades a dret les indemnitzacions compensatòries establertes en una reparcel·lació econòmica, tanmateix, comprèn les objeccions dels veïns en tant que la parcel·lació que oportunament es va fer era una parcel·lació il·legal, d'acord amb la classificació dels terrenys com a sòl rústic, i els ajuntaments no van fer en aquell moment cap actuació en mèrit de les seves competències en matèria de disciplina urbanística. Aquella venda de parcel·les, contrària a la llei, va comportar uns beneficis econòmics per als venedors, els quals, a hores d'ara, es poden veure beneficiats per la reparcel·lació econòmica.

La Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme, ha introduït un mecanisme per agilitar les cessions de terrenys necessàries per urbanitzar. L'article 150 preveu l'ocupació directa per obtenir terrenys afectats pel planejament i que hagin de ser incorporats per cessió obligatòria al domini públic.

Els propietaris dels terrenys ocupats tenen dret a ser indemnitzats pels perjudicis causats per l'ocupació anticipada, però la justa compensació es produirà en la reparcel·lació posterior.

Aquesta mesura és un procediment eficaç per actuar contra promotors propietaris que obstaculitzen la urbanització retenint els terrenys afectats. Tanmateix, ens preocupa que s'utilitzi en perjudici dels petits propietaris o llogaters, en detriment del dret de reallotjament.

L'article 114 de la Llei d'urbanisme diu que en «el desplegament de les modalitats del sistema d'actuació urbanística per reparcel·lació, es reconeix el dret de reallotjament a favor dels ocupants legals d'habitatges que constitueixin llur residència habitual, sempre que compleixin les condicions exigides per la legislació protectora i no resultin adjudicataris d'aprofitament urbanístic d'ús residencial superior a les superfícies màximes establertes per la dita legislació».

En el cas de l'ocupació directa els llogaters percebran la indemnització corresponent, però hauran d'esperar a la reparcel·lació per aconseguir el rescabalament i el reallotjament esmentat.

Urbanitzar representa, doncs, un cost elevat que han de suportar els propietaris. Quan parlem de propietaris hem de tenir en compte que en la major part de les ocasions són petits propietaris, no pas empreses promotores que s'hi dediquen com a negoci. D'altra banda, fins ara, poques immobiliàries s'han arriscat a la promoció de sòl; consegüentment, podem entendre la dificultat amb què els petits propietaris poden afrontar la tasca urbanitzadora.

Certament, s'han de millorar els serveis que donen la mesura de la qualitat de vida de les urbanitzacions que provenen d'assentaments il·legals, però aquesta millora ha de ser en relació amb la capacitat econòmica dels afectats.

Tampoc no poden deslliurar-se de responsabilitats els promotors de les urbanitzacions que en el seu moment van obtenir un lucre de les seves actuacions il·legals, ni els ajuntaments que van mantenir-se al marge, ni les companyies subministradores d'aigua o electricitat, que

durant tots aquests anys no han invertit en millores de les xarxes.

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

Queixa núm. 935/02

La urbanització i la capacitat econòmica dels veïns

El president d'una associació de propietaris d'una urbanització de Rubí es va queixar al Síndic de Greuges per l'alt cost que comportava per als veïns el procés urbanitzador iniciat per l'Ajuntament.

Segons el promotor, les causes per les quals es considerava molt car el projecte d'urbanització eren les següents:

a) La superfície mínima de les parcel·les determinada pel planejament no permetia dividir-les, per la qual cosa del repartiment de les despeses en funció de la superfície dels terrenys i de l'edificabilitat resultaven unes quotes molt altes.

b) L'Ajuntament de Rubí no havia fet cap gestió per obtenir algun ajut públic que contribuís a finançar el projecte. No s'havien implicat tampoc les empreses subministradores de serveis per invertir en les xarxes.

c) En el projecte d'obres s'havia inclòs la urbanització d'una avinguda que segons els veïns formava part dels sistemes generals de tota la població de Rubí.

d) Al projecte de reparcel·lació s'havien previst indemnitzacions a propietaris de terrenys, alguns dels quals havien estat responsables de la parcel·lació il·legal.

L'Ajuntament de Rubí va respondre a la nostra sol·licitud d'informe del Síndic de Greuges, comunicant el següent:

1. Reduir la superfície mínima de les parcel·les requeria modificar primer el Pla Parcial i donar una nova redacció als projectes de reparcel·lació i urbanització.

En reduir la superfície mínima edificable s'augmenta la densitat i conseqüentment, s'ha d'incrementar proporcionalment la cessió de terrenys destinats a espais lliures i equipaments i indemnitzar els propietaris.

La topografia del sector també dificultava la divisió de les parcel·les, ja que no tots els terrenys resultants eren aprofitables.

2. Quant als ajuts públics, l'Ajuntament va informar que feia gestions amb els diversos organismes i empreses de serveis afectats, perquè assumissin determinades despeses de les obres projectades en concepte d'inversions pròpies.

3. Pel que fa a l'avinguda a urbanitzar a càrrec dels veïns del sector, l'Ajuntament interpretà que es tracta d'una via inclosa en la xarxa viària bàsica, és a dir, forma part de la xarxa de comunicacions pròpies del sector i serveix d'accés i relació amb la ciutat. Per això, els propietaris afectats han de suportar les càrregues d'urbanitzar-la.

5. En relació amb les indemnitzacions previstes al projecte de reparcel·lació són les que disposen els articles 98 a 100 del Reglament de gestió urbanística i les indemnitzacions que corresponen a sòls afectes a cessió, ja que, en tant que es troba edificat el sector en més del 50%, es va haver de fer una reparcel·lació econòmica.

El Síndic, a la vista d'aquesta informació, va suggerir a l'Ajuntament de Rubí que adaptés el procés urbanitzador a les circumstàncies socioeconòmiques dels veïns.

3. El respecte al paisatge en el planejament

El 19 de juliol de 2000, el Comitè de Ministres del Consell d'Europa va aprovar la Convenció europea del paisatge. Espanya la va ratificar i el Parlament de Catalunya s'hi va adherir el desembre de 2000.

Al text d'aquesta Convenció es reconeix la importància del paisatge en la qualitat de vida de les poblacions, tant en el medi urbà com en el medi rural, en els territoris degradats, en els de gran qualitat, en els espais singulars i en els quotidians. El paisatge és un dels elements essencials del benestar individual i social.

L'objecte de la Convenció és promoure la protecció, la gestió i l'ordenació dels paisatges i organitzar la cooperació europea en aquests aspectes. Els estats es comprometen:

a) a reconèixer jurídicament el paisatge com a component essencial de l'entorn en el qual viuen les poblacions, expressió de la diversitat del seu comú patrimoni natural i cultural i fonament de la seva identitat;

b) a definir i aplicar polítiques de paisatge destinades a la protecció, gestió i ordenació dels paisatges;

c) a establir procediments de participació pública, així com de les autoritats locals i regionals i d'altres agents implicats;

d) a integrar el paisatge en les polítiques d'ordenació del territori, d'urbanisme i en les polítiques cultural, ambiental, agrària, social i econòmica, i en altres polítiques que puguin tenir efectes directes i indirectes en el paisatge.

El paisatge, en el nostre país, no s'ha considerat fins ara d'una forma individualitzada, sinó que sempre va relacionat o subordinat al medi ambient, als recursos naturals, al territori o al patrimoni, i conseqüentment no s'han establert mesures de protecció específiques. La protecció del paisatge s'ha limitat a la protecció d'espais amb valors naturals o culturals reconeguts.

Hem vist que un dels compromisos dels estats part de la Convenció és la integració d'una política concreta del paisatge en els instruments d'ordenació del territori i de l'urbanisme. El Parlament de Catalunya va debatre la necessitat d'aprovar una llei específica per a la protecció, la conservació i la gestió del paisatge de Catalunya i finalment es va rebutjar la proposició de llei.

En el moment que es va debatre, ja havia entrat en vigor la Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme, la qual,

a l'article 9.3, diu que el planejament urbanístic ha de preservar els valors paisatgístics d'interès especial i ha d'incorporar les prescripcions adequades perquè les construccions s'adaptin a l'ambient on estiguin situades o bé on s'hagin de construir.

Aquest article insisteix a reduir el concepte ampli de paisatge de la convenció al d'interès especial com a paisatge mereixedor de protecció. El Parlament encara no ha considerat necessari ordenar el paisatge, és a dir a realitzar actuacions encaminades no solament a la preservació d'aquell paisatge d'un valor especial, sinó també a millorar, restaurar o crear paisatge.

La proliferació d'urbanitzacions amb cases adossades, iguals, sense identitat, que formen barris amorfs i freds, els polígons industrials en els quals s'apleguen indústries i magatzems sense valorar l'entorn i els nuclis d'habitatges, degradats, que són els darreres de moltes de les nostres ciutats, són atemptats paisatgístics, no només des del punt de vista estètic, sinó quant a la qualitat de vida que ofereixen als seus habitants.

Un exemple d'aquests nuclis deteriorats és la barriada de la Barceloneta, de Gavà (vegeu actuació d'ofici núm. 3802/00). El Pla General Metropolità del 1976 va afectar els terrenys a sistemes generals, vials. Allà hi ha un nucli d'habitatges rodejats d'indústries. Aquests habitatges no tenen serveis ni en poden tenir perquè l'afectació paralitza qualsevol actuació urbanitzadora.

L'Ajuntament de Gavà ha iniciat la modificació del Pla General Metropolità, però el Departament de Política Territorial i Obres Públiques continua creient necessària l'afectació per resoldre la vialitat del sector. Si la proposta de modificació de l'Ajuntament respecta determinats paràmetres (nombre d'habitatges i zones verdes), hi ha la possibilitat d'arribar a un acord. No obstant això, mentre es tramita el recurs contenciós administratiu interposat per l'Ajuntament contra la denegació de la Comissió d'Urbanisme, i encara sense un acord entre les administracions implicades, la població de la Barceloneta continua vivint en situació precària.

El planejament és doncs l'instrument per a gestionar el paisatge. La concreció d'unes mesures de protecció en unes normes que obliguen tant l'administrat com l'Administració garanteix la seguretat jurídica. No hem d'oblidar que el contingut del dret de propietat és determinat i delimitat per les normes urbanístiques.

En aquest sentit, cal recordar que la llicència d'obres és un acte reglat i que ha de ser atorgada si el projecte presentat pel particular no vulnera l'ordenament urbanístic. Consegüentment, si es vol protegir un entorn o un paisatge determinat, aquesta protecció ha de ser prevista en les normes d'edificació del pla.

Si els paràmetres urbanístics previstos en les normes aplicables es consideren insuficients per aconseguir aquesta protecció, han de ser canviats mitjançant el procediment establert per la modificació dels instruments de planejament (vegeu queixa núm. 1181/01).

Un altre dels problemes que preocupen el Síndic de Greuges és la relació entre les normes contingudes en un pla especial de protecció d'un espai d'interès natural i el planejament d'ordenació municipal.

Els ajuntaments reben directament una forta pressió immobiliària. Els plans generals han tingut més en compte el desenvolupament de la ciutat des d'un punt de vista d'aprofitament que no pas de protecció paisatgística. Els paràmetres d'edificació, dins del respecte de les normes estàndard de densitat, permeten un aprofitament intensiu del sòl.

Aquesta és la filosofia del Pla general metropolità de 1976. Tanmateix, després d'haver estat aprovat, s'ha cregut convenient protegir determinats espais d'interès natural. El Pla especial d'ordenació i protecció del medi natural del Parc de Collserola té com a objectiu establir unes mesures per garantir la preservació del parc. Amb aquest efecte s'hi va ampliar el sòl no urbanitzable.

Però, a peu del parc ens trobem amb sòl urbà d'alt interès comercial precisament per l'entorn, regulat pel Pla general metropolità amb el mateix aprofitament que la resta de sòl urbà. A conseqüència de la queixa núm. 2119/01, el Síndic es va plantejar quina de les dues normes era d'aplicació, el Pla general metropolità o el Pla especial d'ordenació i protecció del medi natural del Parc de Collserola.

El problema es planteja perquè l'article 17 de les Normes urbanístiques de l'esmentat Pla especial estableix unes determinacions de caràcter paisatgístic d'aplicació a les àrees dins de l'àmbit del Parc no qualificades de parc forestal sinó de sòl urbà residencial.

Segons la interpretació de l'Ajuntament de Barcelona, l'article 5 de les Normes urbanístiques del Pla especial d'ordenació i protecció del medi natural del Parc de Collserola, a l'hora de definir l'àmbit territorial del Pla, estableix que, fora d'aquest, el Pla proposa directrius per al correcte entroncament del parc i de la ciutat, pel que fa al règim de sòl urbà i urbanitzable segons el Pla general.

Consegüentment, l'article 17 de les esmentades Normes s'ha d'entendre com un conjunt de directrius, en tant que s'inclouen en el títol II amb la finalitat d'aconseguir, per a les àrees amb qualificacions urbanístiques diverses i diferents de parc forestal, una integració amb el parc i reduir-ne l'impacte.

Tanmateix, el Síndic de Greuges no comparteix aquesta interpretació.

L'article 5.1 estableix que el Pla especial del Parc de Collserola defineix un àmbit per al parc, que és reflectit en els plànols d'ordenació a escales 1:25.000 i 1:10.000. Segons la informació tramesa a petició nostra pel Consorci del Parc de Collserola: «L'àmbit format pel carrer Casafranca 29-41; el carrer Avet i el carrer de Can Basseda 42-48, de Vallvidrera es troben dins de l'àmbit territorial del Pla especial d'ordenació i de protecció del medi natural del Parc de Collserola (PEPCo), que ve definit en els plànols d'ordenació a escales 1:25.000 i 1: 10.000.»

El PEPCo qualifica la zona descrita com a sòl urbà, i per tant hi són d'aplicació les determinacions de caràcter paisatgístic a les àrees no qualificades de parc forestal del Títol II de les Normes urbanístiques del pla, i especialment l'article 17, relatiu als sòls qualificats d'urbans residencials.

Considerem doncs que és voluntat del Pla especial no protegir només el parc forestal en sentit estricte, sinó també aquelles zones que hi entronquen. Aquest objectiu de protecció, mitjançant simples directrius, esdevindria impossible d'aconseguir, atès que el Pla general metropolità, en tant no es modifiqui, estableix un aprofitament molt per sobre del que es derivaria de l'article 17 esmentat.

Creiem doncs, que atès que ho justifica l'objectiu legal que va motivar l'aprovació del Pla especial, i en tant que aquest no modifica l'estructura bàsica del Pla general metropolità, pel que fa aquest cas és de plena aplicació el que estableix l'article 17 del títol I de les seves Normes urbanístiques.

Finalment, el planejament ha de contenir l'ordenació coherent d'un conjunt d'elements i circumstàncies d'un territori. Del seu text es derivaran les càrregues i els beneficis dels propietaris afectats, que després es repartiran de forma equitativa amb la reparcel·lació.

Així, l'ordenació d'un polígon industrial (vegeu queixa núm. 753/02) ha de preveure'n els accessos. El trànsit de camions ha de canalitzar-se per vies adients que minimitzin els perills i les molèsties de la resta de població del municipi. Les despeses d'urbanització d'aquests accessos es repartiran després entre els beneficiaris.

Per acabar, hem de remarcar la importància de l'ordenació del territori a fi d'establir una determinada qualitat de vida per als ciutadans. Aquesta ordenació s'ha d'orientar a respectar, regenerar o crear paisatge, aprofitar racionalment els recursos naturals i facilitar habitatges dignes i a preu assequible amb una utilització també racional del sòl.

L'augment de les competències municipals en la planificació urbanística efectuat per la Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme, en desenvolupament del principi d'autonomia municipal, provocarà un increment de la pressió a sobre seu per crear sòl. En aquest sentit, els ajuntaments han de contenir la pressió immobiliària generada per una suposada manca de sòl i canalitzar-la en servei de la població.

Actuació d'ofici núm. 3802/00

Les condicions d'habitabilitat d'un barri mentre no s'hi executa el planejament

El Síndic de Greuges es va assabentar pels mitjans de comunicació que, des de fa anys, unes famílies del barri de la Barceloneta, de Gavà, viuen mancades de serveis urbanístics perquè els seus habitatges estan situats en una zona qualificada de sistema viari (accessos a l'A-16).

Segons la informació de la premsa, l'Ajuntament de Gavà havia aprovat inicialment, l'any 1997, un pla amb l'objectiu de sanejar aquest nucli urbà, asfaltant els carrers i dotant-lo de serveis. Per poder fer aquest sanejament, l'Ajuntament preveia desqualificar els terrenys. La Comissió d'Urbanisme va considerar que el sector havia de continuar afectat de sistema viari i va denegar l'aprovació definitiva de la proposta municipal.

El Síndic de Greuges, preocupat per la situació de les famílies afectades d'aquest barri cada cop més degradat i sense perspectives de rehabilitació, va decidir investigar aquest assumpte mitjançant una actuació d'ofici (vegeu pàg. 209 del BOPC núm. 208, de 27 de març de 2001).

En primer lloc, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Gavà que l'informés sobre les actuacions en marxa en relació amb el sanejament del barri.

L'Ajuntament va comunicar que tenia en tràmit el recurs contenciós administratiu que havia presentat contra l'acord de la Comissió d'Urbanisme desestimant la petició municipal per modificar el Pla General Metropolità del barri de la Barceloneta. També s'havien iniciat contactes amb la Direcció General d'Urbanisme sobre aquesta qüestió.

Vist l'escrit de l'Ajuntament, el Síndic de Greuges va demanar al Departament de Política Territorial i Obres Públiques informació sobre les possibilitats d'arribar a un acord.

Segons l'informe del Departament, els principals motius de denegació de la modificació del Pla General Metropolità eren:

1. Que tot i tractar-se d'un pla plurimunicipal, no constava cap escrit de conformitat de l'Ajuntament de Viladecans.

2. Que l'afectació viària del Pla General Metropolità permetia la interconnexió directa dels barris de Can Guardiola, Can Palmer i Roca de Viladecans i el sector Est de Gavà amb els sectors industrials sota la carretera C-245 amb un eix bàsic d'entitat, que en la proposta se suprimia.

3. Que a la vista dels problemes de desguàs actuals de la riera de Sant Climent, calia mantenir les previsions de vialitat del Pla General.

4. Que, com que la nova ordenació comportava un increment de densitat, calia preveure la corresponent zona verda d'acord amb les determinacions establertes a l'article 76 del Decret Legislatiu 1/1990, del 12 de juliol, pel qual s'aprova la refosa dels textos legals vigents a Catalunya en matèria urbanística. Si bé la zona verda plantejada en l'avanç resultava suficient en concepte de sistemes generals, per la seva situació fora de l'àmbit calia complementar-la amb un espai lliure dins de l'àmbit a raó de 18 m^2 per habitatge.

5. Finalment, el nombre d'habitatges (50) previst en la proposta de l'Ajuntament no corresponia a l'estricte criteri de reallotjament dels residents (33). És a dir, es pretenia augmentar el nombre d'habitatges.

Les converses iniciades entre els serveis tècnics tenien la finalitat de reconduir la proposta municipal amb els següents criteris:

a) Garantir la continuïtat viària del Pla General Metropolità entre el vial de la Riera de Sant Llorenç, al nord de la carretera i el vial del Regàs dels sectors del Regàs urbanitzat al sud del ferrocarril, a través del sector de la Barceloneta i el recorregut de desguàs natural de la riera.

b) Plantejar la densitat mínima necessària per a resituar els habitatges ocupats i, alhora, donar cabuda a la previsió de zona verda local corresponent a aquest increment de densitat.

Ja que, segons l'Ajuntament de Gavà, aquests contactes no s'havien plasmat en cap document i no semblava fàcil que les dues administracions, Ajuntament i Departament de Política Territorial i Obres Públiques, poguessin arribar a un acord, el Síndic de Greuges va suggerir a l'Ajuntament de Gavà que:

1. Procurés mantenir els serveis i les condicions dignes d'habitabilitat del barri, mentre no s'executava el planejament.

2. Considerés la possibilitat d'anar reallotjant els residents en el barri en habitatges de protecció oficial, per tal de dotar-los d'unes condicions dignes de vida.

A hores d'ara el Síndic espera que l'Ajuntament de Gavà comuniqui la seva decisió sobre aquests suggeriments.

Queixa núm. 1181/01

La construcció d'una tanca i la protecció d'un paisatge

L'Associació d'Amics de la Unesco de Palafrugell i Palamós va presentar-nos una queixa, en relació amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Palafrugell a la denúncia per l'impacte visual d'una reixa instal·lada en una finca particular del sector de la Marineda, del camí de ronda entre Calella i Llafranc.

Segons la informació que l'Ajuntament ens ha tramès, per resolució d'alcaldia de data 19 de maig de 1999, es va ordenar al propietari que retirés la tanca i es va iniciar un expedient sancionador.

El 2 de juliol de 1999, l'interessat va sol·licitar llicència d'obres per legalitzar la tanca i l'Ajuntament va demanar informe als Serveis Territorials a Girona del Departament de Cultura i del Departament de Política Territorial i Obres Públiques.

El Departament de Cultura va emetre informe favorable sobre la construcció de la tanca, el 14 de setembre de 1999 i el 25 de maig de 2001 hi va donar la conformitat el Departament de Política Territorial i Obres Públiques.

Tanmateix, l'Ajuntament encara no havia atorgat la llicència d'obres perquè negociava amb el propietari la modificació de la tanca construïda per adequar-la a l'entorn.

El Síndic de Greuges va suggerir a l'Ajuntament de Palafrugell que per evitar situacions com aquesta, revisés la normativa urbanística per aconseguir una millor protecció del paisatge.

A l'hora de finalitzar la redacció d'aquest informe, l'Ajuntament no havia respost a aquest suggeriment.

Queixa núm. 2119/01

Habitatges a Vallvidrera

El promotor d'aquesta queixa va exposar al Síndic de Greuges que havia denunciat a l'Ajuntament de Barcelona l'edificació d'un conjunt de setze habitatges unifamiliars a Vallvidrera perquè modificava la topografia del terreny i destruïa la vegetació autòctona, infringint el que disposa l'article 17 1.2., de les normes urbanístiques del Pla Especial d'Ordenació i de Protecció del Medi Natural del Parc de Collserola.

L'Ajuntament de Barcelona va informar el Síndic de Greuges que aquest article 17 només estableix unes directrius a tenir en compte a l'hora de regular o modificar les normes d'edificació del sòl urbà en els plans d'ordenació municipal.

En aquest cas, és al Pla General Metropolità, anterior al Pla Especial d'Ordenació i Protecció del Medi Natural del Parc de Collserola, on es regulen les condicions d'edificació en aquests terrenys. La llicència d'obres que autoritza la construcció dels habitatges objecte de queixa era correcta perquè respectava les determinacions del Pla General.

El Síndic de Greuges va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que interpretés les Normes Urbanístiques del Pla Especial d'Ordenació i Protecció del Medi Natural del Parc de Collserola que en defineixen l'àmbit territorial, de manera que siguin d'aplicació les determinacions de caràcter paisatgístic a les àrees no qualificades de parc forestal del Títol II de les Normes Urbanístiques del Pla, i especialment l'article 17, relatiu als sòls qualificats d'urbans residencials. Així, es respectaria l'objectiu del Pla Especial de protegir aquelles zones que entronquen amb el parc forestal en sentit estricte.

L'Ajuntament de Barcelona no ha acceptat aquest suggeriment.

Queixa núm. 753/02

Una carretera pel mig d'una població

Una veïna de Sant Julià de Vilatorta es va queixar al Síndic de Greuges per les molèsties i el perill que ocasiona el pas de camions de gran tonnatge per la carretera que travessa el nucli urbà.

El Síndic de Greuges es va adreçar a l'Ajuntament per consultar les previsions o actuacions que s'havien dut a terme per evitar la circulació de vehicles pesants pel centre de la població.

Segons l'Ajuntament, una possible solució seria aconseguir un enllaç directe de la zona industrial –actualment en procés d'urbanització– amb l'eix transversal.

El Departament de Política Territorial i Obres Públiques va comunicar en resposta a la nostra consulta sobre la viabilitat d'aquest enllaç, que l'eix transversal essent com és una via de la xarxa bàsica de carreteres de la Generalitat, d'acord amb el vigent Pla de carreteres, ha de tenir les connexions amb carreteres de la mateixa categoria o de la xarxa comarcal i amb una distància entre enllaços superior a 2 km, com es va planificar en el seu moment.

La proposta de l'Ajuntament no compleix cap dels dos requisits, ja que, d'una banda, la BV-5202 previsiblement formarà part de la xarxa local en el moment de ser definida i, d'altra banda, la distància entre els enllaços ja existents no permet cap altra connexió.

Segons el Departament, una alternativa podria ser la unió de la carretera BV-5202, per un camí existent, amb la BV-5201 per connectar-la, a través d'aquesta, amb l'enllaç de Calldetenes. Aquesta solució s'inscriuria en l'actuació urbanística iniciada en el sector industrial.

Consegüentment, el Síndic de Greuges va suggerir a l'Ajuntament de Sant Julià de Vilatorta que es considerés aquesta altra alternativa i iniciés les actuacions pertinents per incorporar l'enllaç esmentat en l'execució urbanística del sector industrial afectat.

D'altra banda, i com que la promotora de la queixa havia denunciat que els camions passen a molta velocitat i envaeixen les voreres de la carretera, amb el consegüent perill per als vianants, també vam suggerir a l'Ajuntament que mentre no es faci efectiva una solució al problema del trànsit pel centre de la població es prenguin les mesures oportunes per reduir aquest perill.

A l'hora de finalitzar la redacció d'aquest informe l'Ajuntament de Sant Julià de Vilatorta no ha respost als suggeriments del Síndic de Greuges.

4. Intervenció en l'edificació

4.1. La restauració de la realitat física alterada

Els estàndards de qualitat de vida han anat canviant amb el pas dels anys i això no s'ha reflectit només en un augment d'interès pel respecte al patrimoni paisatgístic i ecològic, sinó també en una evolució del disseny de la ciutat.

El planejament urbanístic és l'instrument que defineix el model de ciutat i determina el règim i els usos del sòl i les normes que regulen l'edificació. Les definicions que contenen els plans quant a superfícies mínimes de parcel·les, volums, alçades, nombre d'habitatges, nombre de places d'aparcament per habitatge, separacions a vials i entre parcel·les, són, a més de xifres, percentatges i fórmules de vegades complicades: la forma en què es materialitza una exigència de qualitat de vida.

Aquestes normes que integren els plans urbanístics, una vegada entren en vigor, obliguen tant els administrats com l'Administració. Així ho han anat determinant les successives lleis que han regulat l'ordenació del sòl: i així ho determinava el fins ara vigent Decret legislatiu 1/1990, de 12 de juliol, pel qual s'aprova la refosa dels textos legals vigents a Catalunya en matèria urbanística, i així ho estableix la Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme, que va entrar en vigor el 21 de juny de 2002.

El propietari, per poder exercir la seva facultat d'edificar, ha d'ajustar-se als plans i les ordenances d'edificació. Per aquest motiu hi ha el tràmit de la llicència d'obres, per la qual l'interessat sotmet a l'Administració competent –normalment els ajuntaments– el seu projecte perquè l'Administració en comprovi l'adequació a les normes.

Quan l'edificació o els usos d'un terreny es fan sense llicència o sense respectar les condicions de la llicència, l'Administració, que ha de vetllar pel compliment de les normes d'ordenació urbana que ha dictat ella mateixa, ha de reaccionar suspenent les obres i ordenant al propietari la legalització i, si no és possible, la restauració de la realitat física alterada.

El Síndic de Greuges rep nombroses queixes perquè l'Administració no exigeix als propietaris el compliment de les normes urbanístiques. Poques vegades els ajuntaments reaccionen amb rapidesa davant les denúncies de possibles infraccions quan les obres encara s'estan executant. A conseqüència de la tramitació d'aquestes queixes s'ha pogut constatar que, si no se suspenen les obres, la situació de fet, en la majoria dels casos, s'acaba consolidant.

Quan les obres es poden legalitzar no hi ha cap problema, perquè en definitiva, no vulneren l'ordenament jurídic urbanístic. Ara bé, quan les obres infringeixen el planejament, no es pot permetre que subsisteixin, perquè obren una esquerda en el model de ciutat dissenyat pel pla.

Per això, l'article 274 del Decret Legislatiu 1/1990, de 12 de juliol, pel qual s'aprova la refosa dels textos legals vigents a Catalunya en matèria urbanística, deia:

«1.– Qualsevol actuació que contradigui les normes o el planejament urbanístic en vigor ha de donar lloc al fet que l'Administració competent adopti les mesures necessàries perquè es procedeixi a la restauració de l'ordre jurídic infringit i de la realitat física alterada o transformada com a conseqüència de l'actuació il·legal.

»2.– En cap cas l'Administració no pot deixar d'adoptar les mesures tendents a tornar a posar els béns afectats en l'estat anterior a la producció de la situació il·legal.»

Així mateix, la Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme, a l'article 191, determina que totes «les accions o les omissions que presumptament comportin vulneració de les determinacions contingudes en aquesta llei o en el planejament urbanístic, subjectes a sanció de conformitat amb el que estableixen aquesta llei i el reglament que la desplegui, han de donar lloc a les actuacions administratives necessàries per aclarir els fets i, subsegüentment, o bé directament, si no es requereix informació prèvia, a la incoació d'un expedient de protecció de la legalitat urbanística».

La incoació d'un expedient de protecció de la legalitat urbanística comporta, de forma separada o conjunta, la iniciació d'un procediment sancionador i d'un procediment de restauració de la realitat física alterada i de l'ordre jurídic vulnerat.

L'ajuntament, davant d'una infracció de l'ordenament urbanístic, ha d'ordenar al constructor la restauració de la realitat física alterada; si l'infractor incompleix l'ordre, el Decret legislatiu 1/1990 preveia que l'ajuntament havia d'executar-la subsidiàriament, a càrrec de l'interessat.

Com ja s'ha exposat en el capítol referent a la política d'habitatge, els ajuntaments són del parer de restringir l'execució subsidiària del seus actes, pel que fa a l'urbanisme, als casos que es considerin greus.

Sembla que la Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme, que va entrar en vigor el 21 de juny de 2002, dóna

una marc legal a aquesta interpretació en introduir un caire potestatiu a l'execució subsidiària de la mesura de reposició ordenada. Només en el cas de presumptes infraccions greus o molt greus, si els ajuntaments no actuen, es preveu que ho facin els òrgans competents del Departament de Política Territorial i Obres Públiques.

Els actes administratius són plenament executius, tal com diu la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i les administracions públiques, a través dels seus òrgans competents en cada cas, poden executar-los forçosament, mitjançant el constrenyiment sobre el patrimoni, l'execució subsidiària, la multa coercitiva o la compulsió sobre les persones.

També hem vist quan hem tractat el tema en el capítol d'habitatge i novament ho veurem en el capítol de medi ambient, que els ajuntaments, a la pràctica, han substituït l'execució forçosa per les multes coercitives (vegeu queixa núm. 2590/01). Deixant de banda l'eficàcia de la multa coercitiva per obligar l'administrat a executar un acte de l'Administració, qüestió que ja hem analitzat abans, no s'hauria de confondre mai aquesta multa coercitiva amb la sanció de la infracció urbanística, ja que tenen objectius diferents (vegeu queixa núm. 2656/02). Com ja hem vist, la sanció té origen en la comissió d'una infracció urbanística i es resol en un procediment de protecció de la legalitat, mentre que la multa coercitiva és un mitjà d'execució forçosa d'un acte administratiu amb la finalitat de compel·lir l'interessat a executar-lo.

Si l'ajuntament no reacciona i no executa forçosament els seus actes, finalment prescriu la possibilitat d'enderrocar les obres il·legals. Continuen arribant queixes al Síndic de Greuges per prescripció d'infraccions urbanístiques causada per la inactivitat dels ajuntaments. La Llei 2/2002, d'urbanisme ha allargat fins a sis anys el termini de prescripció per restaurar la realitat física alterada.

Respecte al nou règim de prescripcions hem de fer una consideració a la referència que la Llei 2/2002, d'urbanisme, fa al Síndic de Greuges. La disposició addicional setena diu que el termini d'un any establert per l'article 15 de la Llei 14/1984, de 20 de març que regula la Institució, en qüestions urbanístiques ha d'entendre's adaptat als terminis que estableix la Llei d'urbanisme per a la prescripció de les infraccions i de l'acció de reposició.

L'article 15 de la Llei del Síndic de Greuges diu que entre la producció del fet que és objecte de la queixa i la formulació escrita d'aquesta al Síndic de Greuges no pot transcórrer més d'un any. L'inici de les actuacions, quan es produeixin d'ofici, no és sotmès a cap termini preclusiu.

L'objecte de les queixes que s'adrecen al Síndic de Greuges no és pas la comissió d'una infracció urbanística, en el qual cas la Institució adreça el ciutadà a l'Administració competent, sinó un capteniment de l'Administració que el ciutadà creu irregular. Conseqüentment, entenem que el silenci de l'Administració a una denúncia per una presumpta infracció urbanística o la manca d'execució d'una ordre d'enderroc, a tall d'exemple, permetran al Síndic de Greuges fer el recordatori de deures legals que correspongui, amb independència que la infracció urbanística hagi prescrit.

4.2. El dret a la informació

En matèria d'urbanisme, qualsevol ciutadà està legitimat per exigir el compliment de la legislació, perquè es reconeix l'acció pública. Ja hem assenyalat la importància de l'ordenament urbanístic, que es considera d'interès general, i el fet que l'Administració està obligada a complir-lo, com també ho està el ciutadà. Per garantir aquest compliment d'obligacions s'ha previst la possibilitat que els particulars, sense necessitat d'acreditar un interès directe o un dret subjectiu, puguin exercir accions davant l'Administració i la jurisdicció contenciosa administrativa.

Aquest principi es manté des de la Llei del sòl de 1956 i s'havia recollit a l'article 296 del decret legislatiu 1/1990, i en termes molt similars és regulat actualment en l'article 12 de la Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme.

El Síndic de Greuges ha rebut queixes de ciutadans que han demanat còpies de documents inclosos en expedients de llicències d'obres i els ajuntaments els han negat aquesta informació al·legant que no hi acreditaven un interès legítim i directe i que els expedients estaven protegits per la Llei de dades de caràcter personal i per la Llei de propietat intel·lectual (vegeu queixa núm. 553/02).

Certament, d'acord amb la normativa bàsica que regula l'accés a la informació municipal per part dels ciutadans –l'article 140 de la Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya, l'article 37 de la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú i l'article 230 del Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les administracions locals–, els requisits que ha de reunir el ciutadà són que tingui un interès en la matèria objecte de consulta i que raoni el motiu de la demanda.

Però s'ha de considerar que la resolució que atorga una llicència d'obres autoritza una edificació amb uns paràmetres que no consten en el seu text, sinó en el projecte d'obres. És en l'expedient de llicència on es pot trobar la proposta del sol·licitant materialitzada en un projecte i els informes tècnics i jurídics corresponents. Tots aquests documents tenen el caire de motivació de la llicència.

Per poder plantejar la il·legalitat de les obres o, si escau, de la llicència, és necessària la consulta de l'expedient complet. En el cas contrari l'acció pública definida per la llei esdevindria de difícil exercici.

El dret d'informació del ciutadà comporta el dret d'obtenir còpies sobre actuacions concretes i documents conservats en oficines públiques, sense afectar l'eficàcia i el funcionament dels serveis públics. En aquest sentit, també hem suggerit els ciutadans que a la vista de l'expedient demanin còpia de la documentació que els pugui ser útil.

4.3. Conclusions

L'ordenament urbanístic és d'interès general. Amb aquest instrument i segons el seu àmbit podem aconseguir un territori o una ciutat que permeti una qualitat de vida desitjable. L'Administració no tan sols estableix els paràmetres que permeten assolir una ciutat digna, sinó que s'obliga ella mateixa a complir-los i a fer-los complir.

El compliment de les normes d'edificació no ha de quedar reservat als ciutadans conscients de l'obligatorietat. S'ha d'evitar que les infraccions es converteixin en fets fora d'ordenació pel transcurs del temps.

Amb aquesta finalitat, els ciutadans, mitjançant l'acció pública, poden denunciar les obres i els usos que s'apartin de l'ordenament urbanístic, i l'Administració té el deure d'investigar i protegir la legalitat urbanística amb els mitjans que la llei posa al seu abast.

Si l'Administració no exerceix les seves competències en matèria de disciplina urbanística o no executa les seves pròpies resolucions, incompleix ella mateixa el seu deure. L'execució subsidiària té una sèrie d'inconvenients, com ja hem vist al capítol d'habitatge, i les multes coercitives hi poden ser una alternativa, però la seva eficàcia dependrà de l'eficiència de l'Administració.

Queixa núm. 2590/01

Adaptació d'unes obres a la llicència

El senyor X, en nom i representació d'una comunitat de veïns, es va queixar al Síndic de Greuges perquè tot i que l'Ajuntament de Barcelona –Districte de l'Eixample– havia ordenat a una promotora d'habitatges que en el termini de dos mesos adaptés la construcció a la llicència atorgada, advertint-la que en cas d'incompliment l'ordre s'executaria forçosament mitjançant la imposició de multes coercitives i l'execució subsidiària, havia passat un any i ni les obres d'adaptació havien començat ni l'ajuntament havia reaccionat davant aquest incompliment.

Segons la informació de l'Ajuntament al Síndic de Greuges en resposta a la seva petició, des de la data de l'ordre municipal, passats quasi dos anys, només s'havia imposat una multa coercitiva, que, d'altra banda, no s'havia pagat.

Conseqüentment el Síndic de Greuges va recordar a l'Ajuntament la possibilitat d'executar subsidiàriament l'ordre de restauració de la realitat física alterada, tal com estableix l'article 10 del Reglament de disciplina urbanística.

Queixa núm. 2656/02

Una sortida de fums per enderrocar

Un ciutadà de Sabadell es va queixar al Síndic de Greuges perquè l'Ajuntament, que havia ordenat a un seu veí que en el termini d'un mes adaptés una xemeneia de sortida de fum al que disposen les ordenances municipals d'edificació, havia tolerat l'incompliment de l'ordre donada.

L'Ajuntament de Sabadell, a petició del Síndic de Greuges, va informar que la sortida de fum efectivament incompleix l'article 15.3 de l'ordenança municipal d'edificació, per la qual cosa es va ordenar que es fessin les obres necessàries per adaptar-la a la llicència d'obres. A conseqüència de l'incompliment d'aquesta ordre s'havia iniciat un expedient sancionador, però l'Ajuntament considerava que l'execució subsidiària no era proporcional al tipus d'infracció.

El Síndic de Greuges recordà a l'Ajuntament de Sabadell que el Decret Legislatiu 1/1990, de 12 de juliol, pel qual s'aprova la refosa dels textos legals vigents a Catalunya en matèria urbanística, preveu l'execució subsidiària quan les ordres no són voluntàriament complertes pels interessats. Conseqüentment, l'Ajuntament havia d'iniciar els tràmits per executar l'ordre a càrrec de l'interessat.

A l'hora de finalitzar la redacció d'aquest informe, l'Ajuntament no ha respost aquest recordatori de deures legals.

Queixa núm. 553/02

L'obtenció de còpies d'un expedient de llicència d'obres

Un advocat, en representació d'un propietari, va demanar al districte de Sants-Montjuïc de Barcelona fotocòpia de tota la documentació inclosa en un expedient de llicència d'obres per rehabilitació de la façana de l'edifici on resideix el seu client.

L'Ajuntament no va accedir a la petició perquè no havia acreditat un interès legítim i directe en l'expedient. Per aquest motiu, l'advocat va adreçar aquesta queixa al Síndic de Greuges.

Segons l'informe que l'Ajuntament de Barcelona va trametre a la Institució, el promotor, d'una banda, havia d'acreditar aquest interès per poder obtenir còpia de la documentació, la qual, d'altra banda estava especialment protegida per la Llei de propietat intel·lectual i per la Llei de protecció de dades.

El Síndic de Greuges va recordar a l'Ajuntament que en matèria d'urbanisme l'acció pública és reconeguda per l'article 296 del Decret Legislatiu 1/1990, vigent fins el 21 de juny de 2002. La Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme també regula en termes molt similars l'acció pública.

Per aquest motiu s'ha de permetre al promotor de la queixa l'accés a l'expedient sense necessitat d'acreditar el seu interès legítim. El dret d'accés a la informació també incorpora el d'obtenció de còpies o certificats sense afectar l'eficàcia i el funcionament dels serveis públics.

Ara bé, la petició de l'advocat, pel seu abast, podia afectar l'eficàcia i el funcionament de l'Administració, per la qual cosa el Síndic de Greuges també li va recomanar que, a la vista de l'expedient, exclusivament demanés còpia d'aquella documentació que li pogués ser útil.

A l'hora de finalitzar la redacció d'aquest Informe encara no hem rebut la resposta de l'Ajuntament de Barcelona a aquest recordatori de deures legals.

MEDI AMBIENT

1. Introducció

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

Del conjunt de les 237 actuacions endegades, 235 queixes i 2 actuacions d'ofici, hem seleccionat les més representatives per la similitud de l'objecte.

Evidentment, el grau de benestar i qualitat de vida es veu alterat, minvat o, fins i tot, anul·lat quan es produeix un nivell no tolerable de contaminació acústica, per bé que ara ja disposem d'un nou instrument jurídic, la Llei de protecció contra la contaminació acústica que, si més no, haurà de contribuir a la seva prevenció i repressió.

Les possibles afectacions dels drets al medi ambient i a la protecció de la salut és el que, majoritàriament, fonamenta la demanda d'informació per part de ciutadans i entitats, en l'exercici del dret d'accés a la informació ambiental, com s'ha posat de manifest amb la sol·licitud dels resultats de les proves analítiques de l'aigua potable dels municipis.

La preocupació per la salut es continua reflectint a partir de les queixes que encara rebem en relació amb els camps electromagnètics que generen les antenes de telefonia mòbil.

La defensa pel manteniment de la qualitat i grau de puresa dels recursos naturals existents davant l'aprovació de disposicions normatives que poden comportar una possible vulneració dels principis i les normes del dret comunitari en matèria de medi ambient, es posen de relleu amb motiu de l'aprovació del Pla Hidrològic Nacional.

D'altra banda, és una constant en diferents àmbits, i també en el del medi ambient, que els ciutadans, a títol individual o agrupats en entitats o plataformes, sol·licitin la nostra intervenció al témer que una determinada actuació administrativa, que se suposa que hauria de contribuir a protegir el medi ambient, hi repercutirà negativament i, de retruc, també en l'esfera privada de determinades persones.

Ens movem dins l'àmbit d'actuacions administratives que s'han de resoldre amb la tramitació del corresponent procediment administratiu, i en el curs del qual s'han d'adoptar decisions de caire discrecional, com pot ser la idoneïtat d'un o altre emplaçament. La disconformitat dels reclamants, donada a conèixer en la fase de presentació d'al·legacions, es fonamenta en el fet de considerar que l'actuació de l'Administració ha estat irregular en la mesura que l'autorització d'una determinada instal·lació comportarà haver de patir molèsties que no es consideren obligats a suportar. Ens remetem en aquest cas a l'Annex 7, on es fa referència a la resolució dictada davant la queixa presentada contra la instal·lació d'un abocador de residus no especials a l'Espluga de Francolí.

La preservació del medi ambient enfront de l'exercici d'activitats que, d'estar autoritzades, probablement podrien contribuir a assolir aquest objectiu, el qual malauradament no s'aconsegueix atesa l'absència de control del seu exercici, és el que va motivar la queixa pel funcionament d'una activitat industrial de compostatge i emmagatzematge de fems de diferents granges a la localitat de Masdenverge, que podia posar en perill els pous d'aigua i aqüífers de la zona i generava males olors. Ens remetem a l'Annex 7 per conèixer la resolució dictada.

En aquest apartat de l'Informe també fem el seguiment corresponent a les motos nàutiques, a la implantació de l'energia eòlica i presentem una queixa tocant a la matèria exposada en el nostre Informe extraordinari sobre inundacions.

Finalment, indicar que el Síndic ha recomanat una major intensitat en el règim d'intervenció administrativa a seguir per a l'autorització dels casals de vacances o esplais i clarificar les condicions tècniques que han de complir aquests centres.

2. La llei de protecció contra la contaminació acústica

A l'Informe de 1998 recordàvem la jurisprudència del Tribunal Constitucional sobre les exigències de l'article 25.1 de la Constitució en l'àmbit sancionador administratiu, és a dir, el dret a la legalitat sancionadora, i manifestàvem la dificultat d'identificar una norma amb rang de llei que fos adequada per poder aplicar a tota conducta o activitat generadora de sorolls i vibracions molestes i excessives el règim sancionador, previst a les ordenances municipals dictades sobre aquesta matèria.

En aquest sentit assenyalàvem la necessitat que Catalunya es dotés d'una norma amb rang de llei que, regulant de manera específica la contaminació acústica i salvaguardant els principis de legalitat i tipicitat previstos a l'article 25 de la Constitució, pogués ser desenvolupada pels municipis a partir de les ordenances municipals (pàg. 31183, BOPC núm. 380, de 19 de març de 1998).

Hem d'aplaudir, per tant, l'aprovació de la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, que va entrar en vigor l'11 d'octubre de 2002. L'aprovació i publicació d'aquesta llei és gairebé coincident en el temps amb l'aprovació de la Directiva 2002/49/CE del Parlament Europeu i del Consell de 25 de juny de 2002, sobre avaluació i gestió del soroll ambiental. Ja a l'exposició de motius, s'indica que aquesta llei recull els criteris de la Unió Europea fixats a la normativa comunitària i especialment a la citada directiva.

La Llei 16/2002, de 28 de juny, té per objecte regular les mesures necessàries per prevenir i corregir la con-

taminació acústica que afecta els ciutadans i el medi ambient provocada pels sorolls i les vibracions provinents de qualsevol activitat industrial, comercial, de serveis o de lleure, sigui de titularitat pública o privada, i les derivades de les relacions de veïnat. Així doncs, les molèsties ocasionades pels sorolls de la recollida pneumàtica d'escombraries (vegeu queixa 467/2001) serien un exemple d'activitat de serveis de titularitat pública, a la qual, pel tipus de maquinària emprada, és d'aplicació també el recent Reial Decret 212/2002, de 22 de febrer, pel qual es regulen les emissions sonores a l'entorn, degudes a determinades màquines d'ús a l'aire lliure.

Pel que fa a l'objecte recurrent que ens plantegen determinades queixes, en relació amb les molèsties ocasionades per animals domèstics, hem de recordar que a l'Informe de 1999 vam assenyalar que mancava una normativa que tingués per objecte evitar o corregir el deteriorament de la convivència ciutadana, causada per animals inadequadament mantinguts o educats.

La Llei 16/2002, de 28 de juny de 2002, preveu que les ordenances sobre contaminació acústica han de regular determinats aspectes, entre els quals, el del comportament dels animals domèstics. Tanmateix, l'examen del règim sancionador de la llei, en termes de superació dels límits d'emissió mesurats en decibels, i les mesures provisionals a adoptar en el curs d'un procediment sancionador com ara, el precinte, la clausura i la suspensió de l'autorització, són molt difícils d'extrapolar a aquesta casuística.

D'altra banda, l'aplicació del Decret 6/1999, de 26 de gener de 1999, sobre condicions de manteniment dels animals de companyia, pensem que no sempre pot donar resposta a les situacions que generen la incomoditat dels veïns. A més, l'incompliment d'aquest Decret només pot ser sancionat pel Departament de Medi Ambient, sens perjudici que els ajuntaments puguin instruir els expedients sancionadors fins a la fase de proposta.

Per tant, quedaria al descobert el règim sancionador previst a les ordenances municipals per incompliment de les normes sobre comportament d'animals domèstics, llevat que s'optés per realitzar mesuraments sonomètrics que, pensem, no és el més adequat quan estem parlant d'éssers vius.

Finalment, creiem convenient referir-nos al deure que tenen les administracions d'intervenir en aquest àmbit, en particular l'Administració local, atesa la possible incidència del soroll sobre la integritat real i efectiva de determinats drets fonamentals susceptibles d'empara, com poden ser el dret a la integritat física i el dret a la intimitat personal i familiar i a la inviolabilitat del domicili. Ja a l'Informe de 1996 vam fer unes pinzellades sobre com el soroll podia afectar el respecte del dret fonamental de l'article 18 de la Constitució (vegeu pàg. 11686 a 11688, del BOPC núm. 153, de 21 de març de 1997).

En aquest sentit ens sembla interessant citar la Sentència del Tribunal Constitucional 119/2001, de 24 de maig de 2001, en el fonament jurídic sisè, darrer paràgraf de la qual es diu textualment el següent: «[...] podem concloure que una exposició perllongada a uns determinats nivells de soroll, que puguin objectivament qualificar-se com a evitables i insuportables, ha de merèixer la protecció dispensada al dret fonamental a la intimitat personal i familiar, en l'àmbit domiciliari, en la mesura que impedeixin o dificultin greument el lliure desenvolupament de la personalitat, sempre que la lesió o detriment provingui d'actes o omissions d'ens públics als quals sigui imputable la lesió produïda».

Queixa núm. 467/01

La recollida pneumàtica d'escombraries

Les molèsties per sorolls fruit del procés de succió per la recollida pneumàtica d'escombraries a Gràcia és el motiu de la queixa següent.

Admesa a tràmit la queixa, la direcció de serveis de neteja urbana de l'Ajuntament de Barcelona informà que, arran de les queixes rebudes havia dut a terme un programa de comprovacions de l'impacte acústic que comporta l'actuació del vehicle de recollida pneumàtica. El resultat era que, a plena càrrega de treball, no s'ultrapassaven els nivells màxims establerts per a activitats executades en horari diürn. Per aquest motiu, el Síndic no aprecià signes d'irregularitat en l'actuació administrativa.

Posteriorment, la promotora de la queixa s'adreçà novament a la Institució per comunicar que les molèsties per sorolls persistien, motiu pel qual havia sol·licitat de l'Ajuntament un mesurament sonomètric. Els valors enregistrats superaven amb escreix els nivells fixats a l'Ordenança general del medi ambient urbà.

Atès que el soroll produït pel procés d'aspiració d'escombraries era considerable, l'Ajuntament de Barcelona, amb l'objecte d'avançar en la millora del confort acústic de la zona, va proposar unes línies de millora, com: la millora de l'aïllament de les parts del vehicle on es troben les bombes de succió i tubs d'aspiració, la millora de l'aïllament dels edificis propers, promoció d'accions de bona pràctica adreçada als veïns i als treballadors de la recollida, accions de sensibilització i informació als veïns i la presa en consideració de les prescripcions de l'Ordenança municipal abans citada i el Reial Decret 212/2002, de 22 de febrer, en què es regulen les emissions sonores a l'entorn degudes a determinades màquines d'ús a l'aire lliure.

La interessada opinava que, malgrat aquestes propostes, les molèsties per sorolls persistirien pel fet que tenien origen en les mancances i problemes en el funcionament tècnic dels sistema. Per aquest motiu, el Síndic reobrí l'expedient i sol·licità informació addicional a l'Ajuntament.

L'Ajuntament, entre d'altres qüestions, es referí al fet que l'Ordenança general del medi ambient urbà havia entrat en vigor gairebé un any després de l'entrada en funcionament del sistema de recollida pneumàtica. I d'altra banda, que el Decret 212/2002, preveia uns terminis que finalitzaran el gener de 2006 per a l'adaptació tecnològica dels fabricants de les màquines als requisits necessaris per garantir que les persones estiguin protegides davant l'ús de màquines a l'aire lliure. En

aquest sentit, se'ns indicava que ja s'havia requerit l'empresa gestora perquè tingués en compte la normativa estatal i, per tant, s'estava pendent de conèixer quina era la solució adoptada.

D'altra banda, se'ns feren avinents les propostes de millora i promoció d'accions abans esmentades.

Estudiada aquesta informació, el Síndic recordà a l'Ajuntament que, per bé que l'entrada en funcionament del sistema de succió fos anterior a l'aprovació de la citada ordenança, això no significava que el sistema no restés sotmès a cap tipus de previsió normativa. En aquest sentit, l'Ordenança sobre el control de la contaminació per agents físics, vigent des del 8 de setembre de 1983, era la norma aplicable. D'acord amb el seu marc normatiu es podia comprovar que la font sonora incrementava el soroll en més d'allò previst a l'ordenança. Per aquest motiu, el Síndic va recomanar que s'estudiés la possibilitat d'exigir a l'empresa titular del sistema l'adopció de millores tecnològiques dins d'uns terminis prèviament definits i no susceptibles de pròrroga, ja que, d'acord amb el marc normatiu citat, aquestes millores o mesures correctores podien haver estat exigides des del moment de la posada en funcionament del sistema de recollida.

D'altra banda, el Síndic va suggerir que els serveis tècnics municipals realitzessin un nou mesurament des del domicili de la interessada, a l'efecte de comprovar si les línies de millora proposades havien servit per minorar el nivell sonor produït pel funcionament de l'activitat.

Finalment, pel que fa a la possibilitat d'accedir a les subvencions per millorar l'aïllament dels edificis, el Síndic va manifestar que es tracta d'una mesura pal·liativa que, si bé no incideix en la font del problema, ajuda a esmorteir les molèsties denunciades. En la mesura que aquestes molèsties són generades pel mal funcionament d'un servei de titularitat pública, que el ciutadà no té el deure jurídic de suportar, el Síndic considerà que calia estudiar l'adopció d'accions dirigides a cobrir la totalitat dels costos d'aquestes instal·lacions en relació amb les persones respecte de les quals es comprovi una relació directa entre el soroll emès pel sistema i el dany sofert.

En el moment de cloure aquest Informe, el Síndic espera rebre la resposta de l'Ajuntament.

3. Dret d'accés a la informació ambiental

En l'Informe de l'any 2001 vam presentar una visió pràctica del que podia ser objecte o no de l'àmbit d'aplicació de la Llei 38/1995, de 12 de desembre, del dret d'accés a la informació en matèria de medi ambient, que enguany continuem tractant a partir de dues noves queixes i del seguiment d'una altra. La Directiva 90/313/LE que la llei citada va transposar ha estat substituïda per la Directiva 2003/4/CE, de 28 de gener, publicada en el DOCE L41, de 14 de febrer de 2003 i que sent tan recent encara no comentem.

3.1. L'accés a la informació

Hem de recordar que la informació ambiental ha de ser facilitada per l'Administració competent, llevat que es trobi en una de les causes de denegació previstes a la mateixa llei. Tot i amb això, les administracions tenen l'obligació de facilitar la informació parcial, és a dir, la que es pugui separar de la relacionada amb els aspectes objecte de denegació.

En relació amb les sol·licituds d'informació sense resposta sobre el resultat de les proves analítiques d'aigua potable del municipi, adreçades per una associació ecologista a l'Ajuntament de Torroella de Montgrí, la corporació va decidir finalment exposar-les al tauler d'anuncis de l'Ajuntament (vegeu queixa 2979/02). Cal recordar que l'article 4 de la llei, modificat per la Llei 55/1999, de 29 de desembre, va suprimir el silenci negatiu en aquest àmbit, per la qual cosa l'Administració està obligada a resoldre la sol·licitud en un termini màxim de dos mesos.

Pel que fa a l'Administració competent en el subministrament d'informació sobre el resultat de les anàlisis d'aigua potable del municipi, el Síndic va considerar en el curs de la tramitació de la queixa 885/00 que, en tant que els resultats dels autocontrols efectuats pels ajuntaments o entitats gestores han de constar en un registre a disposició de l'Administració sanitària competent durant el termini fixat a la normativa, els peticionaris d'aquesta informació no haurien de ser derivats pel Departament de Sanitat i Seguretat Social a cadascun dels municipis. I amb més motiu, si es té en compte que, a partir del desenvolupament del programa de vigilància i supervisió de les actuacions dels responsables del subministrament de les aigües de consum públic, el Departament hauria de disposar del resultat de les anàlisis de la potabilitat de les aigües efectuades per aquells.

El Departament va manifestar la inviabilitat actual de poder disposar dels resultats dels autocontrols a causa del gran volum de dades. Aquesta dificultat sembla que podria ser superada en el futur amb l'establiment de la informatització del SINAC (Sistema nacional de les aigües de consum públic), que desenvolupa el Ministeri de Sanitat i Consum.

L'obligatorietat de la participació en el futur del SINAC, segons informa el Departament, sembla que serà regulada en el Reial Decret pel qual es fixin els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà, que transposarà la Directiva 98/83/CE del Consell, de 3 de novembre de 1998.

En el BOE núm. 45, de 21 de febrer de 2003, s'ha publicat el Reial decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà; l'article 30 del Reial decret regula el SINAC que haurà de desenvolupar una Ordre ministerial.

3.2. La denegació d'accés a la informació

Una de les causes de denegació que preveu la llei és la recollida a l'apartat g) de l'article 3, que a continuació es transcriu: *«els (expedients) que afectin la confidencialitat de dades i d'expedients personals»*.

Aquesta va ser, en síntesi, la motivació de la denegació efectuada per l'Ajuntament de Mollet del Vallès a la

sol·licitud de subministrament d'un llistat d'industrials del municipi efectuada per una entitat ecologista (vegeu queixa 1782/02).

Tanmateix, el Síndic considerà que la denegació de l'esmentada sol·licitud no havia de fonamentar-se en aquesta causa de denegació, ja que, pel caràcter genèric amb què havia estat formulada, difícilment encaixava en el concepte d'informació sobre medi ambient recollit a la Llei 38/1995, de 12 de desembre.

Per aquest motiu, es considerà que la sol·licitud s'havia d'inscriure en l'àmbit de l'exercici del dret d'accés dels ciutadans als documents públics, el qual ha de garantir el dret a la intimitat personal i la reserva de dades protegides per la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Cas que l'Ajuntament no disposés específicament d'un cens de les indústries, cap norma legal o reglamentària no l'obligava a crear llistats o censos respecte de dades no elaborades.

En aquest sentit, la Sentència del Tribunal Suprem de 2 de juny de 2000 (referència Aranzadi 6733/2000) és força exemplificativa. Davant la sol·licitud d'expedició d'una certificació sobre dades no elaborades, el Tribunal manté que el fet que la referida elaboració es realitzi o no és quelcom que entra dintre de l'àmbit de les potestats d'organització interna de l'Administració, enfront de les quals no es poden fer valer drets subjectius dels ciutadans que impliquin l'exercici d'aquelles potestats, en un sentit o un altre o amb uns objectius determinats.

3.3. La difusió d'informació

La preocupació manifestada pel Síndic perquè la informació sobre la detecció de la pèrdua de la potabilitat de les aigües arribés amb la màxima celeritat a tota la població, ja fossin veïns, ja fossin residents temporals, el dugué a formular determinades recomanacions en relació amb el contingut dels avisos i la fórmula emprada en la seva execució material (vegeu, novament, queixa núm. 885/00).

El Departament de Sanitat i Seguretat Social considera que la difusió d'informació a la població i el contingut dels avisos s'efectua d'una manera o una altra en funció de les característiques de l'episodi detectat. En el cas de riscos extraordinaris, que es produeix quan es detecta la presència de tòxics, el Departament ho comunica directament als mitjans de comunicació.

En el cas dels nitrats, una substància qualificada de no desitjada pel Reial Decret 1138/1990, de 14 de setembre, pel qual s'aprova la reglamentació tecnicosanitària per al subministrament i control de qualitat de les aigües potables de consum públic, el Departament comunica la informació a través dels ajuntaments –comprovant-ne l'execució– i també a través del sistema sanitari.

Queixa núm. 2979/02

La difusió de les proves analítiques d'aigua potable

Una associació ecologista s'adreçà a la Institució davant la manca de resposta de l'Ajuntament de Torroella de Montgrí a les sol·licituds d'informació sobre els resultats de les proves analítiques de l'aigua potable del municipi. L'entitat havia suggerit que se'n publiqués el resultat a qualsevol mitjà d'informació municipal. L'única resposta obtinguda de l'Ajuntament, ja feia gairebé dos anys, va ser que estudiava la manera de fer pública la informació de forma amena i senzilla.

Sol·licitat informe a l'Ajuntament, que a la vista de la petició es posà en contacte amb la Institució per consultar sobre l'assumpte plantejat, el Síndic pogué tenir la resposta escrita facilitada a l'entitat. L'Ajuntament la informava que havia decidit exposar les anàlisis en el tauler d'anuncis municipal perquè qualsevol ciutadà que hi estigués interessat les pogués consultar. També la informava que, en el departament d'urbanisme, podia consultar les proves anteriors a la data de les exposades en el tauler, en horari d'atenció al públic. Finalment l'Ajuntament indicà que tenia en estudi la possibilitat de fer públics aquests resultats a través de la web municipal.

A la vista de la informació facilitada, el Síndic finalitzà la seva intervenció en aquest assumpte.

Seguiment de la queixa núm. 885/00

(pàg. 86 i 87 del BOPC 275, de 22 de març de 2002)

Informació sobre la potabilitat de l'aigua

A les consideracions formulades pel Síndic perquè el Departament de Sanitat i Seguretat Social no derivés els peticionaris d'informació a cadascun dels municipis afectats, el Departament assenyalà que la supervisió dels autocontrols, efectuada en el marc del programa de vigilància i supervisió de les actuacions dels responsables del subministrament de l'aigua de consum públic es fonamenta en les visites sistemàtiques a les entitats gestores del subministrament. D'aquesta manera els inspectors revisen «in situ» els registres de les determinacions analítiques d'autocontrol. Aquesta opció ha estat escollida atenent a criteris sanitaris d'eficàcia, eficiència i efectivitat, atès el gran volum de dades generades i la no disponibilitat d'eines informàtiques compatibles de moltes gestores i ajuntaments.

El Departament també apuntà que, en un futur, es podria resoldre la inviabilitat actual de disposar dels resultats dels autocontrols deguda al gran volum de dades, a través d'un sistema d'informatització que desenvolupa el Ministeri de Sanitat i Consum.

En qualsevol cas, el Departament manifestà que els resultats obtinguts de la campanya d'anàlisis físicoquímiques que realitza són lliurades als interessats que les sol·liciten.

En relació amb les consideracions del Síndic perquè es vehiculessin els mecanismes necessaris a fi que els resultats dels autocontrols es posessin en coneixement del Departament, i d'aquesta manera aquest pogués vetllar

immediatament per la difusió dels avisos que l'autoritat municipal ha de realitzar a la població, el Departament va assenyalar que aquesta qüestió estava en vies de solució amb el sistema d'informatització abans esmentat.

Respecte de la recomanació del Síndic perquè es pogués determinar amb caràcter previ el contingut dels avisos a difondre, així com també la fórmula a emprar en la seva execució material, el Departament va indicar que el mitjà de difusió utilitzat varia en funció de l'episodi detectat. Així doncs, si els indicadors detecten tòxics, el Departament ho fa saber als mitjans de comunicació; en el cas de substàncies no desitjades, com els nitrats, la informació es comunica per mitjà dels ajuntaments i el sistema sanitari. La fórmula que empra cada ajuntament és la que ell mateix considera adient en virtut de les seves obligacions i del coneixement de la realitat municipal. La delegació territorial, seguint les instruccions del director general de Salut Pública, va comprovar el compliment de la fórmula proposada pels ajuntaments del Baix Ter.

A la vista d'aquestes dades el Síndic va finalitzar la seva actuació considerant que els suggeriments formulats havien estat parcialment acceptats.

Queixa 1782/02

Una sol·licitud d'informació ambiental que no ho és

La manca de resposta de l'Ajuntament de Mollet del Vallès a les diferents sol·licituds d'informació formulades per una entitat ecologista, que les emmarcava dins l'exercici del dret d'accés a la informació ambiental, motivà la present queixa. L'entitat també manifestava disconformitat amb la resposta obtinguda a una de les sol·licituds sobre el cens de les indústries de Mollet del Vallès. La resposta municipal de denegar-la en virtut de l'article 3 apartat g) de la Llei 38/1995, de 12 de desembre, i hi afegia el fet que les dades estaven localitzades en un fitxer informàtic inscrit a l'Agència de Protecció de Dades, que conté informació de caràcter personal objecte de protecció.

La informació facilitada per l'Ajuntament ens va permetre conèixer que bona part de les sol·licituds d'informació formulades ja havien estat contestades; a les que restaven pendents, se'ls donava resposta a partir d'una carta a l'entitat, en què es facilitava la consulta dels documents a les dependències municipals.

El Síndic observà que aquest darrer grup de sol·licituds eren contestades per carta l'any 2002, quan les peticions dataven del 1999 i 2000. Per aquest motiu es recordà a l'Ajuntament l'obligació de notificar les resolucions en un termini màxim de dos mesos, i del fet que en la modificació de què havia estat objecte la citada llei s'havia suprimit la referència al silenci negatiu.

Pel que fa a la disconformitat de l'entitat amb la resposta obtinguda per l'Ajuntament en relació amb el cens de les indústries, el Síndic s'adreçà a la Corporació i als promotors de la queixa per donar-los a conèixer les seves reflexions en aquest respecte.

El Síndic considerà que, pel caràcter genèric de la sol·licitud, resultava molt difícil encaixar-la dintre de l'àmbit d'aplicació de la Llei d'informació ambiental. Per aquest motiu, el Síndic estimava que s'havia d'inscriure en l'àmbit de l'exercici del dret d'accés dels ciutadans als documents públics. Tanmateix, la Institució va entendre que si l'Ajuntament no disposava específicament d'un cens de les indústries del municipi, per bé que en els arxius municipals en constessin les dades per raons diferents, com les relatives a efectes impositius o de tramitació de llicències, cap norma legal o reglamentària, l'obligava a crear llistats respecte de dades no elaborades.

Amb aquestes reflexions, el Síndic va donar per acabada la seva intervenció en aquest cas.

4. Les activitats recreatives musicals

Un dels sectors d'activitat que solen ocasionar força queixes és el de les activitats recreatives musicals. El Decret 239/1999, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el catàleg dels espectacles, les activitats recreatives i els establiments públics sotmesos a la Llei 10/1990, de 15 de juny, estableix una classificació de les activitats recreatives, entre les quals trobem les musicals. Aquestes activitats musicals, al seu torn, es classifiquen en bar musical, discoteca, sala de ball, sala de festes amb espectacle i cafè teatre i cafè concert.

4.1. Exercici de l'activitat sense llicència

L'exercici d'aquestes activitats està sotmès a llicència prèvia, la llicència ambiental. De fet, l'annex II.2 del Decret 136/1999, de 18 de maig, pel qual s'aprova el reglament general de desplegament de la Llei 3/1998, de 27 de febrer, de la intervenció integral de l'Administració ambiental, sotmet al règim de llicència ambiental les activitats recreatives, excepte les de restauració –bar, restaurant i restaurant bar–, de conformitat amb el catàleg dels espectacles abans citat.

Per bé que en la tramitació d'aquestes llicències cal respectar l'íter procedimental de la Llei 3/1998 i el Decret que la desenvolupa, cal no perdre de vista la seva subjecció també a la Llei 10/1990, de 15 de juny, sobre policia de l'espectacle, les activitats recreatives i els establiments públics. En aquest sentit, l'article 4.6 de la Llei 10/1990 i el Decret 76/1999, de 23 de març, de creació d'una ponència tècnica interdepartamental d'espectacles i activitats recreatives en cada delegació territorial del Govern de la Generalitat, tenen la virtualitat de fixar els supòsits en els quals la delegació territorial ha de formular condicionaments específics per exercir una activitat recreativa en un local de concurrència pública. Amb aquesta finalitat, els ajuntaments han de trametre còpia dels expedients instruïts en relació amb aquestes llicències amb caràcter previ a l'atorgament, i no quan la llicència ja ha estat atorgada, ja que els condicionaments que la delegació territorial consideri procedent incorporar s'hauran d'incloure obligatòriament a la llicència (vegeu queixa núm. 3741/00).

D'altra banda, i en virtut de l'article 18 de la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contami-

nació acústica, quan es tracta de les activitats incloses en els annexos I, II i III de la Llei 3/1998, en el projecte tècnic que ha d'acompanyar la sol·licitud d'autorització ambiental o de llicència o en la documentació prevista per al règim de comunicació o la llicència d'obertura d'establiments que el substitueixi, cal incloure un estudi d'impacte acústic amb el contingut mínim previst a l'annex 10 de la Llei 16/2002.

En qualsevol cas, tal com disposa l'article 4.7 de la Llei 10/1990, l'activitat no es pot començar a exercir abans que s'hagi comprovat, amb el suficient i efectiu rigor tècnic, que les instal·lacions s'ajusten al projecte aprovat i que les mesures correctores adoptades funcionen amb eficàcia. L'article 43 de la Llei 3/1998 també ens recorda la necessitat de verificar l'adequació de l'activitat i de les instal·lacions a l'autorització o llicència, que és el que, en definitiva, habilita per a l'exercici de l'activitat (vegeu queixa núm. 3261/01).

En cas de detectar-se l'exercici d'una activitat recreativa sense llicència, s'ha de tenir present que l'article 19.5 de la Llei 10/1990 faculta els alcaldes i els delegats territorials a procedir al tancament dels locals o establiments que no tenen llicència, amb independència de l'obertura del procediment sancionador corresponent per la comissió d'una infracció molt greu.

A l'Informe de 1997, quan vam fer algunes observacions sobre el projecte del que posteriorment seria la Llei 3/1998 (pàg. 21579, del BOPC núm. 266, de 20 de març de 1998), indicàvem que les sancions previstes eren exclusivament de caire econòmic, i només en l'àmbit de les mesures cautelars a adoptar en la tramitació del procediment sancionador per l'exercici d'activitat sense autorització o llicència, s'observava la facultat d'ordenar-ne la suspensió en el cas de constatar el risc d'una afecció greu del medi ambient, la seguretat o la salut de les persones, fins a obtenir l'autorització o la llicència corresponents.

A criteri del Síndic, i seguint la jurisprudència del Tribunal Suprem en relació amb les activitats exercides sense llicència, l'Administració pot ordenar-ne la clausura prèvia audiència de l'interessat, llevat dels casos de perill, en què es podrà prescindir d'aquesta. En aquests casos, la clausura no integra una sanció, sinó que és la conseqüència que deriva de la manca de control previ necessari per comprovar que l'activitat no lesiona els interessos que l'ordenament jurídic protegeix en aquesta matèria.

De fet, si la Llei 3/1998 preveu la possibilitat que una activitat de l'annex III, de les estimades de baix impacte ambiental, que no hagi complert les previsions establertes a la llei amb caràcter previ a la data d'inici del seu exercici, pugui ser considerada clandestina i clausurada per l'ajuntament, amb més motiu aquesta regla s'ha de poder estendre a la resta d'activitats sotmeses a l'obtenció d'una llicència o autorització ambiental, que tenen més incidència ambiental.

Si un establiment amb una llicència que no correspon a l'àmbit del catàleg recollit en el Decret 239/1999 vol exercir complementàriament i amb caràcter permanent qualsevol de les activitats recreatives que s'hi defineixen, cal que obtingui prèviament la preceptiva llicència municipal específica, d'acord amb les exigències que li corresponguin segons la seva classificació, d'acord amb el que disposa l'article 25 del citat decret. En la tramitació de la queixa núm. 3741/00 ja citada s'observa com un establiment amb llicència per a centre d'aprenentatge i pràctiques de balls de saló, en realitat sembla desenvolupar l'activitat de discoteca, per a la qual no ha tramitat cap llicència específica.

L'adaptació dels establiments d'espectacles públics existents amb anterioritat a la vigència del Decret 239/1999 s'ha de fer en el termini de dos anys a comptar des de l'entrada en vigor del decret, és a dir el 20.9.2001, quan sigui necessària la modificació de les instal·lacions o elements de construcció. Un establiment amb llicència per a l'activitat de bar, que conforme amb el decret citat correspondria a una activitat de restauració, difícilment pot mantenir-se dins la mateixa classificació quan s'hi instal·la un karaoke, al marge de la tramitació de qualsevol llicència (vegeu queixa núm. 407/02). En aquest cas, conforme a les previsions contingudes a l'Ordenança per a la protecció del medi ambient contra l'emissió de sorolls i vibracions, de Salou, es preveu la possibilitat d'arribar a precintar les instal·lacions que causen les molèsties si es detecta que el local presenta elements no emparats per la llicència o que el nivell d'impacte transmès supera en més de 15 decibels els fixats a l'ordenança.

Queixa núm. 3741/00

Un centre d'aprenentatge de balls de saló que sembla funcionar com a discoteca

Les molèsties produïdes pel funcionament d'una discoteca que, segons el promotor, no tenia el permís d'obertura per a aquesta activitat motivà l'admissió a tràmit de la queixa i la subsegüent petició d'informe a l'Ajuntament de Piera.

A partir de la documentació facilitada es comprovà que la llicència emparava l'exercici de l'activitat de centre d'aprenentatge i pràctiques de balls de saló amb servei de bar. Una de les condicions que incloïa la llicència era de sotmetre l'expedient a informe del servei d'espectacles i activitats recreatives del Departament de Governació (avui competència del Departament de Justícia i Interior). Pel que fa a aquesta qüestió el Síndic va recordar que aquesta previsió s'hauria hagut de formalitzar en el curs de la tramitació de la llicència i no quan aquesta ja era atorgada, ja que els condicionaments a incorporar s'han d'incloure obligatòriament a la llicència.

Fetes les gestions oportunes prop de la Delegació Territorial del Govern a Barcelona, se'ns informà que no hi constava cap petició d'informació respecte a l'establiment en qüestió. Per aquest motiu, i atès que l'objecte de la queixa es referia al fet que presumiblement el local funcionava com a discoteca, la Delegació Territorial va requerir la Direcció General de Seguretat ciutadana a fer-hi una inspecció. L'acta aixecada pels Mossos d'Esquadra feia constar que l'activitat era de discoteca. Per aquest motiu, la Direcció General del Joc i Espectacles va iniciar les actuacions corresponents en

tant que la manca de llicència d'un local pot ser constitutiva de falta molt greu.

Tanmateix, el Síndic s'adreçà a l'Ajuntament de Piera per recordar-li, entre d'altres coses, que l'exercici d'una activitat no emparada per una llicència hauria de comportar l'ordre de suspensió de l'activitat no autoritzada, en tant que mesura autònoma i no lligada necessàriament a la tramitació d'un procediment sancionador. També li recordà que en la mesura que l'Ajuntament és competent per atorgar la llicència, també és competent per revocar-la en els cas de detectar l'incompliment dels termes en què és concedida; i finalment li va fer avinent que els establiments amb una llicència que no correspon a l'àmbit del catàleg previst en el Decret 239/1999, com era el cas objecte de la queixa, que vulguin exercir complementàriament i amb caràcter permanent una de les activitats del catàleg, han d'obtenir prèviament la llicència municipal preceptiva.

Malgrat les reiteracions formulades, l'Ajuntament de Piera solament informà de la intervenció que estava duent a terme el Departament d'Interior amb la tramitació d'un procediment sancionador, per la qual cosa s'entengué que cap de les consideracions formulades no havia estat acceptada.

Queixa núm. 3261/01

Una discoteca mai legalitzada

El senyor X es va adreçar al Síndic davant la manca d'actuació de l'Ajuntament de Torroella de Montgrí per les molèsties per sorolls ocasionades pel funcionament d'una discoteca.

La informació facilitada per l'Ajuntament posava de manifest les diferents vicissituds que havien seguit les actuacions tendents a legalitzar l'activitat des que havia estat presentada la primera sol·licitud de llicència, l'any 1997. Malgrat tots els processos, l'establiment no disposava de llicència. Tanmateix se'ns féu saber que en el moment de la comunicació el local estava tancat.

Per aquest motiu el Síndic recordà a l'Ajuntament que en el cas que els propietaris del local tinguessin intenció de reiniciar l'activitat, caldria subjectar el procediment de llicència a les previsions de la Llei 3/1998 i el Decret que la desenvolupa i, en qualsevol cas, l'inici de l'activitat hauria de condicionar-se a la comprovació prèvia que confirmés la idoneïtat de les mesures correctores aplicades i l'adequació de les instal·lacions als requeriments legals establerts.

Amb aquestes consideracions el Síndic va donar per finalitzada la seva intervenció.

Queixa núm. 407/02

Un bar amb karaoke

El senyor X va fer avinent al Síndic el seu malestar davant de les molèsties per sorolls d'un bar musical, especialment per l'activitat de karaoke que s'hi desenvolupava, malgrat les denúncies presentades a l'Ajuntament de Salou.

La informació facilitada per l'Administració assenyalava que l'establiment disposava de llicència per a l'activitat de bar. En alguna de les actes de mesurament sonomètric s'indicava que l'activitat mesurada era un karaoke i en altres es feia referència a l'activitat musical desenvolupada en el local.

Tenint en compte que l'establiment només tenia llicència per a l'activitat de bar, el Síndic va entendre que difícilment es podia admetre que la instal·lació d'un karaoke, efectuada al marge de la tramitació de qualsevol llicència, permetés seguir considerant l'establiment com a activitat de restauració. Per aquest motiu, ens trobàvem davant l'exercici d'una activitat musical sense llicència.

El Síndic recordà a l'Ajuntament les previsions de la Llei 10/1990 pel que fa al tancament d'activitats sense llicència, i per la infracció que aquesta situació constituïa. I també recordà, a la vista del marc normatiu de l'Ordenança municipal de Salou en matèria de sorolls, que es podia arribar a precintar les instal·lacions causants de les molèsties si no eren emparades per la llicència o superaven el nombre de decibels autoritzats.

Per tot això, el Síndic recomanà a l'Ajuntament que, en aplicació del principi de proporcionalitat, i al marge del procediment sancionador iniciat per excés de sorolls, adoptés les mesures per fer cessar el karaoke, mitjançant el seu precintatge, si era el cas, per tal de restablir l'objecte que emparava la llicència i alhora la tranquil·litat i el benestar dels veïns.

L'Ajuntament informà el Síndic de la resolució de sanció adoptada en el procediment sancionador instruït i del fet que la Comissió Informativa de Governació havia informat favorablement sobre l'ordre de retirar immediatament tots els aparells musicals de l'establiment que s'apartessin dels autoritzats a la llicència de bar i el precintatge dels restants a 55 decibels, que és el nivell màxim que l'ordenança permet per a les activitats amb música ambiental, que són aquelles que com a complement de la seva activitat tenen un equip de música de baixa potència.

4.2. El caràcter extraordinari de les activitats recreatives

L'article 2 del Decret 239/1999 fa una classificació dels espectacles i activitats recreatives pel seu caràcter fix, eventual i extraordinari. Aquests darrers són els que es realitzen amb caràcter esporàdic en un local o en un recinte que disposi de llicència o autorització municipal per a una activitat diferent de la que s'hi pretén realitzar. En aquests casos cal obtenir prèviament autorització de la corresponent delegació territorial del Govern de la Generalitat o de l'ajuntament, en el cas que es facin amb motiu de la celebració de festes populars.

L'article 26 del citat decret confirma el fet que l'empresa que té llicència per a una activitat recreativa o espectacle i que pretén fer-ne una altra, amb caràcter extraordinari i esporàdic, ha de sol·licitar a la delegació territorial o a l'ajuntament l'autorització pertinent. La realització de l'activitat en forma habitual requereix la corresponent llicència municipal específica.

L'Ajuntament de Manresa (vegeu queixa 3082/01) estableix a l'Ordenança municipal sobre control de la contaminació acústica l'obligació de comunicar a la corporació amb la suficient antelació i amb indicació dels horaris, la celebració de manifestacions populars a la via pública o en espais oberts derivades de la tradició (festes, revetlles,...), les concentracions de clubs o associacions, els actes culturals o recreatius excepcionals, les manifestacions de caire polític o cultural i tots els actes de naturalesa similar.

L'article 38 de l'Ordenança sobre establiments de pública concurrència estableix que es podran atorgar llicències temporals d'obertura i funcionament a les activitats regulades a l'ordenança quan es tracti d'una activitat i/o espectacle ocasional sense vocació de continuïtat. La durada de la llicència se cenyirà únicament a l'acte, festa o revetlla i no es podran autoritzar més de sis dies l'any en el mateix local, perquè es considera que a partir d'aquest nombre d'actes el local ja requereix tramitar una llicència definitiva.

Davant la queixa formulada per les actuacions a la via pública desenvolupades per establiments de restauració i autoritzades per l'Ajuntament durant tots els caps de setmana i els divendres de l'època estival (final de juny, juliol, agost i setembre) i atès el caràcter excepcional de les manifestacions populars, de conformitat amb el marc normatiu citat, el Síndic va entendre que l'Ajuntament no podia atorgar cap autorització que anés més enllà del límit temporal dels sis dies, llevat que s'obtingués la llicència municipal corresponent. D'altra banda, per proporcionar el més elevat nivell de qualitat de vida, atesa la incidència que aquestes activitats poden tenir pels sorolls i vibracions, el Síndic va considerar que, amb les adaptacions oportunes, es tinguessin en compte les exigències de l'article 11 de l'Ordenança sobre control de la contaminació acústica, pel que fa a les característiques dels aparells musicals, nombre d'altaveus, ubicació, i la instal·lació d'un limitador de volum, si fos el cas.

Les actuacions musicals a l'aire lliure en un hotel poden ser considerades activitats de caràcter extraordinari o bé activitats de caràcter eventual, que són aquelles que es realitzen durant un període determinat de temps, sigui en instal·lacions fixes o eventuals, i subjectes a la llicència o autorització municipal corresponent.

L'article 10 de l'Ordenança municipal per a la protecció del medi ambient contra l'emissió de sorolls i vibracions de Salou estableix que els hotels poden celebrar sessions de ball, interiors o exteriors, amb estricte acompliment de l'Ordenança, sense que l'activitat es pugui allargar més enllà de les 0'30 hores.

En el desenvolupament de la queixa 2728/01 es tractarà de les molèsties per sorolls ocasionades per aquestes celebracions, realitzades malgrat la denegació de l'autorització sol·licitada, i de la inadequada interpretació de l'ordenança en relació amb la metodologia seguida per als mesuraments sonomètrics. Pel que fa a aquesta darrera qüestió, el Síndic va sol·licitar un informe al Col·legi d'Enginyers Industrials de Catalunya, en el marc del conveni subscrit amb aquesta corporació, la conclusió del qual confirmava la interpretació del Síndic.

Queixa núm. 3082/01

Actuacions musicals al carrer

El senyor X ens va manifestar la seva disconformitat per la manca d'actuació i resposta de l'Ajuntament de Manresa en relació amb les reiterades denúncies presentades per les molèsties per sorolls ocasionades per la celebració d'espectacles musicals al carrer, ofertes per un bar el divendres, dissabtes i vigílies de festa en horari nocturn i el diumenge a la tarda de tota l'època estival.

L'Ajuntament havia autoritzat les actuacions considerant-les festes o actes excepcionals, segons la previsió recollida a l'article 31 A) de l'Ordenança municipal sobre control de la contaminació acústica.

El Síndic, tenint en compte el marc normatiu municipal, en especial la citada ordenança i l'Ordenança sobre establiments de pública concurrència, va considerar, com hem dit, que l'Ajuntament no podia haver atorgat cap sol·licitud que anés més enllà del límit temporal de sis dies, llevat que es tramités la llicència municipal corresponent. D'altra banda observà que, malgrat que a les condicions de l'autorització s'establia l'obligació de respectar els nivells sonors de l'Ordenança, el fet que no s'hagués realitzat cap control sonomètric, tot i les denúncies presentades, feia ineficaç la inclusió d'aquest condicionant a l'autorització.

Finalment, es formularen algunes consideracions per tal que aquestes activitats extraordinàries incidissin al mínim possible en la qualitat de vida dels ciutadans.

L'Ajuntament de Manresa va respondre en el sentit de considerar que tots aquells actes i espectacles que no fossin excepcionals, sinó que tinguessin vocació de permanència i continuïtat durant una determinada època de l'any i/o fossin superiors a sis en el període d'un any, serien tramitats per la unitat de llicències de l'Ajuntament. Així també va indicar que la resta de consideracions tècniques s'incorporarien a la llicència corresponent.

El Síndic va entendre acceptades les seves recomanacions; tot i amb això, davant les gestions fetes prop de l'Ajuntament, fou informat que s'havien atorgat noves autoritzacions per a actuacions al carrer durant la temporada estival de 2002, que superaven amb escreix el límit de sis dies.

Per aquest motiu, el Síndic es va adreçar novament a l'Ajuntament per indicar-li que si la realitat descrita era aquesta, a la pràctica la situació no diferia gaire de l'objecte de la queixa.

Els temors del Síndic es varen confirmar amb el contingut de l'escrit de l'Ajuntament. Les autoritzacions superaven el límit de sis, si bé en lloc d'atorgar-se en bloc s'autoritzaren gradualment. Aquesta circumstància, però, no és rellevant als efectes de la regulació continguda a l'Ordenança d'establiments de pública concurrència, en relació amb les llicències temporals.

El Síndic va donar per finalitzades les seves gestions a l'entendre que les recomanacions no havien estat acceptades.

Queixa núm. 2728/01

Actuacions musicals als hotels

El propietari d'una segona residència a Salou va denunciar al Síndic les molèsties que li causaven les actuacions musicals a l'aire lliure d'un hotel veí. També discrepava del procediment seguit per la policia local a l'hora de fer els mesuraments sonomètrics des del seu domicili.

Admesa la queixa, l'Ajuntament de Salou va comunicar al Síndic que la comissió informativa de Governació havia informat favorablement sobre l'exigència als establiments hotelers que volguessin realitzar aquestes actuacions de la llicència municipal corresponent, prèvia l'adopció de les mesures correctores necessàries per minimitzar-ne l'impacte ambiental.

També l'informà que l'autorització sol·licitada per a actuacions musicals a la terrassa de l'hotel durant la temporada estival de 2001 havia estat denegada, atès que l'activitat principal no tenia la llicència preceptiva. D'altra banda, indicava que els mesuraments s'havien fet seguint les prescripcions de l'Ordenança municipal.

Atès que segons el promotor les actuacions musicals s'havien efectuat, malgrat haver estat denegada la sol·licitud, el Síndic va assenyalar a l'Ajuntament que, si es confirmaven aquestes manifestacions, s'hauria produït una vulneració de l'acte administratiu denegatori, sense que aquesta contravenció hagués estat mereixedora de cap tipus de reacció del consistori. Per aquest motiu insistí en la necessitat de vetllar perquè aquesta situació no es tornés a produir.

Quant a la metodologia seguida per efectuar els mesuraments, el Síndic hi proposà certes modificacions per si l'Ajuntament considerava oportú adoptar-les en actuacions futures. L'objecció municipal motivà que el Síndic demanés un informe al Col·legi d'Enginyers Industrials, el resultat del qual confirmà la interpretació de la Institució. Així mateix, el Síndic recordà a l'Ajuntament que era un requisit ineludible que l'activitat principal d'hotel tingués la llicència municipal preceptiva, sense la qual no pot desenvolupar legalment l'activitat.

Finalment, l'Ajuntament féu saber al Síndic que tenia intenció de modificar l'Ordenança municipal tan aviat com s'aprovés la llei de protecció contra la contaminació acústica; que la llicència municipal de l'hotel estava en tràmit, i que vetllaria perquè els veïns de l'hotel no es veiessin perjudicats per les activitats pròpies de l'establiment.

5. Llei 10/2001, de 5 de juliol, del Pla hidrològic nacional

5.1. Introducció

El Síndic de Greuges va tenir ocasió d'analitzar aquesta llei, en relació amb la interacció i congruència del seu articulat amb els principis i normes del dret comunitari en matèria de medi ambient, arran de la tramitació d'una queixa (vegeu queixa núm. 3613/01).

Aquest estudi és un conjunt de consideracions sobre la Llei 10/2001, de 5 de juliol, del Pla hidrològic nacional (en endavant PHN), en relació amb el principi de correcció en origen, el concepte de desenvolupament sostenible i el principi de recuperació de costos que, juntament amb la resolució de l'esmentada queixa, vam comunicar al Defensor del Poble europeu, el 16 d'abril de 2002.

En aquesta anàlisi ens referim a la Directiva 2000/60/CE del Parlament europeu i el Consell, de 23 d'octubre, que estableix el marc comunitari d'actuació en l'àmbit de la política d'aigües. L'article 24 atorga els estats un termini, que fineix el 22 de desembre de 2003, per posar en vigor les disposicions legals, reglamentàries i administratives per donar compliment a la directiva. D'altra banda, en diversos articles d'aquesta norma es preveuen terminis de 10 a 15 anys per executar-ne el contingut. Per tant, cal tenir en compte la seva aplicació diferida en el temps.

No obstant això, considerem que en aplicació de la doctrina del Tribunal de Justícia comunitari (assumptes C-129/96 i C-80/86), durant el període de transposició de què gaudeix l'Estat, s'imposa una obligació d'abstenció en relació amb l'adopció de mesures que poden afectar l'assoliment del resultat buscat per la directiva. Per això també vam considerar procedent l'anàlisi de la Llei 10/2001, de 5 de juliol, que va entrar en vigor en el període de transposició, en relació amb el contingut de la directiva, per esbrinar si en resulten afectats els objectius perseguits per aquesta directiva.

5.2. Aplicació preferent del principi de correcció en origen

L'article 174.2 del Tractat de la comunitat europea disposa que la política de la Comunitat en l'àmbit del medi ambient es basarà, entre altres, en el principi de correcció dels atemptats al medi, preferentment en el seu origen, i en el principi de «qui contamina paga».

Amb el PHN els legisladors intenten donar resposta a la manca de recursos hídrics de l'arc mediterrani i, entre les diverses alternatives possibles per pal·liar aquest dèficit, atès que les úniques opcions que han previst els plans hidrològics de conca són les transferències de recursos hídrics, la Llei 10/2001, de 5 de juliol, només regula aquesta opció, de conformitat amb allò que preveu l'article 46 del Reial decret legislatiu 1/2001, de 20 de juliol, que aprova el text refós de la Llei d'aigües.

Per tant, l'alternativa adoptada pel legislador, que es detalla a l'article 13 de la Llei 10/2001, de 5 de juliol, consisteix a transferir recursos hídrics amb origen a la zona del Baix Ebre i destinar-los a l'àmbit territorial del pla hidrològic de les conques internes de Catalunya, del Xúquer, el Segura i del Sud.

Si bé en el text normatiu es combina aquesta opció de transferència de recursos hídrics amb alguna referència a la necessitat de potenciar una gestió eficaç de les aigües o de protegir els aqüífers, el considerem distant de l'exigència derivada del dret comunitari: intentar corregir la manca d'aigua en el lloc on es produeix.

Per tant, els transvasaments s'haurien de considerar com una mesura a adoptar en darrera instància, és a dir, davant el fracàs o la insuficiència d'altres possibles fórmules o solucions (millora de les obres hidràuliques existents, fonamentalment en les canalitzacions, per evitar fuites per filtracions i evaporacions, dessalinització, reutilització de l'aigua per a segons usos, imposició de mecanismes d'estalvi a l'habitatge, etc.).

5.3. Destinació de les aigües transvasades

L'article 17 de la Llei 10/2001, de 5 de juliol, defineix la destinació de les aigües transvasades i especifica que, en les zones beneficiades per les transferències, en cap cas no es podran destinar a crear nous regadius, a ampliar els existents ni a regar camps de golf.

Amb la transferència de recursos hídrics, el PHN vol eliminar situacions d'insostenibilitat actuals degudes a la sobreexplotació dels aqüífers de les conques receptores, i assegurar la subsistència dels aprofitaments vinculats a aquests aqüífers, però sense especificar si els transvasaments es destinen a regadius il·legals que han causat la situació d'insostenibilitat que es vol eliminar.

Assegurar que es compleixi el contingut de l'article 17 implica establir un sistema de referència, un inventari de les explotacions agrícoles actuals, una investigació dels recs il·legals, per evitar que aquests restin «amnistiats» pel transvasament. En canvi, amb el PHN no s'investiga si els aprofitaments vinculats a aqüífers sobrexplotats són il·legals, amb la qual cosa potser s'obté un resultat contrari al que, expressament, diu perseguir la norma.

5.4. Cabal ecològic per mantenir l'estabilitat del delta de l'Ebre

L'article 16 de la Llei sotmet les transferències al compliment de determinades condicions tècniques, com ara la condició que no s'efectuarà cap derivació mentre per l'Ebre no circularà, en els punt de presa, un cabal superior a la suma del mínim ambiental fixat al PHN a la conca de l'Ebre, més el corresponent a les concessions que existeixin aigües avall de les preses.

Així doncs, el cabal ecològic és definit, en part, pel mateix mínim ambiental fixat en el pla hidrològic de la conca de l'Ebre. Amb tot, alguns informes tècnics contraris al PHN qualifiquen aquest mínim ambiental de referència administrativa de caràcter provisional, que no incorpora les exigències i objectius ambientals explicitats en la directiva marc d'aigües, que requereix integrar els estuaris, deltes i litorals en la gestió de les conques.

Davant la disparitat de xifres sobre el cabal ecològic necessari per garantir la sostenibilitat del delta (3000 hm^3 anuals segons el PHN i l'avaluació ambiental estratègica, i de 9.000 a 12.500 hm^3 segons els informes tècnics contraris al projecte), si els cabals ambientals s'acosten a les xifres donades pels tècnics contraris al PHN, es fa inviable qualsevol transvasament. És essencial que el cabal ambiental es fixi amb totes les garanties científiques.

5.5. El cànon de transvasament

La disposició addicional onzena de la Llei 10/2001, de 5 de juliol, estableix que el Ministeri de Medi Ambient iniciarà, amb caràcter immediat, els estudis necessaris per la implantació gradual del principi de recuperació de costos dels serveis relacionats amb l'aigua, d'acord amb la Directiva 2000/60/CE, del Parlament europeu i el Consell, de 23 d'octubre.

Al mateix temps, els articles 22 i 23 de la llei ja regulen un règim economicofinancer de les transferències. Així doncs, s'estableix un «cànon de transvasament» per mantenir tant els costos de les transferències utilitzades (quota d'utilització) com els derivats de les compensacions de caràcter ambiental a les conques cedents (quota ambiental).

La quota ambiental i la seva quantia és de caràcter fix per metre cúbic d'aigua transvasada, que s'actualitza anualment en la Llei de pressupostos generals de l'Estat. Inicialment, es fixa en tres cèntims d'euro. Per fomentar l'ús eficient, l'estalvi dels recursos hídrics, la quota fixada hauria d'augmentar.

D'altra banda, aquest règim economicofinancer no distingeix entre usos d'aigua, diferenciant entre indústria, habitatges i agricultura, per garantir una contribució adequada, en funció dels usos, a la recuperació dels costos dels serveis relacionats amb l'aigua. Una regulació d'aquestes característiques es cedeix al desenvolupament reglamentari, respecte a la quota d'utilització i, en relació amb la quota ambiental, no s'esmenta.

Queixa núm. 3613/01

Disconformitat amb el Pla hidrològic nacional

Un ciutadà de Tortosa es va adreçar al Síndic de Greuges per posar de manifest la seva disconformitat amb la Llei 10/2001, de 5 de juliol, del Pla hidrològic nacional (PHN). En la seva opinió, el PHN contradiu diversos drets fonamentals compresos al Títol I de la Constitució espanyola; el Govern de Catalunya va incomplir l'acord del Parlament, de data 8 de març de 2001, de rebuig del Pla hidrològic nacional, i aquest pla infringeix diversa normativa comunitària i internacional.

El Síndic de Greuges va comunicar al promotor que no és competent per intervenir en les queixes que versen sobre la inconstitucionalitat d'una llei estatal o en relació amb l'incompliment del dret comunitari per part d'un Estat membre de la Unió Europea. Això no obstant, el Síndic va analitzar si aquesta Institució podia derivar la present petició a una altra instància, amb vista a la protecció dels drets que considerava vulnerats.

En relació amb la primera de les demandes formulades, que el PHN contradiu diversos drets fonamentals compresos al Títol I de la Constitució espanyola, el Síndic va recordar que el control abstracte de constitucionalitat de les lleis correspon al Tribunal Constitucional.

Aquest controlarà la constitucionalitat d'aquesta llei, atès que el Govern d'Aragó i el president de les Corts d'Aragó han promogut recursos d'inconstitucionalitat contra determinats preceptes de la Llei 10/2001, de 5 de

juliol, que aprova el Pla hidrològic nacional. Aquests recursos han estat admesos a tràmit per proveïment del Tribunal Constitucional de data 30 d'octubre de 2001 (vegeu Butlletí Oficial de l'Estat núm. 272, de 13 de novembre de 2001).

Un dels mecanismes de control de l'acció política i de govern per part del Parlament de Catalunya és la interpel·lació al Consell Executiu, que poden interposar els diputats i els grups parlamentaris. Qualsevol interpel·lació pot donar lloc a una moció en què la cambra manifesti la seva posició.

Amb la Moció 66/VI, el Parlament de Catalunya instà el Govern a prendre posició contra el Pla hidrològic nacional i el transvasament de l'Ebre que s'hi preveu i a defensar en la tramitació del Pla hidrològic nacional una política de gestió sostenible de l'aigua, d'acord amb les directives de la Unió Europea sobre política d'aigües, hàbitats i ocells.

De conformitat amb l'article 131 del Reglament del Parlament de Catalunya, el control del compliment de les mocions pertoca a la comissió parlamentària que correspongui per raó de la matèria. El control del compliment de la Moció 66/VI del Parlament de Catalunya correspon a la Comissió de Política Territorial, i l'informe elaborat pel Govern relatiu al compliment d'aquesta moció va ser admès a tràmit i tramès a la citada comissió per acord de la Mesa del Parlament de data 6 de novembre de 2001.

Per tot això, el Síndic va comunicar al promotor que és aquesta Comissió la que ha de controlar el compliment de la moció i la que, a petició d'un grup parlamentari o de qualsevol dels seus membres, haurà de manifestar el seu criteri respecte al compliment de la moció.

Per últim, i pel que fa a la possible vulneració del dret comunitari, el Síndic va comunicar al promotor que la Comissió Europea és la institució que vetlla perquè els estats membres apliquin correctament la legislació europea, i també li va fer avinents els tràmits del procediment per incompliment del dret comunitari. D'altra banda, cal destacar que l'execució de les obres previstes en el Pla hidrològic nacional depèn, en la seva major part, del finançament de fons europeus que ha d'autoritzar la Comissió Europea.

Són nombroses les persones i institucions que han sol·licitat a la Comissió Europea que obri un procediment d'infracció contra les autoritats de l'Estat espanyol, mitjançant la presentació de denúncies contra el PHN que, en l'actualitat, s'estan tramitant. Per això, aquesta Institució europea s'ha adreçat a les autoritats espanyoles sol·licitant informació precisa sobre les obres previstes en el PHN, i aquestes li han adreçat l'avaluació ambiental estratègica del pla que està en estudi per la Comissió.

Per últim, d'acord amb l'article 195 del Tractat de la comunitat europea, el Síndic va recordar les facultats del Defensor del Poble Europeu.

En relació amb aquest assumpte, el Síndic va comunicar al promotor que el Defensor del Poble Europeu hi podrà intervenir si, arran de la tramitació d'una reclamació formulada per persona legitimada, constata que en les actuacions de la Comissió Europea, ja sigui en el desenvolupament del procediment d'infracció del dret comunitari contra les autoritats espanyoles, cas d'instar-se o, d'altra banda, en la tramitació dels ajuts per executar les obres del PHN, cas que se n'atorguin, es dóna un supòsit de mala administració.

El Síndic de Greuges va fer avinents aquestes consideracions al Defensor del Poble i al Defensor del Poble Europeu, per al seu coneixement.

6. La regulació de la implantació de l'energia eòlica a Catalunya

El Síndic de Greuges va tenir ocasió d'analitzar el projecte de decret regulador de la implantació de l'energia eòlica a Catalunya i el mapa eòlic, arran de la tramitació de dues queixes presentades per entitats contràries a la instal·lació de centrals eòliques (vegeu el relat de l'Informe 2001, pàg. 79 i 80 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002).

El Decret 174/2002, d'11 de juny, regulador de la implantació de l'energia eòlica a Catalunya i el Pla territorial sectorial de la implantació ambiental de l'energia eòlica a Catalunya recullen bona part de les consideracions formulades pel Síndic.

El requisit d'acreditar mitjanes de vent iguals o superiors a 5m/s a 10 metres d'altura o a un mínim de 2.100 hores equivalents de vent anuals s'exigeix sempre, amb independència de la zona on es vulgui implantar el parc eòlic. Així ho especifiquen tant el decret regulador com el pla territorial sectorial.

El Govern ha decidit excloure la implantació de parcs eòlics en els parcs naturals, incloent-hi els parcs naturals que s'acaben d'aprovar o es troben en tràmit de creació.

A diferència d'allò previst en el projecte de decret, on s'exigia l'obtenció d'autorització ambiental, l'article 12 del Decret 174/2002, d'11 de juny, sotmet la implantació dels parcs eòlics a l'obtenció de llicència ambiental, d'acord amb el que preveu el Reglament de desplegament de la Llei 3/1998, de 27 de febrer. L'article 48.1 d'aquest Reglament disposa que l'ajuntament és l'administració competent per resoldre la sol·licitud de llicència ambiental.

El capítol III del Decret 174/2002, d'11 de juny, regula el procediment d'autorització administrativa, que inclou la llicència ambiental i l'autorització energètica, amb l'objectiu d'assolir la finalitat prevista a l'article 3.1 del mateix text: integrar i simplificar els diversos tràmits sectorials en un procediment comú.

L'article 14 regula el procediment comú que incorpora els tràmits per atorgar ambdues autoritzacions. En el punt 4 d'aquest es disposa que, una vegada la ponència ambiental s'haurà pronunciat sobre la sol·licitud de llicència ambiental i, si escau, s'haurà formulat la declaració d'impacte ambiental, l'òrgan energètic es pronunciarà sobre la sol·licitud d'autorització administrativa prèvia a la construcció.

De la dicció literal d'aquest precepte no es desprèn que sigui l'ajuntament afectat el qui resol la llicència ambi-

ental. Sembla, en canvi, que és la ponència ambiental, la composició de la qual es preveu a l'article 16 del Decret, i en la qual no participa cap representant de l'ajuntament del terme on es preveu instal·lar el parc eòlic, la que es pronuncia sobre la sol·licitud de llicència ambiental.

Integrar els diversos tràmits sectorials en un sol procediment esdevé una tasca necessària i, certament, de difícil coordinació. Però, en qualsevol cas, s'ha de vetllar per preservar els àmbits competencials de les administracions que hi intervenen.

7. Zones en situació de risc per inundacions

En els informes corresponents als anys 2000 i 2001 vam fer referència a l'actuació d'ofici que culminà amb la presentació d'un informe extraordinari al Parlament de Catalunya el novembre de 2000, sobre les mesures de les administracions públiques en matèria de prevenció d'inundacions (vegeu pàg. 209 i 210 del BOPC núm. 165, de 27 de març de 2001 i pàg. 92 i 93 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002).

Aquest any una associació per a la defensa del medi ambient ens ha presentat una queixa que recull moltes de les qüestions que vam plantejar en l'esmentada actuació d'ofici i que, de forma pràctica, exemplifica els conflictes amb què ens podem trobar en aquest àmbit.

Queixa núm. 128/02

Construcció d'un polígon industrial en una zona amb risc d'inundació

Una associació dedicada a la defensa del medi ambient es dirigí al Síndic per fer-li conèixer la seva preocupació per la construcció, ja finalitzada, d'un polígon industrial en una zona que l'associació considera inundable.

A l'esmentat polígon, situat al municipi de Sant Sadurní d'Anoia, al bell mig d'un meandre conegut com el Molí del Racó, format pel riu Anoia, segons comuniquen els promotors de la queixa, treballen unes 600 persones.

Els promotors de la queixa fan referència a la memòria de les persones grans que recorden aquella zona inundada per aiguats torrencials. Igualment, posen de manifest el que ells consideren contradiccions en la documentació administrativa que han pogut consultar, corresponent a l'aprovació i construcció del polígon; aquestes contradiccions farien referència a la consideració de zona inundable i al grau de risc estimat.

Consultat l'estudi recent de delimitació de zones inundables elaborat pel Departament de Medi Ambient per a l'aprovació i homologació de l'Inuncat, es comprovà que la zona del Molí del Racó és considerada als efectes de risc d'inundacions com de perill alt, amb possibles afectacions al polígon de nova construcció. L'estudi recomana que es comprovi si hi han estat executades les defenses dels marges.

Demanada informació al Departament de Medi Ambient, se'ns comunicà que, si bé el risc i la condició d'inundable apareix reflectit a l'estudi de delimitació, aquest està realitzat fent ús d'una base cartogràfica les dades de la qual es van prendre l'any 1997, data en què el polígon no existia. La resposta afegeix que la informació sobre inundabilitat no recull l'actual realitat física i que, en conseqüència, es preveu fer noves comprovacions sobre la inundabilitat de la zona, que estarien acabades el mes d'abril de 2003.

El Síndic, malgrat la informació facilitada, s'adreçà novament al Departament de Medi Ambient fent-lo partícip d'una sèrie de consideracions i cauteles, i exposà dubtes sobre si l'execució de les obres del polígon, en lloc de millorar la situació de risc, la podria haver agreujada encara més, d'acord amb les dades i apreciacions que s'incorporaven en el nostre escrit.

Malgrat la manca del nou estudi sobre inundabilitat de la zona anunciat pel Departament, ens plantejàvem alguns dubtes sobre la congruència de les dades facilitades sobre el cabal màxim estimat, la cota màxima d'inundabilitat prevista, la consideració de zona inundable de tot l'espai format pel meandre i la presència d'un pont abans inexistent, que podria ser un obstacle amb una cota de desguàs aparentment de més alçada que la cota on s'assenta el polígon.

A més de formular altres consideracions sobre les conseqüències d'existir zones urbanitzables o urbanitzades, que ara siguin considerades amb risc per l'estudi de delimitació realitzat, el Síndic acabava el seu escrit recomanant que l'estudi sobre la nova situació i sobre el compliment dels requisits constructius imposats pel pla parcial que donà lloc al polígon es fes al més aviat possible i se'ns informés si la zona del Molí del Racó disposava de pla d'emergència específic davant el risc d'inundació.

Restem pendents de la resposta del Departament de Medi Ambient a les nostres consideracions.

8. Altres recomanacions i suggeriments de caràcter general

Recomanació a l'Ajuntament d'Arenys de Mar en relació amb les condicions de seguretat d'un centre d'esplai; i proposta al Departament de Presidència per encabir els centres d'esplai en la reforma del reglament d'instal·lacions destinades a activitats amb infants i joves (Queixa núm. 2920/01)

Els representants d'una comunitat de propietaris es van adreçar al Síndic per expressar la seva disconformitat amb la instal·lació i funcionament en els baixos de l'immoble d'un centre d'esplai, tant per les molèsties per sorolls com per la possible inadequació del local.

A petició del Síndic, l'Ajuntament d'Arenys de Mar assenyalà que el centre era una activitat innòcua i, com a tal, no subjecta al règim de la Llei 3/1998, de 27 de febrer, de la intervenció integral de l'administració ambiental. Per aquest motiu, la tramitació de la llicència s'havia subjectat al règim de comunicació.

El Síndic examinà les disposicions normatives que podien incidir en el centre d'esplai i observà que tant a la

Llei 38/1991, de 30 de desembre, d'instal·lacions destinades a activitats amb infants i joves, com al Decret 276/1994, de 14 d'octubre, que la desenvolupa, l'activitat de centre d'esplai no coincideix amb cap de les activitats que s'hi regulen: cases de colònies, albergs, granges escola i campaments juvenils.

Tanmateix, el Síndic considerà que el centre d'esplai sí que entrava dintre de l'àmbit d'aplicació del Decret 337/2000, de 24 d'octubre, de regulació de les activitats en el temps lliure en les quals participen menors de 18 anys.

L'article 4.3 del citat decret defineix com a «casal de vacances» qualsevol tipus d'activitat, sigui quina sigui la seva denominació i característiques, que es realitzi en època de vacances escolars, en general de dilluns a divendres, sense cap tipus de continuïtat durant l'any, i en la qual els participants no fan nit.

La Secretaria General de Joventut confirmà que l'activitat objecte de la queixa era un casal, i que estava degudament censat. No obstant això, la Secretaria no els atorga cap autorització de funcionament, sinó que només rep les notificacions de l'activitat que, 20 dies abans de l'inici, han d'efectuar els seus responsables.

L'article 10.3 del decret esmentat estableix que en el cas dels casals de vacances cal garantir que els serveis i mesures sanitàries i de seguretat són els adequats per assegurar la higiene i la integritat física dels participants durant l'activitat.

D'altra banda, el Reial Decret 2177/1996, de 4 d'octubre, pel qual s'aprova la Norma bàsica de l'edificació «NBE-CPI/96: Condicions de protecció contra incendis dels edificis», recull dintre del seu àmbit d'aplicació, entre d'altres, les escoles d'estiu, la regulació de les quals es remet a les condicions particulars previstes per a l'ús residencial.

Per aquest motiu el Síndic va recomanar una inspecció per verificar si l'establiment reunia les condicions necessàries en relació amb prevenció d'incendis, ja fos per mitjà dels serveis tècnics municipals o formulant sol·licitud de col·laboració al cap de la regió d'emergències del Departament d'Interior.

El Síndic també considerà necessari que l'Ajuntament comprovés el grau d'incidència acústica de l'activitat i la seva repercussió als habitatges per ordenar, si fos necessari, a la vista dels nivells sonors detectats, les mesures correctores per reduir-ne els efectes.

També suggerí d'estudiar la inclusió d'aquestes activitats dintre de l'Annex II.2, codi 12.34 relatiu a «qualsevol altra activitat o instal·lació amb incidència ambiental i que no estigui inclosa a l'annex I o a l'annex III» del Decret 136/1999, de 18 de maig, de desplegament de la Llei 3/1998. Les raons que a criteri del Síndic podien avalar-ne la inclusió eren:

– facilitar la prevenció i reducció en origen de les emissions de soroll i vibracions que pot generar l'activitat amb infants en un edifici d'ús residencial, amb la previsió d'un projecte d'aïllament;

– integrar les decisions dels òrgans que hagin d'intervenir, per raó de prevenció d'incendis, en el procediment de tramitació de la llicència ambiental.

L'Ajuntament d'Arenys de Mar informà el Síndic que acceptava les seves consideracions i que l'actual govern municipal tenia la intenció d'oferir al centre d'esplai un espai a la planta baixa d'un immoble de l'Ajuntament, perquè pogués exercir les seves activitats en un lloc més idoni i deixés de produir possibles molèsties als promotors de la queixa.

Les reflexions formulades pel Síndic en relació amb les disposicions normatives citades també foren traslladades al Departament de la Presidència.

Amb motiu de la publicació del control de compliment de la Moció 117/VI del Parlament de Catalunya, sobre les condicions de seguretat de les activitats extraescolars i de lleure *(BOPC núm. 296, de 13 de maig de 2002),* el Síndic s'assabentà que el Departament tenia en tràmit una proposta de Decret per actualitzar el Decret 276/1994, de 14 d'octubre, pel qual s'aprova el reglament d'instal·lacions destinades a activitats amb infants i joves. En aquest sentit, va pensar que aquesta podria ser una bona ocasió, si s'estimava oportú, per preveure de forma precisa les condicions tècniques que haurien de tenir les instal·lacions o els establiments que allotgen els casals d'estiu, i poder estendre el règim sancionador previst a la Llei 38/1991 als responsables dels casals que no compleixin les condicions i requisits exigits per al seu funcionament.

A hores d'ara el Síndic espera rebre resposta del Departament en relació amb aquesta proposta.

9. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'EXERCICIS ANTERIORS

Seguiment de la queixa núm. 3853/00

(pàg. 74 i 75 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Un aparell d'aire condicionat causa molèsties

L'Ajuntament de Tortosa havia de comprovar que les correccions que el titular de l'aparell manifestava haver realitzat eren les adequades per no contravenir els nivells màxims sonors fixats a l'Ordenança municipal per a la protecció del medi ambient contra l'emissió de sorolls.

L'Ajuntament informà el Síndic que els nivells reflectits a l'acta de mesurament efectuada posteriorment eren conformes a la citada ordenança.

El Síndic considerà que, malgrat la no superació dels decibels fixats a la normativa, els valors enregistrats corresponien als llindars màxims establerts, amb la qual cosa qualsevol petita oscil·lació podria haver determinat un resultat que superaria els límits fixats en el text normatiu. Per aquest motiu, el Síndic insistí en la conveniència d'analitzar la idoneïtat del lloc on estava instal·lat l'aparell –el cobert del pati de llums– ja que aquesta superfície semblaria no ser la més indicada per amortir i corregir els efectes d'emissió de sorolls.

Amb aquestes consideracions el Síndic donà per finalitzades les seves actuacions, entenent que el suggeriment formulat havia estat parcialment acceptat.

Seguiment de l'actuació d'ofici núm. 3259/98

(pàg. 93 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Les motos nàutiques

Les notícies de premsa que es feien ressò de la possible elaboració d'una normativa que incrementaria les mesures de seguretat d'aquests enginys es van confirmar amb l'aprovació del Reial decret 259/2002, de 8 de març, pel qual s'actualitzaven les mesures de seguretat en la utilització de les motos nàutiques.

L'objecte del Reial decret és establir i ampliar l'abast de les normes de seguretat contingudes a l'Ordre de 22 de juliol de 1999, que es deroga, per reduir el risc d'accidents, tant per als usuaris de les motos com per als banyistes.

Així doncs, es distingeixen tres modalitats d'utilització d'aquestes embarcacions: per a ús particular, en règim de lloguer i per a l'ús d'institucions o organismes públics.

Al seu torn, també es regula la titulació exigida per a cada modalitat, la qual no és necessària quan l'ús es preveu per a la modalitat de lloguer per hores o fracció dintre del circuit delimitat amb què ha de comptar l'empresa de lloguer, però amb la instrucció prèvia sobre les condicions d'utilització que s'han de comunicar als usuaris.

Es recorda l'obligació de matricular i assegurar les motos nàutiques, i l'edat mínima per conduir-les, que es fixa en 18 anys i majors de 16 anys sempre que presentin el consentiment per escrit dels pares o tutors.

Es regula el règim aplicable a les empreses arrendadores, les quals han de tenir una infraestructura concreta per poder obtenir l'autorització de funcionament que atorga Capitania Marítima; així també, han de comptar, entre altres requisits, amb la disposició d'elements mínims de seguretat per als usuaris, com són les jaquetes salvavides, mecanismes de control remot de les motos, que permetin la desconnexió automàtica en el cas de situacions de risc o conductes inadequades, i la dotació mínima de personal, dos monitors, de la Federació de Motonàutica.

El Reial decret estableix quines són les zones i els períodes permesos de navegació, i prohibeix expressament la navegació dintre de les zones de bany balisades, les quals han de tenir canals de llançament i avarada en els extrems de les platges per permetre la sortida a la mar de les motos i la resta d'enginys de platja, fins a sobresortir el límit exterior de la zona de bany.

Finalment, s'estableix l'obligació que qualsevol moto nàutica porti adherida una placa en què figurin les normes bàsiques de funcionament que el Reial decret especifica.

Amb aquesta breu exposició sobre el contingut de la regulació fixada per a la utilització de les motos nàutiques pensem que s'ha produït un gran avenç en seguretat i protecció dels seus usuaris i dels banyistes en relació amb la situació que vam presentar a l'Informe de 1998 (vegeu pàg. 31452 a 31458 del BOPC núm. 380, de 19 de març de 1999).

SECCIÓ 3. TRIBUTARI

1. Introducció

El nombre d'actuacions del Síndic pel que fa a qüestions tributàries ha estat de 181, 1 de les quals és una actuació d'ofici.

La tipologia i naturalesa de les queixes tractades al llarg de l'any 2002 provenen majoritàriament del món de la tributació local.

Cal tenir en compte que la fiscalitat local presenta una diversitat d'ingressos de dret públic que afecten amplis sectors de la societat.

El fet que, un cop esgotada la via administrativa, el contribuent, en cas de no estar d'acord amb les resolucions tributàries, hagi de presentar recurs contenciós administratiu, en ocasions per imports no gaire elevats, és un altre factor que motiva l'increment d'aquestes queixes.

Enguany parlem un cop més de taxes i preus públics, atès que algunes de les queixes que hem tramitat deixen palès que, malgrat les modificacions introduïdes darrerament en aquestes matèries, a determinades administracions locals se'ls presenten dubtes en el moment de determinar la naturalesa d'una exacció, com a taxa o preu públic.

En altres ocasions, l'objecte de controvèrsia legal no és l'aplicació d'una taxa o d'un preu públc, sinó el fet que l'Administració pugui liquidar taxes per determinats serveis que cal entendre que s'han de prestar sense contraprestació econòmica autònoma, atès que aquelles activitats tenen el seu fonament en les competències que la llei atorga a l'Administració i que poden generar una despesa immediata.

Una altra qüestió objecte d'anàlisi ha estat l'article 14 de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals, concretament l'apartat dedicat al recurs de reposició i al seu caràcter potestatiu o preceptiu. Aquesta qüestió donà lloc que el Síndic obrís una actuació d'ofici, ja que les queixes van permetre constatar que encara el 2002 les administracions locals no tenien un únic criteri sobre la naturalesa d'aquest recurs.

Novament s'ha reflectit la problemàtica que es genera dins del que de forma més genèrica denominen gestió tributària.

Entre altres aspectes d'aquesta situació destaquem les liquidacions tributàries erròniament practicades, els embargaments improcedents o el retard en la devolució d'avals o ingressos indeguts.

Finalment s'ha fet referència a la necessitat que l'Administració tributària faciliti informació als contribuents pel que respecta a les seves obligacions i als seus drets, atès que en moltes ocasions el compliment de determinades obligacions fiscals no es produeix com caldria perquè la legislació fiscal és complexa en si mateixa, i en el llenguatge que utilitza. L'apropament de l'Administració tributària als ciutadans i, en aquest mateix sentit, les previsions legals de la Llei 1/1998, de 26 de febrer, de drets i garanties dels contribuents, es-

tan encara lluny de ser plenament aplicades per les administracions obligades a fer-ho.

2. Taxes i preus públics: algunes consideracions sobre l'aplicació que en fan les administracions

L'Informe al Parlament corresponent a l'any 2001 (BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002), el Síndic de Greuges va parlar de determinades situacions que en aquell exercici havien estat objecte de queixa, en relació amb l'aplicació de dos ingressos de dret públic que han suscitat controvèrsia legal i jurisprudencial, les taxes i els preus públics.

L'any 2002 aquesta Institució ha constatat que l'Administració continua manifestant interpretacions contraposades quan regula si per la prestació d'un determinat servei es liquida una taxa o un preu públic (queixa núm. 2743/02).

Analitzar aquestes figures implicaria recollir i reiterar el que ja s'ha dit, tant pel que fa a l'àmbit judicial com al legislatiu, per la qual cosa, tenint com a referent el problema exposat en la queixa esmentada, efectuarem solament algunes reflexions sobre els aspectes més controvertits amb l'actual règim legal de taxes i preus públics o tarifats especialment referits a l'esfera de les administracions locals.

– Delimitació entre taxes i preus públics en les lleis de 1988 i 1989

En els anys vuitanta es va endegar una reforma legal, amb la consciència que es feia necessària una reordenació de les contraprestacions públiques d'aquesta naturalesa.

En primer lloc aquesta voluntat va quedar reflectida en la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals i poc després en la Llei 8/1989, de 13 d'abril, de taxes i preus públics de 1989.

La base de la reforma és que distingeix entre el caràcter coactiu de determinades activitats, serveis i prestacions públiques i el caràcter contractual i voluntari d'altres.

Les primeres mantenen la naturalesa tributària de taxes i resten sotmeses al major rigor de la reserva de llei formal, per a l'establiment i regulació dels seus elements essencials, i les segones passen a constituir la nova figura dels preus públics, per als quals no s'exigeix expressament l'establiment per llei.

– Concepte de taxa i preu públic amb posterioritat a la sentència del Tribunal Constitucional 185/1995

La Llei 25/1998, de 13 de juliol, de reordenació de les taxes i les prestacions patrimonials públiques, modifica l'ordenament de conformitat amb la Sentència citada.

La interpretació i l'aplicació integrades dels fonaments jurídics i de la decisió final de la sentència del Tribunal Constitucional permetia perfectament, segons criteri de la doctrina tributarista local, que la Llei de reforma de la Llei general tributària i la Llei d'hisendes locals, mantingués la mateixa configuració de taxes i preus públics de la Llei de taxes i preus públics de 1989 amb la incorporació, això sí, de l'exigència que els «preus públics coactius» –domini públic, serveis no voluntaris prestats indistintament pel sector públic o privat– restessin sotmesos als mateixos rigors de reserva de llei de les taxes.

Si alguna cosa clarifica la Sentència 185/1995 és precisament que la configuració de les prestacions patrimonials públiques que estableix l'article 31.3 de la Constitució permet al legislador crear exaccions públiques diferents dels tributs del 133.1 del text constitucional.

En definitiva, tot allò que per la STC 185/1995 és un «preu públic coactiu» esdevé taxa, mentre que el preu públic es vincula a les contraprestacions dels serveis «no coactius», és a dir, les activitats i serveis públics la recepció dels quals pels usuaris compleix la doble condició de «no indispensable ni imprescindible per la vida privada i social» i d'efectiva oferta alternativa pel sector privat.

En relació amb el que s'ha comentat en el paràgraf anterior, en els suggeriments que aquesta Institució ha adreçat a l'Ajuntament de Molins de Rei (queixa núm. 2743/02), s'ha incidit en aquests aspectes, perquè el cas concret de la citada queixa el Síndic l'ha considerat representatiu de la confusió que en ocasions la reforma del règim legal d'aquest tipus de prestació és susceptible de crear, a les administracions que n'apliquen, per manca de definició de determinats conceptes que s'ha introduït en la norma i que creiem que cal interpretar de forma individualitzada i cas per cas.

Suggeriment a l'Ajuntament de Molins de Rei en relació amb la procedència d'exigir taxa per la prestació del servei municipal de música (Queixa núm. 2743/02)

La senyora X va presentar un escrit de queixa en disconformitat amb l'obligació d'abonament d'unes quotes corresponents a la taxa pel servei de música a l'escola municipal de l'Ajuntament de Molins de Rei.

Pel que fa a l'objecte de la queixa de la senyora X, això és, l'obligació d'abonar unes quotes pel servei de música quan la seva filla no havia assistit a part del curs escolar, i tenint en compte que la manca d'assistència provenia de circumstàncies alienes a l'escola, el Síndic va considerar que no es justificava el retorn de les quantitats abonades per aquell curs escolar.

Això no obstant, i vista la documentació que la citada corporació local ens havia fet arribar, el criteri de l'Ajuntament era que es tractava d'una taxa. Atesa la normativa d'aplicació, especialment la Llei 25/1998, de 13 de juliol, de modificació del règim legal de les taxes estatals i locals i de reordenació de les prestacions patrimonials de caràcter públic, i la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals, el Síndic va donar trasllat a l'Ajuntament de les consideracions següents:

L'exacció pel servei de música que l'Ajuntament de Molins de Rei prestava mitjançant una escola municipal no podia qualificar-se, categòricament, com a taxa, d'acord amb l'establert a l'article 20.1 de la Llei 39/1998, en no concórrer-hi les circumstàncies legals establertes.

Tot i que es tracta d'un tema que jurídicament no es pacífic aquesta Institució va valorar que no estàvem

davant d'un servei imposat per disposició legal o reglamentària; que no es tractava d'un servei que fos imprescindible per a la vida privada o social; i que tampoc no era un servei que no es pogués prestar pel sector privat, estigui o no establerta la seva reserva a favor del sector públic.

El Síndic va considerar que la figura tributària d'aplicació era la del preu públic i, en aquest sentit, va recordar que l'article 41 de la mateixa Llei disposa que «Las Entidades locales podrán establecer precios públicos por la prestación de servicios o la realización de actividades de la competencia de la Entidad local, siempre que no concurra ninguna de las circunstancias especificadas en la letra B), del artículo 20.1 de esta Ley».

Per determinar, doncs, si es tracta d'un preu públic han de concórrer dues notes; una de positiva, que és que el servei o activitat sigui de competència de l'entitat local; i una altra de negativa, que és que a l'esmentat servei no l'afecti cap de les circumstàncies abans esmentades, i que és el cas davant del qual ens trobàvem.

En conseqüència, a la vista de la legislació vigent, vam manifestar al citat Ajuntament que valorés l'adequació de la citada taxa a la normativa actual.

3. La taxa per l'expedició de documents administratius

La taxa per l'expedició de documents administratius troba el seu fonament legal a l'article. 20.4 *a*) de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals. Aquest article descriu com a fet imposable d'una taxa per la prestació de serveis o realització d'activitats administratives de competència local els documents que expedeixin o de què entenguin les administracions o autoritats locals, a instància de part. Per tant, per exprés manament legal només es poden gravar les actuacions realitzades per l'Administració a instància de part.

L'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per expedició de documents administratius de Reus recull com a documents objecte d'exacció la tramitació de denúncies per habitabilitat i la tramitació d'escrits de denúncia per motius que perjudiquin directament l'interès privat del denunciant i que no es refereixin a serveis públics municipals.

Així doncs, la denúncia adreçada a l'Ajuntament per un veí del municipi amb motiu de la instal·lació d'una antena de telefonia mòbil li suposà haver de liquidar aquesta taxa (vegeu queixa núm. 2217/02).

La denúncia és un acte pel qual els ciutadans posen en coneixement de l'Administració un fet o fets que comporten l'exercici d'una potestat administrativa amb la finalitat que l'Administració acordi, si s'escau, la iniciació del procediment administratiu corresponent.

Per tant, la denúncia del ciutadà constitueix un sistema de participació i col·laboració particular en l'exercici de les funcions administratives.

La denúncia és un pressupòsit habilitador de l'exercici d'una potestat administrativa, ja que permet promoure o impulsar l'activitat administrativa, i l'Administració té el deure d'apreciar o avaluar la seva competència i actuar en conseqüència, com podria ser el fet de requerir la legalització d'una instal·lació o d'una obra, l'adopció de mesures correctores, l'obertura d'un procediment sancionador, etc.

Qualsevol persona pot adreçar peticions, sol·licituds o instàncies a l'Administració. No hi ha condicions de legitimació; hi pot haver tant un dret o interès legítim en relació amb allò que es denuncia com un interès a la legalitat per exigir el seu respecte davant la pròpia Administració. En qualsevol cas, creiem que la tramitació de la denúncia i els efectes directes o indirectes que se'n puguin derivar per al particular denunciant van més enllà de l'àmbit del benefici particular que hi pugui haver i el fet se situa, doncs, en la defensa de l'interès públic al qual ha de servir l'Administració amb objectivitat.

En les sentències, de referència Aranzadi, RJ 1996\4918 i JT 2001\783, en què s'impugnava la taxa per segell municipal i per expedició de documents imposada amb motiu de la tramitació d'una llicència urbanística, en un cas, i de les tasques administratives que comporten els contractes d'obres i serveis, el Tribunal Suprem i el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya afirmen en tots dos casos el següent:

«[...] la actividad documental de las oficinas municipales no siempre y en todo caso puede ser origen de la aplicación de la tasa por sello municipal o por expedición de documentos, porque los expedientes burocráticos de dichas oficinas no son en sí mismos ningún servicio administrativo, por el contrario constituyen un medio ordinario para el trabajo de las administraciones públicas, que no puede dar origen "per se" a ningún tributo; para que tengan esa consecuencia tributaria es preciso que el documento o documentos expedidos constituyan una prestación autónoma y diferente. [...]».

Conseqüentment, la denúncia formulada per un ciutadà, ja sigui en l'exercici d'una acció pública que la legislació sectorial corresponent li reconeix o pel fet d'acreditar un dret subjectiu o un interès legítim sobre la qüestió que planteja o pel seu interès a la legalitat, o fins i tot en l'exercici del dret de petició, entenem que no pot constituir el fet imposable d'una taxa a la llum de l'article 20 de la Llei 39/1988, de 28 de desembre; ans al contrari, l'activitat burocràtica, la tasca administrativa que aquestes denúncies generin a l'Administració és una obligació que aquesta ha d'assumir en tant que contribueix a detectar els assumptes en què ha d'intervenir perquè afecten el seu cercle d'interessos i l'exercici de les seves competències.

Fins i tot en el cas que la denúncia o petició d'intervenció formulada a l'Administració s'estimés que versa sobre una qüestió d'àmbit privat i, per tant, que s'escapa de l'esfera de les seves competències, caldria encabir aquesta sol·licitud com una manifestació de l'exercici del dret de petició, que hauria de donar lloc a la inadmissió, de conformitat amb la previsió que recull l'article 8 de la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició.

En qualsevol cas, com assenyala la transcripció de les sentències abans indicades, l'activitat documental que desenvolupa l'Administració no genera en aquests casos una prestació autònoma i diferent; en els casos que la denúncia generi una intervenció, aquesta tindrà el seu fonament en l'exercici de les competències municipals, que per raó del supòsit de què es tracti podrà arribar a generar la imposició d'una taxa al denunciat (pensem en els casos d'activitats no legalitzades, ocupacions de domini públic sense autorització...); si la denúncia no genera intervenció administrativa, el denunciant no rep cap tipus de prestació ni es produeix cap activitat que el beneficiï o l'afecti de manera particular.

Queixa núm. 2217/02

La denúncia d'un ciutadà és objecte de taxa

A l'examinar la documentació presentada amb motiu d'una queixa per la instal·lació d'una antena de telefonia mòbil, el Síndic observà que pel fet d'haver presentat una denúncia a l'Ajuntament de Reus, el ciutadà havia hagut d'abonar una taxa municipal en concepte de «denúncia», per import de 15,03 euros.

A la vista d'aquestes dades, el Síndic va requerir a l'Ajuntament informació sobre aquesta qüestió i sobre l'ordenança fiscal reguladora de la taxa.

L'Ordenança reguladora de la taxa per expedició de documents administratius identifica com a documents objecte d'exacció, entre d'altres, la tramitació d'expedients per denúncies d'habitabilitat i la tramitació d'escrits de denúncies per motius que perjudiquin l'interès privat del denunciant i que no es refereixin a serveis públics municipals. Per aquest motiu, el Síndic es qüestionà si era conforme a dret o no el fet de gravar la tramitació que generen els escrits de denúncies que presenten els particulars.

Així doncs, el Síndic formulà a l'Ajuntament de Reus un seguit de consideracions des de l'òptica del que implica i significa la denúncia d'un ciutadà davant l'Administració, per arribar a la conclusió que l'activitat documental que aquesta desenvolupa, arran de la presentació del citat escrit, no pot generar en aquests casos una prestació autònoma i diferent que pugui considerar-se com a fet imposable de la taxa.

En conseqüència, el Síndic recomanà a l'Ajuntament que revisés els apartats de l'epígraf de la taxa qüestionats i, sens perjudici del dret al reintegrament de l'import de la taxa abonada per l'interessat en relació amb l'assumpte que va denunciar, de conformitat amb l'article 9.3 de l'ordenança –que assenyala que l'import de la taxa es reintegrarà en el cas de resultar que l'assumpte denunciat és competència de l'Administració municipal– es revisés el citat apartat de l'esmentat article.

L'Ajuntament informà que les consideracions formulades serien analitzades i tingudes en compte al confeccionar l'expedient de modificació d'ordenances fiscals que hagin d'entrar en vigor l'1 de gener de 2004, de la qual cosa se'ns donaria el coneixement oportú.

4. El recurs de reposició en l'àmbit tributari local

Amb caràcter general la revisió d'ofici dels actes que dicta l'Administració inclou la revisió d'ofici i la que té lloc en via de recurs administratiu.

En aquest tema efectuarem uns comentaris en relació amb el recurs de reposició d'acord amb el que estableix l'article 14 de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals (LRHL), segons la darrera redacció donada per la Llei 50/1998, de 30 de desembre, de mesures fiscals administratives i de l'ordre social.

La citada Llei 50/1998, de 30 de desembre, va introduir uns canvis significatius en la redacció de l'article 14 abans citat pel que fa referència al recurs de reposició en matèria dels actes de gestió tributària.

En els recursos administratius es reconeix una doble funció: la de garantia dels ciutadans, en la mesura que permeten de fer valer els drets i interessos dels administrats; i la de privilegi de l'Administració pública en la mesura que es fa necessari esgotar totes les instàncies administratives per poder impugnar els actes administratius davant la via jurisdiccional.

L'especialitat dels procediments administratius, en matèria tributària, és tradicional en el nostre ordenament jurídic.

Sense entrar en detall en aquesta especificitat procedimental, sí que valorem la procedència de fer esment de l'evolució legislativa que afecta la regulació de la revisió, en via administrativa dels actes tributaris locals.

L'article 108 de la Llei 7/1985, reguladora de les bases del règim local (LRBRL), va suprimir la via economicoadministrativa perquè es va considerar que era incompatible amb el principi d'autonomia local establert en la Constitució.

El recurs de reposició es configura així com l'única via administrativa prèvia a la contenciosa administrativa.

El citat recurs es va regular en l'article 14 de la Llei 39/1988 en la seva redacció inicial. Aquesta redacció va donar lloc a una polèmica doctrinal i jurisprudencial sobre el caràcter preceptiu o potestatiu del recurs de referència.

La Llei 50/1998, mitjançant els articles 18.9 i 21, modifica els articles 14.2 de la Llei 39/1988 i 108 de la Llei 7/1985, que queden redactats en els termes següents:

«Contra los actos de aplicación y efectividad de los tributos locales y restantes ingresos de Derecho público de las entidades locales sólo podrá interponerse el recurso de reposición que a continuación se regula».

«Contra los actos sobre aplicación y efectividad de los tributos locales, y de los restantes ingresos de Derecho público de las Entidades locales, tales como prestaciones patrimoniales de carácter público no tributarias, precios públicos y multas y sanciones pecuniarias, se formulará el recurso de reposición especialmente previsto al efecto en la Ley reguladora de las Haciendas Locales».

Amb la nova redacció de l'article 14.2 de la LRHL l'àmbit d'aplicació del recurs de reposició s'amplia a tots els ingressos de dret públic de les entitats locals.

Aquesta nova redacció de la LRHL i de la LRBRL, permet valorar que estem davant d'un recurs de caràcter obligatori, que actua com a pressupost necessari per accedir a la via contenciosa administrativa.

Certament el caràcter preceptiu o potestatiu del recurs de reposició, és una qüestió polèmica en la mesura que en aquesta Institució s'ha constatat que la posició de les administracions locals no és unívoca.

Per aquesta raó, i des de la perspectiva que dóna l'examen dels diferents redactats que eren utilitzats per diferents administracions, s'obrí l'actuació d'ofici 865/02, en la qual es formularen les consideracions que han quedat reflectides en el relat.

Actuació d'ofici núm. 865/02

Recurs de reposició potestatiu o preceptiu en matèria d'ingressos de dret públic de les hisendes locals

En la tramitació d'algunes queixes presentades davant el Síndic de Greuges es va detectar que no totes les entitats locals segueixen el mateix criteri en les notificacions de liquidació d'ingressos de dret públic, concretament quan es tracta del caràcter potestatiu o preceptiu del recurs de reposició regulat en l'article 14 de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals, modificat per la Llei 50/1998, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d'ordre social.

Mentre que algunes administracions entenen que davant els actes tributaris d'aquesta naturalesa són els interessats que han d'interposar un recurs de reposició previ i preceptiu per poder accedir a la via contenciosa, per altres el recurs de reposició té solament caràcter potestatiu.

El Síndic considerà que aquesta heterogeneïtat de criteris pot perjudicar la seguretat jurídica dels contribuents, per la qual cosa va obrir una actuació d'ofici.

Un cop analitzats els aspectes legals de la qüestió, es va concloure el següent:

A partir de l'entrada en vigor de la citada Llei 50/1998, el dia 1 de gener de 1999, que modifica l'article 14 de la Llei reguladora de les hisendes locals i l'article 108 de la Llei reguladora de les bases de règim local, s'estableix el caràcter preceptiu del recurs de reposició en matèria de tributs, preus públics i multes de les entitats locals per poder accedir a la via contenciosa administrativa o a la presentació de la reclamació economico-administrativa, segons els casos.

La redacció actual d'aquests dos preceptes incorpora les expressions «sólo podrá interponerse, o se formulará», i modifica, en conseqüència, l'expressió anterior de «podrá formularse» per la més imperativa de «se formulará».

Aquest canvi d'expressions prové de l'esmena número 322 del Congrés dels Diputats que justifica la modificació legal introduïda per la Llei 50/98 amb l'objectiu de consolidar el recurs de reposició obligatori en el règim d'impugnació dels actes de gestió de tributs i altres ingressos de dret públic local.

En conseqüència, d'acord amb els preceptes esmentats i amb els criteris expressats pels tribunals, el recurs de reposició és el recurs previ a la via contenciosa o a la formulació de la reclamació economicoadministrativa, de manera que l'únic acte impugnable en seu jurisdiccional o davant del TEAR serà aquell que resolgui el recurs de reposició, donat que és el que «posa fi a la via administrativa», i ho és tant per a la impugnació de les liquidacions de tributs locals (IBI, IAE, ICO, i Vehicles i Plusvàlua) com de preus públics, multes o sancions pecuniàries, ja que l'article 14.2 de la Llei d'hisendes locals i l'article 108 de la Llei reguladora de les bases de règim local estableixen per a tots el mateix règim d'impugnació.

Per tot això el Síndic va demanar a les organitzacions associatives municipals (Associació Catalana de Municipis i Federació de Municipis de Catalunya) que divulguessin entre els seus membres que en les notificacions corresponents als tributs, les entitats locals facin constar el caràcter preceptiu del recurs de reposició per poder acudir als tribunals.

5. Gestió i recaptació tributària. Reflexions sobre diversos aspectes

Un any més fem esment d'alguns aspectes de l'anomenada gestió tributària de les administracions, entesa en l'accepció més àmplia, és a dir, aquella activitat de les entitats de dret públic que comprèn el procés de liquidació dels seus tributs i d'altres ingressos de dret públic, la recaptació del mateixos i les diferents incidències que aquest procediment abasta.

El 27 de febrer de l'any 1998 va publicar-se la Llei 1/1998, de 26 de febrer de drets i garanties dels contribuents (LDGC).

Els articles 3a) i 5 de la citada llei regulen el dret de l'administrat a ser informat. En els dos supòsits considerats, aquest dret es relaciona amb el compliment de les obligacions tributàries.

Cal destacar que l'article 96.3 de la Llei general tributària, en la redacció que li donà la Llei 25/1995, estableix que l'Administració tributària haurà de prestar als contribuents la necessària assistència i informació pel que fa referència als seus drets i obligacions.

Aquest dret a la informació, entre d'altres, és necessari per a l'equilibri que ha de presidir les relacions entre l'Administració tributària i els contribuents.

El contingut del dret del contribuent a ser informat no va referit a facilitar informacions materials (per exemple tipus d'impressos, terminis, lloc de formalització dels ingressos, entre d'altres).

El dret a la informació tributària va referit als drets i també a les obligacions que en l'àmbit tributari afecten els administrats.

Certament no val a dir que en el marc de les relacions tributàries que s'estableixen entre l'Administració i els

administrats es trenca el principi que la ignorància de les lleis no excusa de complir-les. Però cal tenir ben present que en l'aplicació del dret tributari es donen unes circumstàncies peculiars: és considerada una normativa complexa pel que respecta al contingut, i la seva aplicació, dispersa en la publicació i inestable en el temps, amb freqüents canvis legislatius, dels quals l'administrat òbviament no fa un seguiment continuat.

Entenem que es fa imperiós que les administracions tributàries posin a l'abast del contribuent els mitjans materials i personals necessaris per tal que els obligats tributaris assistits per aquest dret a la informació puguin complir les seves obligacions tributàries amb el màxim rigor i amb les garanties que estan col·laborant amb l'Administració amb el màxim nivell d'igualtat.

Això és el que aquesta Institució va voler reflectir amb els suggeriments que va comunicar a l'Administració en ocasió de la tramitació de la queixa núm. 2460/01.

Un any més, volem destacar que han estat considerables les queixes dels ciutadans relatives a aspectes de la gestió tributària, com és el cas de les liquidacions practicades i notificades als administrats que finalment han estat declarades improcedents per la mateixa Administració (vegeu queixa núm. 1075/02 i núm. 1332/02).

Pel que fa a les devolucions per ingressos indeguts o per avals que havien dipositat els contribuents davant l'Administració tributària, el més significatiu és el retard amb què es tramiten (vegeu queixa núm. 2354/02 i núm. 2122/02).

Finalment, remarquem que les actuacions tributàries que produeixen als administrats una sensació més gran d'indefensió són les relatives a procediments executius que l'Administració els ha incoat, amb embargament de béns, per dèbits que l'Administració els atribueix i que posteriorment són declarats improcedents per la mateixa Administració (vegeu queixa núm. 1324/02 i núm. 2617/02).

SUGGERIMENT al Departament d'Economia i Finances sobre la informació que reben els contribuents (Queixa núm. 2460/01)

La senyora X va presentar un escrit de queixa en disconformitat per l'actuació de la Delegació de Tributs a Lleida del Departament d'Economia i Finances de la Generalitat, en considerar que els seus drets com a subjecte passiu de l'impost de successions s'havien vist vulnerats en la fase de liquidació de l'impost.

En la data en què va efectuar l'autoliquidació desconeixia que podia aplicar una reducció en la base liquidable, atès que, en tenir reconeguda una minusvalidesa física, acreditava un dels requisits per a l'aplicació de la citada reducció fiscal.

Ja ingressat, dins del termini establert, l'import de la quota, va assabentar-se de l'existència d'aquesta condició que la beneficiava.

La reclamant va presentar escrit davant l'Administració tributària autonòmica al·legant aquests fets, però la seva petició va ser desestimada.

Presentada la queixa davant aquesta Institució, el Síndic va formular un suggeriment a l'Administració afectada, en el sentit que els contribuents no estan obligats a conèixer la literalitat i l'especificitat de la normativa tributària, i per tant seria convenient facilitar aquest tipus d'informació fiscal que els pot afectar.

El Departament d'Economia i Finances no va acceptar aquest suggeriment.

Queixa núm. 1075/02

Liquidacions tributàries improcedents

El senyor X, actuant en nom i representació d'una associació sense ànim de lucre, va presentar un escrit de queixa per raó de la liquidació que l'Ajuntament de Barcelona li havia practicat en concepte de l'Impost d'Activitats Econòmiques.

El promotor considerava que les activitats a què es dedicava l'associació no estaven subjectes al citat impost, com havia exposat davant l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona. Però, si be no havia obtingut resposta a les al·legacions formulades en no satisfer el dèbit tributari liquidat, l'Administració havia iniciat la via de constrenyiment, amb embargament de béns de la citada associació.

Sol·licitat informe, l'Administració va revisar l'expedient i va comunicar al Síndic que en efecte no hi concorria cap de les circumstàncies que podien motivar que s'obligués al pagament de l'impost en qüestió.

En conseqüència, l'Administració va donar de baixa l'expedient tributari i les liquidacions efectuades, i va practicar, així mateix, la baixa definitiva en el padró del citat tribut.

Queixa núm. 1332/02

Errades en liquidacions tributàries

El senyor X manifestà al Síndic de Greuges la seva disconformitat amb l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona pel fet d'haver-li incoat un expedient en via executiva, relatiu a unes liquidacions practicades pel l'Administració, corresponents a l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica (exercicis 1990 a 2002).

La liquidació comprenia els exercicis fiscals citats, perquè, d'acord amb allò establert en la Llei 39/1988 de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals, l'impost esmentat entrava en vigor l'u de gener de 1990, i calia fer-ne l'autoliquidació, en defecte de la qual era l'Administració qui l'havia de practicar i notificar al subjecte passiu.

L'Administració tributària local va liquidar l'impost el maig de 1992.

Impugnada la liquidació pel senyor X, no es va donar resposta a les seves al·legacions i, un cop transcorregut el termini legal per pagar-la en període voluntari, l'Administració li va iniciar expedient de constrenyiment.

Sol·licitat informe, l'Administració va comunicar al Síndic que, revisades les actuacions en l'expedient de liquidació, s'hi havien constatat errades que van motivar:

– anul·lar els impostos estesos pel vehicle matrícula X corresponents als exercicis 1990 a 2001, tots dos inclusivament (que es trobaven en situació de pendents de pagament en constrenyiment) juntament amb el de l'any 2002.

– declarar-ne prescrits els imports corresponents als exercicis 1990 a 1998;

– liquidar els impostos corresponents als exercicis 1999, 2000, 2001 i 2002.

Queixa núm. 2354/02

Retard en la devolució d'ingressos indeguts

El senyor X va presentar un escrit de queixa pels fets següents:

El mes desembre de 1998 havia interposat recurs d'alçada davant l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona amb motiu de l'expedient de constrenyiment que s'havia iniciat a nom seu; l'interessat va avalar el dèbit perquè no prosseguís l'expedient executiu.

Un cop resolta aquesta qüestió, el mes de juny de 2001 va presentar la sol·licitud de devolució de l'aval.

Un any després, el mes de juliol de 2002 presentà escrit de queixa pel retard de l'Administració a resoldre la seva petició de devolució.

El mes de novembre de 2002 l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona va comunicar al Síndic que havia iniciat les actuacions a fi que fos retornat l'import de l'aval.

Queixa núm. 2122/02

Retard en la devolució dels imports corresponents als costos generats per la presentació d'un aval bancari

El senyor X va manifestar al Síndic la seva disconformitat amb l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona per la manca de resposta a la sol·licitud de devolució dels imports corresponents als costos generats per la presentació d'un aval bancari.

Sol·licitat informe, l'Ajuntament va comunicar al Síndic que, una vegada revisat l'expedient que afectava el reclamant, s'havia constatat que, en efecte, la quantitat esmentada no se li havia retornat, per la qual cosa s'havien iniciat les actuacions administratives per esmenar aquell error.

Queixa núm. 1324/02

L'Administració manté un embargament que no procedeix en dret

El senyor X, actuant en nom i representació de l'empresa Z, va presentar un escrit de queixa al Síndic mitjançant el qual posava de manifest la seva disconformitat amb l'Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals de Lleida per les raons següents:

– L'empresa esmentada havia presentat anteriorment una reclamació economicoadministrativa contra unes valoracions que l'Administració havia practicat en relació amb l'Impost de Béns Immobles, que gravava unes propietats de l'empresa.

– El dèbit que generà la liquidació de l'impost no va ser inicialment pagat ni avalat per l'empresa, i això va motivar que s'iniciés un procediment de constrenyiment, amb l'embargament de determinats béns immobles, per tal de garantir el pagament del dèbit tributari i a resultes d'allò que resolgués el Tribunal Econòmic Administratiu Regional de Catalunya (en endavant TEARC).

– Per resolució de gener de 2002 l'Organisme abans esmentat va practicar un nou embargament de béns pel mateix dèbit recorregut.

Per evitar ulteriors actuacions de constrenyiment, l'empresa afectada va optar per satisfer el dèbit tributari, pendent de la resolució en el TEARC.

L'Administració, tot i el pagament efectuat, no va dictar ordre d'aixecament dels dos embargaments que en diferents dates i pel mateix concepte tributari havia acordat, fet que va motivar que el senyor X presentés aquesta queixa.

El Síndic va sol·licitar informe a l'Organisme esmentat de la Diputació de Lleida, i l'Administració va comunicar entre d'altres coses que, en data 28 de maig de 2002, s'havia dictat manament de cancel·lació d'embargament de béns immobles.

Queixa núm. 2617/02

L'Administració inicia un procediment de constrenyiment que lesiona els drets del contribuent

El senyor X va presentar un escrit de queixa en disconformitat amb les actuacions recaptadores que l'Organisme Autònom Municipal de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès havia iniciat en relació als seus béns, per impagament en període voluntari d'uns rebuts corresponents a diversos conceptes tributaris i diferents anys fiscals.

El reclamant manifestava que no tenia constància que se li haguessin practicat notificacions relatives als expedients que suposadament l'afectaven.

A més a més es tractava d'una persona d'edat avançada amb uns recursos econòmics bastant limitats i no comprenia com l'Administració li anunciava actuacions que podien suposar l'embargament dels seus béns per uns dèbits fiscals que entenia que no li corresponien.

El Síndic va sol·licitar informació a l'Ajuntament, que va comunicar que, revisades les actuacions dutes a terme en relació amb l'expedient que afectava el senyor X, s'hi havia constatat que l'actuació resultava improcedent i per tant es prenien els acords que en dret corresponien per deixar aquell acte sense efecte.

6. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'EXERCICIS ANTERIORS

Seguiment de la queixa núm. 1898/00

(pàg. 97 i 98 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

SUGGERIMENT a l'Ajuntament d'Arenys de Mar per aplicació d'unes quotes d'imports diferenciats per la prestació del mateix servei

Les senyores X i Y havien manifestat al Síndic la seva disconformitat amb el fet que els alumnes de l'Escola de Música d'Arenys de Mar que resideixen en altres municipis haguessin de satisfer una quota superior en un 15% a la dels alumnes residents al municipi.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament d'Arenys de Mar la revisió de l'expedient tenint en compte que en cap cas no es podien fixar les quotes en funció del municipi de residència dels alumnes.

En el moment de cloure l'Informe corresponent a l'any 2001, l'Ajuntament no s'havia pronunciat sobre els suggeriments del Síndic, que s'hi adreçà novament interessant-se per la decisió adoptada.

Finalment, els darrers dies de juny de l'any 2002, es va cloure l'expedient com a suggeriment presumptament no acceptat, davant el silenci de l'Administració.

Seguiment de la queixa núm. 3898/00

(pàg. 107 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

SUGGERIMENT a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona en relació amb els límits de l'obligació administrat-Administració pel que respecta al canvi de domicili fiscal

El Síndic adreçà a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona uns suggeriments per determinar si les actuacions relatades pel promotor i formalitzades documentalment no es podien considerar suficients perquè l'Administració conegués el canvi de domicili.

L'interessat havia comunicat, als efectes d'IAE, que el domicili fiscal de l'empresa s'havia traslladat d'Olesa de Montserrat a Esparreguera el setembre de 1997. Les notificacions per l'impagament d'aquest tribut el 1998 es van adreçar a l'antic domicili.

El Síndic també estengué les seves consideracions per saber fins on cal que l'Administració actuï per tenir coneixement del domicili fiscal d'un contribuent, amb els mitjans actuals, inexistents en el moment en què es redactà l'article 45 de la Llei general tributària, que permeten creuar informàticament bases de dades.

L'Organisme esmentat no va acceptar els suggeriments del Síndic atès que l'article 45.2 de la Llei general tributària estableix que el canvi de domicili d'un subjecte passiu d'un tribut no produeix efectes enfront de l'Administració fins que se li presenta la declaració tributària corresponent.

Seguiment de la queixa núm. 1255/96

(pàg. 101, 102 i 103 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Les entitats d'inspecció i control no poden traslladar als particulars la taxa del control estadístic sobre les revisions dels ascensors

Amb motiu de la queixa presentada pel senyor X, en desacord amb la repercussió, a la comunitat de propietaris de la taxa prevista a l'article 333.3.1. de la Llei 15/1997, de 24 de desembre, sobre taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya, el Síndic va estudiar diversos aspectes relacionats amb aquesta qüestió, que es plasmaren en uns suggeriments al Departament d'Economia i Finances de la Generalitat. En síntesi aquests suggeriments eren:

a) Les entitats d'inspecció i control no poden traslladar legalment la taxa als particulars, ja que ni són substituts seus, atès que són elles les que tenen la condició de contribuents, ni són contribuents amb dret o obligació de repercussió, atès que aquesta facultat o deure no es preveu a la llei.

b) En aquesta taxa prima l'element comunitari sobre l'element particular, la qual cosa, d'acord amb la jurisprudència, n'impedeix l'establiment. L'element comunitari està representat pel control que necessàriament ha de portar l'Administració sobre els seus vicaris, és a dir, sobre aquelles persones que exerceixen funcions públiques per encàrrec de l'Administració.

En el moment de cloure l'Informe corresponent a l'exercici 2001, el Departament havia acceptat el primer suggeriment i havia informat que estava en estudi el segon, ja que afectava l'existència mateixa de la taxa i de com s'inseria en el marc d'una relació concessional.

El setembre de 2002, el Departament d'Economia i Finances respongué que sostenia la legalitat de la taxa de control estadístic de les certificacions de prova emeses per les entitats d'inspecció i es declarava també la conformitat a dret de la seva exacció. L'Administració argumentava que el servei considerat era una prestació autònoma que deriva de l'exercici d'una potestat de control i inspecció, de naturalesa pública, que produeix el fet imposable propi de la taxa.

L'Administració entenia, però, que calia verificar quina era la destinació del cànon satisfet per les entitats concessionàries.

El Síndic sol·licità al Departament les conclusions a que arribava a la vista de l'informe que, a sol·licitud del mateix Departament d'Economia i Finances, emetria el Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme, com a òrgan concedent, sobre l'aplicació de la taxa i la seva eventual identitat amb la del cànon de la concessió.

En el moment de tancar aquest Informe, el Síndic no ha rebut cap altre document o informe relatiu a la present queixa.

Seguiment de la queixa núm. 2694/00

(pàg. 108 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

SUGGERIMENT a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat en relació amb la devolució d'uns imports corresponents a l'IAE pels perjudicis ocasionats als comerciants de resultes de les obres fetes en diversos carrers

En l'Informe corresponent a l'any 2001 es va exposar el suggeriment del Síndic a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat en el sentit que revisés el percentatge de reducció (20%) que s'havia reconegut al senyor X, sobre l'Impost d'Activitats Econòmiques (IAE) per raó dels perjudicis econòmics que se li havien produït per la llarga durada d'unes obres al carrer d'Eusebi Güell d'aquell municipi.

El percentatge de reducció per a la majoria de comerços de la zona havia estat d'un 80%. El Síndic valorà que al promotor, vistes les circumstàncies del cas, li corresponia beneficiar-se de la mateixa reducció que la resta de contribuents afectats.

En el moment de cloure l'Informe corresponent a l'any 2000, l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat no s'havia pronunciat sobre els suggeriments del Síndic.

Finalment, el mes de maig de 2002 es comunicà a aquesta Institució que els suggeriments efectuats havien estat acceptats, la qual cosa significà a la pràctica que el senyor X obtingués una reducció del 80% de l'IAE, corresponent a l'exercici fiscal de 1999.

SECCIÓ 4. SANITAT

1. INTRODUCCIÓ

Durant l'any 2002 aquesta Institució ha endegat 154 actuacions, 152 de les quals expedients de queixa, i 2 actuacions d'ofici.

La Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, va comportar la creació del Sistema Nacional de Salut (en endavant SNS) i la transformació d'un model de prestació sanitària, fins aleshores basat en el règim contributiu de la Seguretat Social (model bismarkià), en un model universalista i assistencial, no contributiu i solidari (model Beveridge) finançat a través dels pressupostos generals de l'Estat.

De fet, però, com s'explica en el tema de prestacions, la universalització no s'ha aconseguit al 100%, pel fet que encara no s'ha desvinculat del tot l'assistència sanitària de la Seguretat Social, ja que hi ha ciutadans no obligats a cotitzar al sistema de seguretat social i que disposen de recursos econòmics suficients, els quals no tenen reconegut el dret a l'assistència sanitària pública i gratuïta.

També la Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya, estableix, entre altres preceptes d'organització, que una de les finalitats del Servei Català de la Salut és la garantia de la salut com a dret inalienable de la població catalana i l'accés a guarir-se, a través de l'estructura d'aquest servei.

Així, a Catalunya, s'universalitzà l'assistència sanitària, sens perjudici que els ciutadans amb recursos econòmics hagin de col·laborar en el finançament. Altrament, enguany exposem el problema de l'articulació entre les prestacions sanitàries i el principi d'igualtat.

L'any 2002 el Govern es va comprometre a acabar la reforma de l'atenció primària, assumint els postulats de l'Organització Mundial de la Salut de 1978, a fi de potenciar la promoció de salut i la prevenció de les malalties, facilitant-hi l'accés i procurant-ne l'equitat.

El primer graó assistencial va començar a reformar-se l'any 1985 i el Síndic n'ha donat explicacions, a bastament, a través de les queixes rebudes i dels problemes que ha causat aquesta lenta reforma. L'Informe extraordinari del Síndic al Parlament de Catalunya sobre l'aproximació a la situació de l'atenció primària de la salut a Catalunya (BOPC núm. 345, de 24 d'octubre de 2002) recull, en part, l'esmentada problemàtica i en fa una observació àmplia, que obviem enguany i donem per reproduïda.

Tot i que el Govern coneix, en la mesura que fixa, les prioritats i els objectius de la política sanitària, formulats a través dels plans de salut, a fi de conèixer les necessitats dels ciutadans, es fa difícil ampliar les prestacions mínimes establertes pel Sistema Nacional de Salut.

Malgrat els esforços per incrementar la qualitat, l'equitat i l'eficiència del sistema, hem continuat rebent queixes, com cada any, sobre la desassistència que provoquen les llistes d'espera, tant les quirúrgiques i hospitalàries com les de l'atenció primària, en coordinació amb l'especialitzada, en proves diagnòstiques i consultes externes (vegeu queixes núms. 4419/02 i 2158/02). La Moció 193/VI del Parlament de Catalunya, sobre la política sanitària, insta el Govern a actuar contra les llistes i a tenir com a indicador els informes del Síndic.

Assignar de forma eficient els recursos disponibles i limitats, amb l'adopció de mesures per incrementar la qualitat i l'efectivitat del sistema sanitari, però amb la preocupació per contenir costos i limitar la creixent demanda i despesa sanitàries, han fet que el Govern apostés per un sistema mixt de provisió de serveis, consolidat des de fa anys a l'atenció hospitalària.

La Resolució 1489/VI del Parlament de Catalunya, sobre l'orientació política general de Consell Executiu insta el Govern a establir un marc d'organització, efectiu i eficient, de l'activitat assistencial basat en un estil de gestió que es fonamenti en la direcció d'equips incrementant la participació d'aquests en la gestió com a mecanisme d'implicació i compromís.

Fou, però, la Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya, segons redacció donada per la Llei 11/1995, de 29 de setembre, que va preveure la participació en la gestió dels serveis sanitaris a través de formalitzar contractes amb qualsevol entitat admesa en dret, la qual cosa possibilità d'introduir noves fórmules de gestió (vegeu les queixes núm. 2575/02 i 2401/02).

Finalment, reflectim la problemàtica sobre els drets dels ciutadans previstos legalment com a beneficiaris de les prestacions sanitàries i el dret a la protecció de la salut.

Facilitar la formació de professionals de l'atenció primària i especialitzada per poder tractar malalties de difícil tractament, com la fibromiàlgia o la síndrome de la fatiga crònica, seguint les recomanacions del Síndic, i les resolucions del Parlament sobre aquestes malalties (Resolució 1648/VI, del Parlament de Catalunya, sobre fibromiàlgia i la 1317/VI sobre síndrome de la fatiga crònica) ha de permetre avançar no tan sols en l'atenció dels ciutadans que les pateixen, sinó també en la recerca de noves tècniques diagnòstiques i dels tractaments d'aquestes patologies.

No hi ha dubte que la positivització de la Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària permetrà un millor exercici dels drets dels ciutadans com expliquem en el tema dels drets dels ciutadans i reflectim a les queixes núm. 3738/01, 1449/01, 322/02, entre altres.

2. Prestacions sanitàries. Limitacions

L'any 2001 finalitzà l'acord de finançament sanitari aprovat pel Consell de Política Fiscal i Financera l'any 1997. L'any 2002 entrà en vigor el nou acord de finançament autonòmic de la sanitat aprovat per l'esmentat Consell el 27 de juliol de 2001.

També s'acabà el procés de transferències dels serveis sanitaris de l'INSALUD a les deu comunitats autònomes que encara no en disposaven. Així, el Ministeri de Sanitat i Consum deixà la responsabilitat de la gestió dels serveis de l'INSALUD com a prestació de la Seguretat Social tot retenint la facultat de regular i coordinar el Sistema Nacional de Salut universal, no contributiu i solidari, finançat a través dels pressupostos des de l'any 2000, descentralitzat, però no desvinculat del tot, encara, de la Seguretat Social.

El nou model de finançament autonòmic de la sanitat aprovat el Consell de Política Fiscal i Financera el 1997 significà un avenç, almenys de consens polític i d'estabilitat, però no ha resolt les diferències entre comunitats autònomes pel que fa al cost de les prestacions sanitàries i continua pendent el repte de garantir l'accés dels ciutadans als serveis sanitaris en condicions d'igualtat efectiva, cosa que resta pendent d'acordar entre comunitats i Ministeri de Sanitat i Consum, en el si del Consell Interterritorial.

És obligació dels poders públics promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en les quals s'integra siguin reals i efectius. La Constitució Espanyola n'assumí el compromís i correspon a l'Estat la regulació de les condicions bàsiques que garanteixin la igualtat dels drets prestacionals, com el de la sanitat desplegat per la Llei general de sanitat de 1986.

Així, la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, preveu la igualtat efectiva en l'accés i utilització de les prestacions sanitàries i que s'orienti la política de salut cap a la superació dels desequilibris territorials i socials.

Això no obstant, el principi d'igualtat no imposa ni suposa una uniformitat de gestió de les diferents comunitats autònomes en l'exercici de les seves pròpies competències, i en cas que de l'esmentat exercici es derivessin desigualtats en la posició jurídica dels ciutadans de les diferents comunitats autònomes, no per això es vulnerarien els seus drets fonamentals (STC 233/1999 i 14/1998). Per això, que l'Estat fixi un mínim prestacional comú per a tot el Sistema Nacional de Salut, ha de ser compatible amb la possibilitat que el Servei Català de la Salut pugui desplegar noves i més àmplies prestacions per satisfer les necessitats i opcions dels ciutadans catalans.

Aquest mínim prestacional, però, és el regulat pel Reial decret 63/1995, de 20 de gener, sobre ordenació de les prestacions sanitàries del Sistema Nacional de Salut, bàsic i comú per a tot l'SNS, com s'indicà l'any passat en relació amb la prestació de diagnòstic i tractament de la infertilitat (vegeu BOPC núm. 275 de 22 de març de 2002, pàg. 118 a 120). Llavors el Síndic recomanà millorar la previsió real de la fecundació *in vitro*, fent-la accessible i efectiva i corregint-ne els llargs temps d'espera.

Enguany, amb la Llei 30/2002, de 30 de desembre, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2003, es compromet el Govern a dotar dels recursos suficients el pla per reduir les llistes d'espera en els programes de tractament de reproducció humana assistida (vegeu el seguiment de la queixa 1977/01 sobre la necessitat de millorar la prestació terapèutica de la fecundació *in vitro*).

Pel que fa a d'altres prestacions, també hi ha un compromís pel Govern, en l'esmentada llei de pressupostos, que preveu l'elaboració durant el 2003 d'un programa d'actuacions destinat a les associacions que treballen en l'àmbit de les ludopaties. En aquest aspecte cal esmentar la queixa 773/02, on el Síndic recomana al Departament de Sanitat i Seguretat Social l'equitat territorial a Catalunya pel que fa al tractament d'aquesta malaltia, ampliant els serveis amb un nivell addicional de prestacions amb càrrec als recursos propis. Reiterem aquí les recomanacions al Departament de Sanitat i Seguretat Social sobre l'ampliació de les prestacions bucodentals (vegeu la queixa núm. 1011/01), estenent la recomanació acceptada de manera particular a d'altres ciutadans que requereixen tractaments dentals, com les persones discapacitades i els menors, i ampliant gradualment aquesta prestació amb caràcter preferent per a les persones amb més necessitats, com ja s'ha fet per exemple a Navarra o Andalusia.

Tot i la possibilitat prevista a la disposició addicional cinquena de l'esmentat Reial decret 63/1995, d'ordenació de prestacions, a fi de millorar i completar els nivells mínims i comuns establerts per la normativa estatal, a Catalunya encara no s'ha desplegat la universalització de l'assistència sanitària a tots els residents, malgrat que sigui universalitzada als ciutadans sense recursos econòmics (vegeu les recomanacions del Síndic sobre aquest tema i el darrer comentari fet al BOPC núm. 275 de 22 de març de 2002, pàg. 113).

Malgrat que els darrers anys els recursos destinats a la salut mental han augmentat un mínim d'un 15% anual respecte als exercicis passats, aquesta prestació continua mancada de serveis comunitaris i assistencials al-

ternatius a l'hospitalització i per a la rehabilitació dels malalts.

El 2002, el Síndic va rebre del president d'una associació un plec de propostes per al progrés de la salut mental. Aquest informe, «Panorama y desafio de la salud mental en Cataluña visto por un ciudadano», descriu des de la perspectiva de l'autor, familiar d'un malalt, la situació de la malaltia mental a Catalunya i les dificultats dels malalts, malgrat el progrés dels darrers anys, per arribar a l'equiparació amb la resta de ciutadans en l'accés a les prestacions sanitàries, socials i de formació. Aquest estudi ha estat enviat als diferents departaments i institucions públiques i proposa la creació de comissions permanents, un sol pla sanitari i sociosanitari, un programa integral i una agència per a la integració funcional dels serveis sociosanitaris. Denuncia així mateix la manca de recursos, la lentitud en la implantació de plans específics, la manca de finestreta única i la incompleta xarxa de serveis intermedis per a la rehabilitació i la inserció sociolaboral dels malalts.

La millora dels estandards de salut mental no depèn únicament del sistema sanitari. La construcció d'una societat inclusiva exigeix unes adaptacions en el model escolar, tal vegada el que més ha progressat en aquest objectiu, en les relacions laborals quotidianes, etc., però davant la malaltia mental, el sistema sanitari ha de tenir dispositius ben dotats i per això és ben positiu l'esforç pressupostari que es fa.

És perfectament legítim que, garantit un mínim assistencial comú, una comunitat autònoma decideixi esmerçar més recursos en unes determinades patologies en comptes d'unes altres o, fins i tot, que prioritzi la despesa en àmbits diferents del sanitari. Això és consubstancial a l'autonomia política en el nostre sistema constitucional en el qual el Govern respon davant del Parlament i aquest davant del poble de Catalunya.

Hem detectat diferències pel que fa a prestacions, segons la comunitat autònoma de què es tracti. A Catalunya, per exemple, no es complementa la prestació farmacèutica com es fa a Andalusia per a determinats medicaments exclosos del finançament públic estatal, i una cosa semblant s'observa amb determinades prestacions ortoprotètiques, contra el que ja es fa a Catalunya amb les bombes d'insulina per als diabètics (vegeu la queixa 1987/02).

Evidentment, com hem dit, cada comunitat autònoma pot fixar les seves prioritats, i Catalunya no ho ha fet en el cas de les prestacions excloses de finançament públic. Sí que ha millorat, però, a Catalunya la qualitat de determinades prestacions, com la regulació dels drets a una segona opinió, informació de la documentació clínica, o amb les del recent decret de fixació de terminis màxims d'espera i el testament vital. Amb aquestes mesures s'han acceptat diverses recomanacions del Síndic.

Recentment l'Estat ha promulgat la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, la qual entrarà en vigor el 16 de maig de 2003, i ja ha estat considerada inconstitucional pel Consell Consultiu, per tal com no es poden definir com a bàsics determinats preceptes, com els relatius a les voluntats anticipades, l'organització, gestió i custòdia d'arxius de les històries clíniques. D'altra banda, la Llei de Catalunya sobre drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient i la documentació clínica, de 29 de desembre de 2000, la qual és evident que ha servit per redactar la llei estatal, és més garantista.

Això no obstant, l'Estat ha de garantir les prestacions mínimes i comunes a tots els ciutadans i a qualsevol servei de salut del territori de l'Estat, però no uniformant l'assistència sanitària, sinó coordinant-la, a fi que cada comunitat autònoma pugui exercir les seves competències i la pròpia política sanitària, discutint-la, si calgués, en el si del Consell Interterritorial.

La futura llei de cohesió i qualitat (avui estat de projecte) haurà de coordinar i preservar la igualtat de les prestacions i d'accés en l'àmbit dels serveis de l'SNS, sense envair, però, competències de Catalunya.

Seguiment de la queixa núm. 1977/01

(pàg. 119 i 120 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Necessitat de millorar la prestació terapèutica de la fecundació in vitro

La interessada necessitava un tractament de reproducció assistida, la fecundació *in vitro* (FIV), per poder tenir fills dintre d'un període d'espera raonable.

Denuncià que les llistes d'espera a la sanitat pública catalana per a la fecundació *in vitro*, de més de tres anys, són un problema cada cop més estès entre la població.

Atès el dret de la interessada a obtenir els medicaments i productes sanitaris que es consideren necessaris per promoure, conservar o restablir la salut i el dret a ser atès amb agilitat, vam recomanar que s'estudiés la possibilitat d'adoptar les mesures i emprendre les actuacions necessàries per millorar la previsió real de la FIV, ja reconeguda al nostre entendre com a prestació, fent-la accessible i efectiva, corregir els llargs temps d'espera per als tractaments i per garantir-ne l'equitat en l'accés, oferint així una millor qualitat de la prestació del tractament de la infertilitat, a fi de respondre al dret dels ciutadans de Catalunya a una atenció integral de la salut.

L'esmentat suggeriment ha estat acceptat. La disposició addicional quaranta-novena de la Llei 20/2001, de 28 de desembre compromet el Govern a elaborar un pla de xoc per reduir les llistes d'espera del tractament de reproducció humana assistida.

Igualment, l'any 2002, la disposició norantaquatrena de la Llei de Pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2003 diu: «Pla per a reduir les llistes d'espera en la reproducció assistida: el Govern ha de dotar els recursos suficients el pla per a reduir les llistes d'espera en els programes de tractament de reproducció assistida.»

Queixa núm. 773/02

Ludopaties. Equitat territorial

L'interessat, veí de la Garrotxa, s'adreçà al Síndic exposant els problemes del seu fill per addicció patològica al joc. També es referí a les llistes d'espera per ser tractat a la Unitat de Ludopaties de la Ciutat Sanitària i Universitària de Bellvitge (l'Hospitalet de Llobregat).

El Síndic admeté a tràmit la queixa i recordà al Departament de Sanitat i Seguretat Social les recomanacions sobre llistes d'espera i li suggerí d'ampliar els recursos destinats al tractament de les ludopaties, a fi d'assegurar una equitat territorial d'aquests serveis a tot Catalunya.

Després d'exposar al Departament de Sanitat i Seguretat Social la dificultat del fill de l'interessat per ser tractat, el Departament contestà amb l'informe sol·licitat, segons el qual l'Àrea de Serveis i Qualitat de CatSalut s'havia posat en contacte amb la directora mèdica de la Ciutat Sanitària i Universitària de Bellvitge per tal que valorés la possibilitat d'avançar la visita del fill de l'interessat.

D'acord amb la informació facilitada pel centre, l'interessat va ser visitat a la unitat esmentada en dues ocasions i fou citat per una tercera visita.

Tenint en compte que el pacient va plantejar problemes per assistir-hi en la data proposada, es va intentar fixar un altre dia. En manifestar que l'inconvenient era l'hora de visites –aquestes són al matí–, la metgessa va proposar-la al migdia, però tampoc va ser acceptada. Per tant, el tractament va ser interromput.

D'altra banda, pel que fa a la demora a accedir a la Unitat de Joc Patològic de Bellvitge, se'ns informà que ja es feien gestions per reduir la llista d'espera actual.

Conscient de l'increment de la demanda d'atenció d'aquesta patologia, el Departament ha prioritzat el desplegament de més programes d'atenció a tot Catalunya. En aquest sentit, es va contractar un programa amb l'Institut Pere Mata, de Reus, i durant l'any 2002 es preveia fer el mateix amb l'Institut d'Assistència Sanitària de Girona.

Vista la informació anterior i atesa l'actuació del Departament en relació amb les ludopaties, la resposta al problema que afectava el fill de l'interessat i, en general, l'esforç per reduir les llistes d'espera i prioritzar els programes d'atenció a tot Catalunya, el Síndic, sens perjudici de suggerir que se segueixi reforçant el procés de tractament de les ludopaties i d'assegurar-ne l'equitat a tot Catalunya, va donar per closa aquesta actuació.

Enguany, a la disposició addicional noranta-novena de la Llei de pressupostos de la Generalitat per al 2003, en el programa d'actuacions en l'àmbit de les ludopaties es fixa el compromís del Govern d'elaborar un programa d'actuacions destinat a les associacions que treballen en aquest àmbit.

Seguiment de la queixa núm. 1011/01

(pàg. 120 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

SUGGERIMENT al Departament de Sanitat i Seguretat Social sobre prestacions bucodentals

Malgrat la no-acceptació del suggeriment del Síndic de col·locar uns implants dentaris a una pacient afectada, entre altres malalties, de paraplègia, per tal d'evitar-li complicacions infeccioses, amb posterioritat, el dia 22 de novembre de 2002 vam rebre del Departament de Sanitat l'acceptació del suggeriment que hi havíem formulat el 9 d'abril de 2001, sobre la denegació d'implants dentaris. El Departament indicà ara que, després de valorar l'excepcionalitat del cas, el director del CatSalut havia signat una resolució assumint les despeses generades de l'esmentat procediment i que l'afectada havia iniciat les visites necessàries com a primer pas del tractament.

Acceptat, finalment, el nostre suggeriment i havent-se possibilitat una major equitat en el sistema de les prestacions sanitàries, vam cloure la nostra actuació.

RECOMANACIÓ al Departament de Sanitat i Seguretat Social sobre bombes d'insulina (Queixa núm. 1987/02)

Un representant de la Comissió d'Usuaris de Bombes d'Insulina s'adreçà al Síndic en relació amb el rescabalament de despeses oportunament sol·licitat per aquelles persones que havien pagat una bomba perfusora d'insulina, que avui ja proporciona la xarxa sanitària pública als diabètics que en necessiten.

L'any 2000 el Síndic insistí al Departament de Sanitat i Seguretat Social que es continués estudiant la possibilitat d'incloure les bombes d'insulina, com a prestació pública a càrrec del Servei Català de la Salut. Aquest suggeriment fou acceptat l'any 2001, per bé que sense aplicació retroactiva, els interessats sollicitaven que s'estudiés la possibilitat de rescabalar-se de les despeses que havien fet amb la compra de les bombes, abans que en facilités l'SCS.

Tot i la legítima actuació de l'SCS, vam admetre a tràmit la queixa, a fi que s'estudiés la situació dels afectats i se'ls donés una resposta, sens perjudici d'haverlos indicat que, al nostre entendre, no es produeix cap greuge comparatiu ni irregularitat en l'actuació de l'Administració sanitària.

El Departament de Sanitat i Seguretat Social ens informà que havia respost les diferents sol·licituds dels interessats indicant-los que el programa de subministrament de la bomba d'insulina dels hospitals no té caràcter retroactiu, tal com el Síndic ja els havia indicat.

Això no obstant i, d'acord amb el programa d'atenció a la diabetis a Catalunya, se'ns indicà que s'ha comunicat als hospitals la voluntat que els usuaris que hagin de reposar el seu equipament tinguin prioritat per accedir a la nova prestació. Per això i considerant positiva i legítima l'actuació del Departament, vam donar per closes les nostres actuacions en el present expedient.

3. Criteris de gestió i d'informació sobre llistes d'espera

Tot i l'increment de l'activitat quirúrgica en els hospitals de la xarxa d'utilització pública de Catalunya, les llistes d'espera continuen essent un gran problema del sistema sanitari.

L'hospitalització convencional ha augmentat, però més substancialment ho ha fet l'activitat ambulatòria, especialment la cirurgia major ambulatòria. Fou una de les primeres recomanacions del Síndic, per tal d'agilitar l'espera per intervencions quirúrgiques, acceptada pel Departament de Sanitat (vegeu BOPC núm. 250 de 22 de març de 1991, pàg. 6752) i avui consolidada a la majoria dels hospitals i entre els usuaris.

L'esmentat recurs amb increments positius i productius del nombre d'intervencions ha permès agilitar notablement l'activitat quirúrgica, ja que, tot i que requereix un període d'observació posterior, no necessita l'hospitalització convencional dels pacients i redueix, sens dubte, les llistes d'espera (vegeu BOPC núm. 99 de 31 de març de 1993, pàg. 6109).

També redueix la despesa i, juntament amb l'aprofitament dels recursos, ha estat un objectiu complert i estès a tots els hospitals, en intervencions quirúrgiques com cataractes, vegetacions o hèrnies, i inclòs també en el pla de xoc de llistes d'espera.

Així mateix, l'establiment de sistemes d'informació sobre llistes d'espera que permetin conèixer els tipus de patologies i el respectiu temps d'espera, implantar sistemes d'actualització per a l'actuació preferent de les més llargues, concertant els serveis i els recursos necessaris per atendre les demores que poden significar una denegació injustificada d'assistència, foren també recomanacions fetes pel Síndic ara fa deu anys (vegeu BOPC núm. 203, de 16 de març de 1994, pàg. 13105).

Així, el paradigma de la insatisfacció del ciutadà pel sistema sanitari públic, en el qual ha de patir les demores de les llistes d'espera, al seu entendre vitals, és que el malalt s'ha d'adreçar a un centre privat i sol·licitar després a la sanitat pública el rescabalament de les despeses. El Síndic no ha aconseguit en aquest problema una interpretació més flexible del concepte determinat al Decret 63/1995, de 20 de gener, sobre «urgència immediata i de caràcter vital», amb motiu d'allò que exposem a la queixa 4419/02.

Sense subestimar l'esforç organitzatiu dels hospitals catalans per aconseguir una espera inferior a sis mesos pel que fa als pacients de cataractes, varices i hèrnies, entre altres patologies prioritzades del pla de xoc iniciat l'any 2000, la qual cosa va permetre obrir quiròfans en horari de tarda i fer moltes intervencions que pal·liaren els problemes detectats en la cirurgia cardíaca, s'han detectat preocupants demores en les patologies de pròtesi de genoll i maluc, entre d'altres, com també un desconeixement de les llistes d'espera en consultes externes i proves diagnòstiques, mentre s'espera la creació d'un registre centralitzat que n'ha d'informar.

Fa tres anys que un acord del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud (SNS) constituí un grup d'experts per analitzar el problema de les llistes d'espera i elaborar les propostes tècniques oportunes. Fruit de l'esmentat acord, un equip d'experts en llistes d'espera, integrat per representants de totes les comunitats autònomes i del Ministeri de Sanitat i Consum, elaborà l'informe de 12 de setembre de 2001, que indica les consideracions en relació amb els factors que determinen l'existència de les llistes d'espera; amb els sistemes d'informació; amb la gestió de pacients pendents d'intervenció quirúrgica programada, de consultes externes i proves diagnòstiques; amb criteris d'indicació i prioritat clínica pels processos més freqüents en llista d'espera quirúrgica, i amb la informació a la població.

El grup d'experts considera que les llistes d'espera són un element comú dels sistemes sanitaris de finançament públic. Entenen que no hi ha homogeneïtat entre els sistemes d'informació dels diferents països que permeti objectivar el pes dels diversos factors en la gènesi de les llistes d'espera i que, amb caràcter general, els increments de recursos no garanteixen la reducció a mitjà i llarg termini, pel fet que generen nous augments de la demanda. Per això, recomanen que es garanteixi l'equitat, consensuar prioritats clíniques i establir estàndards i compromisos d'espera màxima per a cada tipus de patologia, adequar i optimitzar els recursos i establir, entre altres accions, en el si del Consell Interterritorial, un sistema d'informació de llistes d'espera, per comunitats autònomes, dotat d'indicadors adequats per a l'anàlisi de l'oferta i la demanda.

En relació amb els sistemes d'informació, fan propostes de definició de criteris objectius per al còmput de pacients de consultes externes, proves diagnòstiques i intervencions quirúrgiques.

Pel que fa a la gestió de pacients, indiquen que només és possible amb una adequada gestió de les llistes, i proposen diverses recomanacions en relació amb criteris d'inclusió, sortida i moviment de pacients en registres i agendes.

Finalment, consideren necessari que es defineixi la informació periòdica que s'ha de proporcionar a l'opinió pública sobre demores per patologies, a fi que els ciutadans puguin exercir els seus drets.

Basant-se en aquest informe, el nostre homòleg estatal, el Defensor del Poble, s'adreçà a tots els consellers de Sanitat de les comunitats autònomes sol·licitant dades relatives al nombre de persones incloses en llistes d'espera de consultes externes d'atenció especialitzada, proves diagnòstiques i intervencions quirúrgiques programades a 31 de desembre de 2001, per tal de donar resposta a la petició de la comissió mixta Congrés-Senat de relacions amb el Defensor del Poble, sobre la viabilitat d'elaborar un estudi monogràfic.

Dels informes que rebé el Defensor del Poble se'n desprenen disfuncions en la gestió de les llistes i la impossibilitat de facilitar les dades i els indicadors que havia demanat, a causa dels deficients sistemes d'informació de la majoria de comunitats autònomes.

Catalunya, entre altres comunitats, només va facilitar dades sobre les llistes d'espera quirúrgiques i no ho féu (com tampoc Andalusia) sobre consultes externes i proves diagnòstiques, si bé comunicà que s'estava dissenyant un sistema d'informació sobre seguiment i ges-

tió de llistes en aquest àmbit, utilitzant com a referència l'informe tècnic del grup d'experts del Consell Interterritorial, objectiu que s'assoliria a principis de l'any 2003 amb el disseny d'un sistema d'informació automatitzat per canalitzar homogèniament la recollida d'informació, similar a la ja existent per a les llistes d'espera quirúrgiques. Hores d'ara tenim coneixement que el Departament de Sanitat i Seguretat Social ja disposa de dades que s'estan validant.

Pel que fa a llistes d'espera quirúrgiques, malgrat que cada servei de salut ha desplegat un ampli ventall d'accions per dissenyar sistemes d'informació i pal·liar el problema, els resultats d'aquests sistemes es caracteritzen per l'heterogeneïtat, com a conseqüència de la inexistència de criteris estandarditzats en el còmput de les llistes i d'indicadors de mesura i seguiment comuns en el conjunt de l'SNS. A Catalunya s'aplica, per exemple, el criteri de temps d'espera tècnica de tres mesos després d'haver-se acabat la necessitat de l'atenció especialitzada.

Del contingut dels informes i indicadors de Catalunya se'n desprèn l'existència de pacients en espera superiors a un any en algun procediment.

A Catalunya el temps mitjà de resolució era de 90 dies, sense incloure el temps d'espera tècnica, que es xifrava en tres mesos; per tant, el temps mitjà de resolució era de 180 dies.

Es conclou que hi ha notables desequilibris territorials, ja que, per exemple, la Regió Sanitària de Tortosa quadruplica el nivell de demores de la de Girona, i també excessives demores en alguns procediments i regions, com Tarragona, Tortosa i Costa Ponent, amb demores mitjanes superiors a dos anys en el procediment de pròtesi de genoll i a sis mesos en pròtesi de maluc, procediments que, d'altra banda, són dels més prevalents.

Hi ha demores clínicament i social inacceptables (pròtesi de genoll: el juny de 2002 hi havia 8.899 pacients pendents d'intervenció, amb un temps mitjà de resolució de 16,65 mesos, sense comptar-hi els tres mesos de demora tècnica).

El Departament de Sanitat i Seguretat Social de la Generalitat, amb data 29 de juliol de 2002 manifestà que el CatSalut havia dissenyat un pla de sistemes d'informació que permetia disposar d'informació sobre llista d'espera i realitzar-ne la gestió. S'indicà també que es disposava del temps mitjà de resolució en mesos, a 31 de desembre de 2001, de 14 procediments i que s'havien establert temps de garantia, com reiteradament havia reclamat el Síndic amb caràcter general, per a vuit dels procediments més prevalents, que s'incrementarien en tres durant l'any 2002 i que, a final de 2003, es garantiria un temps màxim d'espera de sis mesos per al conjunt de procediments quirúrgics monitoritzats.

Certament, l'esmentat compromís ha estat complert i el Departament de Sanitat i Seguretat Social ha aprovat el Decret 354/2002, de 24 de desembre, d'establiment de terminis màxims d'accés a determinats procediments quirúrgics a càrrec del CatSalut.

El Decret d'establiment de terminis màxims assumeix els vuit procediments dels anys 2000 i 2001 i alhora se n'incorporen de nous.

Aquest decret estableix un termini màxim de sis mesos per a l'accés dels usuaris als següents procediments quirúrgics de caràcter no urgent:

En vigor: cataractes, hèrnies inguinals i crurals, colecistectomies, artroscòpies, prostatectomies, allibe-rament del canal carpià, circumcisió, histerectomies.

Com a procediments quirúrgics de nova incorporació: s'inclouen varices d'extremitat inferior, vasectomies i pròtesis de maluc.

L'1 de desembre de 2003 s'hi incorporaran: septeplàsties (reparació de l'envà nasal), amigdalectomies i pròtesis de genoll.

Si la intervenció no es pot realitzar en el termini compromès de sis mesos a l'hospital on està programada, el CatSalut proposarà un altre centre que la pugui atendre de forma immediata.

Pel que fa a la gestió s'ha de tenir en compte que s'exclouen del registre de demanda quirúrgica els pacients que accepten ser intervinguts en un centre alternatiu (vegeu la queixa núm. 2158/02).

Per això, amb vista a millorar l'eficàcia de la gestió de les llistes, l'equitat i la informació sobre els temps d'espera als pacients, reproduïm les següents recomanacions de caràcter general, algunes de les quals havíem formulat en anys anteriors, que s'han adreçat a cada un dels serveis de salut que integren l'SNS, situant-les també en l'escenari del Consell Interterritorial:

I. Sistemes d'informació. Que els serveis de salut adoptin criteris objectius dissenyats pel grup d'experts del Consell Interterritorial en relació amb els registres de pacients i al còmput, classificació, mesura de l'espera i dades i indicadors bàsics en consultes externes, proves diagnòstiques i intervencions quirúrgiques programades.

II. Gestió de les llistes d'espera.

Primera.– En relació amb la gestió de consultes externes i tècniques i proves diagnòstiques, cal que s'adoptin les mesures necessàries per fer efectives les propostes del grup d'experts sobre cooperació entre atenció primària i especialitzada; la planificació i gestió de les agendes de consultes externes i de proves diagnòstiques, així com els criteris d'inclusió en el seu registre; les bases per a una adequada gestió de cites; la comunicació entre professionals; l'atenció de pacients en centres alternatius; els criteris de sortida i moviments en el registre.

Segona.– En relació amb la llista d'espera quirúrgica, que s'implantin les accions necessàries per fer efectives les propostes del grup d'experts sobre les instàncies implicades en la gestió; els criteris d'inclusió en el registre de pacients d'intervenció quirúrgica programada; les bases per a una adequada programació quirúrgica; l'atenció de pacients en centres alternatius; els criteris de sortida i moviments en el registre; la informació al pacient.

III. Cal adoptar criteris d'indicació i prioritat clínica, de conformitat amb la proposta bàsica del grup d'experts, per tal de promoure l'equitat i una major eficiència del sistema. Els criteris d'indicació clínica han de ser explícits i s'han d'establir pautes d'actuació en relació amb la prioritat dels pacients, als quals es farà un seguiment;

també cal que s'harmonitzin amb els criteris de necessitat, major benefici i ordre d'inclusió en la llista.

IV. Temps màxims d'espera: s'han d'establir terminis màxims d'espera en consultes externes, tècniques i proves diagnòstiques i intervencions quirúrgiques programades; acabats aquests terminis, es garantirà als ciutadans l'atenció immediata en un centre sanitari.

V. Informació a la població: s'han de definir i establir criteris uniformes en relació amb la informació periòdica que s'ha de donar a un pacient o usuari concret i als ciutadans en general, sobre patologies i temps d'espera a cada un dels centres sanitaris del Sistema Nacional de Salut.

Queixa núm. 4419/02

Rescabalament de despeses amb motiu d'assistència mèdica privada

El promotor s'adreçà al Síndic perquè havia sol·licitat en diverses ocasions al seu metge que l'intervingués del cor, però aquest no ho considerà urgent. L'interessat s'adreçà a un metge privat, el qual entengué necessària una intervenció quirúrgica ràpida per substituir-li una vàlvula del cor. L'operació es produí en una clínica privada, on es va fer la substitució necessària de la vàlvula aòrtica i la reparació de l'aorta ascendent amb una pròtesi.

Amb posterioritat l'interessat s'adreçà al Departament de Sanitat i va reclamar l'import de la despesa de les pròtesis feta a la clínica privada. La sol·licitud li va ser denegada.

Sens perjudici d'interposar, contra la denegació del rescabalament, la corresponent reclamació prèvia a la jurisdicció social i després, en cas de denegació, la demanda davant del jutjat social, vam haver d'indicar a l'interessat el criteri d'aquesta Institució en aquest respecte, i que tot seguit reproduïm.

Pel que fa a problema del desplegament d'allò que preveu l'article 102.3 de la Llei general de la seguretat social, de 1974, el qual fou novament desplegat i modificat pel vigent article 5.3 del Reial decret 63/1995, de 20 de gener, que només reglamenta la possibilitat de rescabalament de despeses amb motiu d'assistència sanitària urgent, immediata i de caràcter vital, la nostra Institució entén que, en derogar-se expressament, pel Reial decret 63/95, l'article 18 del Decret 2766/67, de 16 de novembre, es limità i restringí la possibilitat que oferia l'article 18.3 del darrer i citat decret, ja que en l'esmentat apartat 3 s'hi preveia la possibilitat que, en cas d'haver-se denegat injustificadament l'assistència sanitària deguda, amb motiu de les llargues llistes d'espera, com podia ser el cas de l'interessat, aquest podia reclamar el rescabalament de despeses amb motiu de la utilització de serveis externs als de la Seguretat Social (o sigui, els privats).

Com hem dit, el Síndic s'havia preocupat que es tingués en compte la doctrina jurisprudencial dels tribunals, en el sentit d'ampliar els conceptes de «denegació injustificada d'assistència mèdica» i «d'assistència urgent de caràcter vital» (article 18 del Decret 2766/67, de 16 de novembre), a una sèrie de supòsits, com poden ser: la necessitat d'haver d'esperar molt de temps per a una intervenció quirúrgica en els serveis mèdics de la Seguretat Social, l'absència de mitjans adequats o la manca de tractament adequat, entre altres casos de possibles errors mèdics.

Les nostres recomanacions i suggeriments, però, pel que fa al problema esmentat, no han estat acceptats i es continua abocant els pacients a provar, davant la jurisdicció social, la necessitat urgent immediata i vital de l'assistència privada.

Per tot això, vam continuar suggerint d'estudiar la possibilitat que, en desplegament de l'esmentat Reglament sobre ordenació de prestacions, es preveiés el rescabalament de despeses per assistència sanitària fora del sistema sanitari públic, amb motiu d'allò que preveia el derogat article 18.3, o sigui per denegació injustificada d'assistència deguda i supòsits similars.

El Departament de Sanitat ens contestà que en el procés de resolució d'una petició de rescabalament de despeses es fa una anàlisi personalitzada de cada cas, tenint en compte tots els factors que incideixen en la presa de la decisió del ciutadà d'adreçar-se a la medicina privada. Se sol·licita tota mena d'informació, tant als centres hospitalaris com als professionals de la salut, administracions, institucions, asseguradores, etc. per a la determinació de l'estimació o denegació d'una petició.

Com sigui, però, que el nostre suggeriment al Departament de Sanitat, per ara, no ha estat acceptat en el sentit d'incloure el concepte ampli i previst per l'antiga jurisprudència, sinó que resta en mans dels tribunals de l'ordre social la resolució d'aquest problema, vam haver de donar per closes les nostres actuacions i n'informàrem oportunament l'interessat.

Queixa núm. 2158/02

Llista d'espera i derivació a un altre centre per minorar-la

La interessada es queixà de les llargues llistes d'espera (prop d'un any) que patien els seus pares per intervenir-los de pròtesi de maluc i genoll.

Vam indicar a la interessada que havíem recomanat a l'Administració, en diverses ocasions, que adoptés mesures extraordinàries per corregir les disfuncions que les demores causen als ciutadans. Aquestes recomanacions, que s'han publicat en diversos informes al Parlament, són, entre d'altres, que és fixin terminis màxims d'espera, per tal que l'Administració sanitària es responsabilitzi del compliment d'aquesta mesura i, en cas de no fer-ho, que els afectats puguin considerar vulnerat el dret a una atenció integral de la salut i recórrer, per urgència, a d'altres serveis sanitaris, públics o privats, o bé que es tendeixi a reparar els danys i perjudicis comesos als afectats pel possible retard.

Sens perjudici del pla de xoc adoptat pel Servei Català de la Salut, vam recordar les nostres recomanacions al Departament de Sanitat i Seguretat Social i sol·li-

citàrem un informe al respecte. El Departament de Sanitat i Seguretat Social hi va correspondre amb un informe, segons el qual la regió sanitària corresponent del CatSalut havia intentat infructuosament posar-se en contacte amb la interessada per informar-la que el centre de cardiologia no podia realitzar, en un termini curt de temps, les intervencions de pròtesi de maluc i genoll que requerien els seus pares.

Per aquest motiu, l'esmentada regió volia oferir a les persones afectades la possibilitat de ser intervingudes en un altre centre hospitalari de la mateixa regió sanitària, fet que permetria reduir considerablement el temps d'espera.

En cas que la interessada ho desitgés, i per tal de concretar els detalls, es podia posar en contacte amb la cap de la Unitat d'Atenció al Client de la Regió Sanitària, la qual, la informà dels terminis inferiors d'un altre centre, on pogué derivar els seus pares.

Vist l'informe tramès i atès que, malgrat no poder-se realitzar les intervencions en un període curt de temps, s'havien pres les mesures oportunes per reduir considerablement el temps d'espera, vam donar per closes les nostres actuacions.

4. La gestió de centres i serveis sanitaris

A Catalunya ha estat en el sector sanitari on el debat sobre les noves formes de gestió i la necessitat de superar el model tradicional, ha tingut major rellevància.

La diversificació de la gestió de serveis d'assistència sanitària pública a Catalunya és fruit de la implicació tradicional de la societat civil en la prestació de serveis públics davant de les mancances, també tradicionals, de l'Estat.

En el moment de les transferències sanitàries a Catalunya els llits hospitalaris de titularitat altra que la de l'entitat gestora de la seguretat social constituïen el 70% aproximadament del total de llits destinats a l'assistència sanitària de finançament públic, mentre que els llits gestionats directament per l'entitat gestora de la seguretat social –a partir de les transferències l'Institut Català de la Salut (ICS)– eren poc més del 30% del total. En el cas dels serveis de salut mental, el 100% dels dispositius eren gestionats en aquell moment per altres entitats (fundacions, entitats de l'Església, diputacions...).

A partir de l'aprovació de la Llei d'ordenació sanitària de Catalunya (LOSC) l'any 1990, el model sanitari català es va formalitzar com a model sanitari mixt, integrador en una sola xarxa d'utilització pública de tots els recursos sanitaris existents, recollint aquesta llarga tradició del conjunt d'entitats (mútues, consorcis, centres de l'Església, fundacions...) dedicades a l'atenció sanitària a Catalunya, de forma complementària a la xarxa de centres gestionats per l'entitat gestora de la seguretat social existents abans de les transferències.

Des de l'aprovació de la LOSC, el Departament de Sanitat ha potenciat la diversitat de fórmules de gestió del conjunt de proveïdors de serveis sanitaris. Així s'han creat consorcis, empreses públiques, entitats gestionades per professionals (EBA) o fórmules de cessió de la gestió.

Aquest model integrador va iniciar-se amb la xarxa hospitalària d'utilització pública (XHUP), i progressivament s'ha anat estenent a la resta de línies: atenció primària, sociosanitària, de salut mental, transport sanitari (vegeu la queixa núm. 4137/01).

El Servei Català de la Salut, des de la seva creació a partir de la LOSC, amb la funció principal d'asseguradora pública, esdevé la institució integradora de la xarxa de recursos i vetlla per la garantia dels principis bàsics del sistema de salut: servei públic finançat públicament, assistència quasi universal, accessibilitat, equitat, promoció de la salut i eficiència de l'organització dels serveis sanitaris, a partir de la racionalització i de la simplificació.

Sense perdre mai de vista que els serveis sanitaris constitueixen un servei públic essencial per al benestar dels ciutadans, amb la diversificació d'entitats proveïdores s'ha introduït progressivament un marc de gestió més empresarial i d'una certa competència entre proveïdors amb mesures de supervisió relacionades amb la qualitat dels serveis, amb la qualitat en el tracte assistencial dels usuaris, amb l'orientació dels serveis al ciutadà, amb una major corresponsabilització dels professionals en els resultats, una introducció més activa d'innovacions assistencials i la possibilitat de comparar, mitjançant els processos d'avaluació, el resultat dels diferents serveis.

Pel que fa a la gestió de serveis d'atenció primària reformats (equips d'atenció primària), una de les característiques del model sanitari català –basant-se sempre en el finançament públic– és la convivència de diverses formes de gestió dels centres sanitaris (vegeu sobre aquest tema l'informe extraordinari presentat pel Síndic al Parlament de Catalunya relatiu a l'aproximació a la situació de l'atenció primària de la Salut a Catalunya, publicat al BOPC núm. 345 de 24 d'octubre de 2002).

Des de la posada en marxa de la reforma, l'any 1985, d'acord amb la Llei d'ordenació sanitària de Catalunya i les seves modificacions posteriors (principalment a partir de la Llei 11/1995, aprovada unànimement per tots els grups del Parlament de Catalunya), s'ha mantingut l'estratègia de diversificació dels proveïdors i actualment el 20% dels equips d'atenció primària en funcionament estan gestionats per entitats diferents del proveïdor principal, que continua essent l'Institut Català de la Salut.

Amb data juliol 2002, els EAP de Catalunya no gestionats per l'ICS, ho eren per:

EAP no gestionats per l'ICS	Nombre de EAP
Consorcis	18
Empreses públiques	12
Fundacions	14
Entitats de base associativa	5
Mutualitats	6
Altres	2
Total	57

Aquestes experiències comporten en determinats casos la diversificació de la gestió d'atenció primària aïlladament (cas de les EBA) i, en altres, la gestió integrada de serveis. Aquest és el cas de consorcis que, a més de gestionar EAP, gestionen un hospital d'aguts, serveis sociosanitaris i/o serveis de salut mental.

Tots els equips d'atenció primària a Catalunya són contractats pel CatSalut. Aquest contracte amb els proveïdors té com a contraprestació una part econòmica fixa, a partir de les característiques estructurals de l'EAP (definides pel CatSalut) i una part variable, segons l'assoliment de resultats quantitatius i qualitatius (corresponsabilització per resultats en prescripció de farmàcia, i en l'assoliment d'objectius quantitatius i qualitatius contemplats en el Pla de Salut de Catalunya).

Mitjançant aquest contracte, el CatSalut ha de garantir la igualtat d'accés, la cobertura de prestacions i les condicions dels serveis, sigui quin sigui el proveïdor del servei, per a tots els ciutadans que resideixen en un territori determinat: l'Àrea Bàsica de Salut (ABS).

Així, l'adjudicació a entitats externes a l'ICS no ha creat gaire expectació a l'atenció primària fins a les darreres i conegudes posicions contràries de plataformes ciutadanes i sindicats de professionals sanitaris que han denunciat la privatització de la sanitat. Vegeu –sense que això deslegitimi les argumentacions que defensen la gestió íntegrament pública– sobre aquesta problemàtica la queixa 2575/02, de la qual no es desprèn cap irregularitat de l'Administració sanitària, perquè el finançament i la provisió de la despesa en sanitat és pública i finançada amb els pressupostos públics, malgrat que la gestió pugui ser adjudicada a entitats de caràcter públic o privat. Així mateix pel fet que els treballadors mantinguin una relació juridicolaboral i no siguin funcionaris, no per això el servei deixa de ser públic.

Això no obstant, les raons de la millora de l'eficàcia en la prestació dels serveis, per mitjà d'una gestió més flexible no podran mai justificar el desplaçament del principi de legalitat ni contradir el de seguretat jurídica –drets i deures dels gestors i usuaris–, ni vulnerar el principi d'igualtat en l'accés.

Les potestats de direcció i control del finançador segueixen en mans de l'Administració pública, que té com a fonament «el de promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat siguin reals i efectives» (art. 9.2 CE) i de «servir amb objectivitat els interessos generals» (art. 103.1 CE), i en particular, «organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions necessàries» (art. 43.2 CE) També les garanties del ciutadà arran de l'actuació administrativa són que els poders públics estan subjectes a la CE i a la resta de l'ordenament jurídic (art. 9.1 CE), on s'inclouen els drets fonamentals i els principis constitucionals (art. 9.3 CE).

Com hem dit, la Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya, segons la redacció donada per la Llei 11/1995, de 29 de setembre, també preveié la participació en la gestió dels serveis sanitaris a les entitats de base associativa legalment constituïdes per professionals, a fi de promoure un grau d'implicació més gran d'aquests en el procés de desenvolupament del sistema sanitari, sens perjudici que el CatSalut pugui contractar amb qualsevol entitat admesa en dret.

Així el Decret 309/1997, de 9 de desembre, ja establí els requisits d'acreditació de les esmentades entitats de base associativa per a la gestió de centres, serveis i establiments de protecció de la salut i d'atenció sanitària i sociosanitària.

El Síndic, en l'esmentat informe extraordinari al Parlament de Catalunya sobre l'aproximació a la situació de l'atenció primària de la salut a Catalunya, compara els diferents models de gestió dels centres d'atenció primària visitats, quatre dels quals són gestionats per l'Institut Català de la Salut, un per una mútua privada i el darrer per una entitat de base associativa, i donem aquí per reproduïdes les consideracions i conclusions que s'hi fan.

Queixa núm. 4137/01

Transport sanitari irregular

La promotora s'adreçà al Síndic queixant-se del deficient servei prestat pel personal d'una ambulància proveïdora de la prestació de transport sanitari, la qual va traslladar la seva filla des de la seva residència del Baix Empordà a un hospital de Barcelona i durant el viatge es produïren diverses vicissituds.

Es va sol·licitar un informe al Departament de Sanitat i Seguretat Social, segons el qual la Coordinació Operativa del Transport Sanitari va obrir, de manera immediata, un expedient informatiu per esbrinar les circumstàncies que motivaren la reclamació i depurar les responsabilitats que pertoquessin en cas de confirmar-se els fets.

Una vegada analitzats els informes de l'empresa i havent-los contrastat degudament, es conclou que es van produir diverses irregularitats tècniques i assistencials per part dels empleats de l'esmentada empresa, les quals van anar en detriment de la qualitat exigida en la prestació del servei de transport sanitari concertat pel CatSalut.

D'altra banda, l'expedient instruït per la COTS fou traslladat a la Delegació Territorial de Girona del Departament de Sanitat i Seguretat Social per tal que es prenguessin les mesures oportunes envers l'empresa d'ambulàncies.

Finalment, el CatSalut féu constar la ferma voluntat de vetllar perquè no es produïssin situacions irregulars com les que havien motivat aquesta reclamació i per garantir una prestació del servei de transport sanitari amb eficàcia i qualitat.

Vist l'informe vam sol·licitar al Departament que comuniqués la tramitació i resolució que adoptés la Delegació Territorial de Girona.

El Departament de Sanitat comunicà al Síndic les mesures adoptades i l'actuació de la Delegació Territorial de Girona, fent avinent a totes les empreses de transport sanitari que les despeses de peatge d'autopista no van a càrrec de l'assegurat.

Atès que l'empresa objecte de l'expedient va ser amonestada i advertida de la necessitat de complir estricta-

ment el contracte respecte a les condicions del vehicle i del personal, i que, d'altra banda, considerant incomplerts els objectius de qualitat fixats a l'annex 2 del plec de clàusules administratives, del contracte, aquest fet es tindria en compte en l'avaluació dels objectius de qualitat corresponents, vam creure adoptades les mesures de control adequades perquè no es repetissin situacions com la denunciada.

Queixa núm. 2575/02

Gestió de serveis d'atenció primària per entitats externes a l'Institut Català de la Salut

L'interessat, professional d'atenció primària de salut de l'Institut Català de la Salut, s'adreçà al Síndic en desacord amb el fet que s'adjudiqués la gestió dels serveis d'atenció primària d'una àrea bàsica de salut de l'Hospitalet de Llobregat a entitats externes a l'ICS, com mútues, consorcis, fundacions o entitats de base associativa.

El Síndic admeté a tràmit la queixa i, després d'estudiar el procediment d'adjudicació de la gestió i l'informe rebut del Departament de Sanitat i Seguretat Social, resolgué informar l'interessat d'allò que s'ha indicat en el tema sobre la gestió de centres i serveis sanitaris, tot fent ressaltar que a l'Hospitalet de Llobregat existeixen 12 àrees bàsiques de salut (ABS), de les quals 10 són gestionades per l'Institut Català de la Salut, i les dues restants seran gestionades pel Consorci Sanitari de la Creu Roja a Catalunya (Consorci Sanitari Integral), per una adjudicació aprovada pel Consell de Direcció del CatSalut de data 13 de juliol de 2002.

L'esmentada gestió no es pot considerar una privatització de la sanitat, ja que els consorcis estableixen majoritàriament, en la seva propietat, la presència de representants d'administracions públiques i, per tant, són a tots els efectes ens públics. La Generalitat de Catalunya, mitjançant el CatSalut, disposa de la majoria de representants (el 60%) en el Consell Rector d'aquest Consorci.

Pel que fa a les repercussions per als usuaris de la gestió de les àrees bàsiques de salut de la Ronda de la Torrassa i de Collblanc per part del Consorci, seran les pròpies de la reforma de l'atenció primària, i, a més, es produiran les millores que comportarà la gestió del Consorci que, segons l'informe del Departament, són:

Tot i ser una entitat pública, igual que l'ICS, el Consorci disposa d'eines de gestió que li permeten més flexibilitat organitzativa per adaptar millor l'oferta de serveis a les necessitats canviants dels usuaris.

El fet que el Consorci gestioni a més l'hospital d'aguts, el centre sociosanitari i l'equip PADES, en un àmbit territorial molt definit, potencialment ha de permetre una millora de la continuïtat assistencial dels processos clínics, independentment del nivell assistencial on sigui atès el malalt.

En aquest sentit, cal recordar que en l'Informe extraordinari sobre l'aproximació a la situació de l'atenció primària de la salut, vam assenyalar que:

«A més, si els titulars dels centres d'atenció primària són entitats també proveïdores de serveis hospitalaris, cal articular mecanismes que evitin col·locar els usuaris en una situació de client captiu. En tot cas, l'SCS ha de vetllar perquè les eventuals ineficiències del servei hospitalari no es comuniquin a l'atenció primària.».

Pel que fa a les repercussions per als professionals de l'ICS que hi treballin, es mantindran les seves condicions laborals anteriors.

Des del punt de vista de la gestió, el personal del Consorci pot ser contractat laboralment, d'acord amb els convenis habituals al sector.

Es donarà als professionals de l'ICS l'opció a participar lliurement en el model de relació laboral propi del Consorci, que preveu la possibilitat d'incentius relacionats amb l'assoliment d'objectius en el treball, en un marc de treball descentralitzat que permetrà una major responsabilitat dels professionals, mitjançant un grau més alt de participació en les decisions organitzatives i en la gestió dels recursos.

Per tot això, no s'observà cap irregularitat ni cap actuació il·legítima de l'Administració sanitària que impedís o menystingués l'exercici de drets i pogués motivar la prossecució del present expedient.

Certament, la diversitat de fórmules jurídiques de gestió del conjunt del proveïdors dels serveis sanitaris s'adapta a la legalitat vigent, i el Servei Català de la Salut és l'ens que ha de vetllar per garantir els principis bàsics del sistema i perquè es compleixin les mesures de supervisió establertes i relacionades amb la qualitat dels serveis, la igualtat en l'accessibilitat i en l'avaluació dels contractes o convenis signats amb els proveïdors.

Per això, vam recordar al Departament de Sanitat i Seguretat Social que, sens perjudici de mantenir els drets i les condicions de treball del personal de l'ICS que s'integri en els nous EAP, el CatSalut ha de vetllar, en tot cas, pel compliment de les seves funcions de control, supervisió i avaluació dels esmentats contractes o convenis amb els diferents proveïdors externs a l'ICS, en garantia dels principis bàsics del sistema sanitari públic.

Queixa núm. 2401/02

Control d'un proveïdor sanitari

La promotora de la queixa es va adreçar al Síndic denunciant el silenci d'un consorci sanitari a diversos escrits que hi va adreçar sobre els deficitaris serveis oferts a la seva filla a l'hospital.

Sens perjudici de la resposta que, en l'ínterim de la tramitació de la seva queixa, la interessada hagués pogut rebre de l'ens indicat, vam recordar al Departament de Sanitat i Seguretat Social l'obligació de respondre per escrit davant una reclamació per vulneració dels drets dels pacients. El Departament de Sanitat i Seguretat Social ens va informar que el Servei Català de la Salut va adoptar les mesures oportunes per tal que es revisessin els criteris adoptats pel proveïdor sanitari, a fi d'evitar la repetició de situacions com les descrites per la interessada per a la seva filla.

Ateses les mesures adoptades i la resposta enviada a la interessada pel cap de gabinet del conseller de Sanitat,

en la qual es ratificava el control del CatSalut sobre el proveïdor, com també el compromís d'aquest a correspondre per escrit a les seves expectatives, vam donar per closes les nostres actuacions, entenent corregit el problema objecte de la queixa.

5. Drets dels ciutadans en l'àmbit sanitari

Els darrers anys el Departament de Sanitat i Seguretat Social ha desenvolupat tres instruments essencials de la política sanitària. El Pla de salut, el Pla de serveis sanitaris i sociosanitaris, als quals cal afegir els treballs actuals sobre la gestió dels recursos humans, per aconseguir la tercera eina de guia per als poders públics, que serà el llibre blanc de les professions sanitàries.

El sistema sanitari ha de respondre a les expectatives dels ciutadans i, a poder ser, amb un grau de satisfacció alt, a fi de continuar millorant la seva salut i la qualitat de vida.

Continuar desenvolupant els instruments i les mesures per fer efectiu el dret a la protecció de la salut continua fent necessari el reconeixement dels drets, en l'àmbit sanitari, dels ciutadans.

Catalunya ha regulat els drets dels ciutadans en relació amb la salut des de l'any 1981, quan l'Ordre de 21 de novembre, sobre l'acreditació de centres sanitaris, va establir determinades obligacions als hospitals a fi de poder-los acreditar.

Amb l'Ordre de 25 d'abril de 1983 es van regular els drets dels pacients ingressats als hospitals, que l'any 1984 van ser divulgats en un opuscle editat pel Departament de Sanitat i Seguretat Social, criticat pel Síndic, ja que no era un instrument jurídic vinculant (vegeu Seguiment de l'actuació d'ofici 1196/01 sobre la Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària, BOPC núm. 275, de 22 de març, pàgs. 114 i 115).

Cal desenvolupar operativament els drets recollits actualment a l'Ordre de 10 de juliol de 1991. La Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernents a la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica ho fa en part. Cal, però, regular i promoure les iniciatives de desplegament normatiu de tots ells, per positivitzar-los en una llei, que pugui ser invocada pel ciutadà i que vinculi tots els poders públics. En l'actualitat es treballa en el projecte de llei que els regularà.

En aquest sentit, el primer pas s'ha produït amb l'aprovació, l'any 2002, de la Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària que, tal com vam exposar l'any passat, va incloure un conjunt de recomanacions del Síndic, com reconeix el preàmbul de la mateixa carta.

Ja hem vist que la preocupació pel respecte dels drets dels malalts hospitalitzats ha estat prevista des de l'any 1981 als organismes sanitaris catalans, però en calia una revisió, per adequar-la a l'evolució científica i biomèdica actual i ampliar-la a tots els ciutadans, no tan sols als atesos en un centre hospitalari, sinó a tots els serveis sanitaris i sociosanitaris; pel que fa als darrers, cal destacar la publicació durant l'any 2002 del Decret 92/2002, de 5 de març, sobre els centres i serveis sociosanitaris, i del Decret 163/2002, d'11 de juny, pel qual es regula l'activitat d'avaluació integral ambulatòria en geriatria, cures pal·liatives i trastorns cognitius.

Tot i la regulació dels drets, sorgeixen qüestions i queixes dels ciutadans preocupats per la possible transgressió d'aquests en l'actuació quotidiana dels agents i organismes sanitaris.

Pel que fa al respecte a la dignitat de la persona i a l'autonomia del pacient i el dret a la intimitat, tots els centres hauran d'adoptar les mesures oportunes per garantir aquest dret fonamental (vegeu la queixa 3738/01). Per això, cal utilitzar procediments que garanteixin que la informació no podrà ser manipulada, sens perjudici dels beneficis que el sistema informàtic aporti als ciutadans, quan acudeixin a una oficina de farmàcia o al sistema de dispensió de medicaments. Per això, s'ha de respectar el dret a la confidencialitat de les dades que fan referència a la salut.

Sens perjudici de la legislació relativa a la protecció de dades de caràcter personal, que imposa sancions als possibles infractors, cal recordar també la tipificació penal de les conductes contràries a aquest dret, les quals preveuen penes de presó a qui, sense estar-hi autoritzat, accedeixi o utilitzi dades sanitàries d'una altra persona, contingudes en fitxers, arxius o registres públics o privats (article 197 del Codi penal).

També, atès el progrés de les noves tècniques i investigacions sobre el genoma humà i la reproducció assistida, cal que es garanteixin els drets fonamentals i no es traspassin els límits èticament acceptats i regulats actualment pel Conveni sobre drets de l'home i la biomedicina, del Consell d'Europa, en vigor des de l'1 de gener de 2000 (vegeu la queixa 1449/02).

Amb els avenços sobre la lectura del genoma humà s'han descobert perspectives esperançadores per al tractament i la prevenció de malalties fins ara inguaribles, com el càncer, l'Alzheimer o fins i tot l'esquizofrènia. Són moltes les veus que debaten sobre aquest tipus de recerca on conflueixen la tècnica i l'ètica. La realitat és que s'està avançant més del que s'esperava i els mètodes emprats s'enfronten a determinats valors morals i legals.

Aspirar al benestar, però, es fa amb la recerca, però aquesta ha de ser regulada per llei, si no es vol caure en els buits legals que tenim en matèria d'embrions humans. Actualment es permet la manipulació genètica terapèutica preventiva en embrions aconseguits a través de la tècnica de fecundació *in vitro*, però que no s'han implantat a l'úter, i és totalment prohibida la clonació en el Codi penal de 1995. No s'ha regulat encara el cas dels embrions fecundats que són congelats i no utilitzats en la fecundació *in vitro* per la parella que ha seguit aquest tractament i que només n'ha triat un per a la implantació.

Altres drets regulats a la carta són, per exemple, els de prevenció de malalties i la promoció de la salut, a fi d'evitar l'aparició d'infeccions o malalties. com és el cas de l'actuació d'ofici núm. 1985/02, per protegir la salut dels treballadors i usuaris d'un centre d'atenció

primària, i de la queixa núm. 688/02 en relació amb la prevenció de l'al·lèrgia al làtex.

Els serveis de salut i els dispositius assistencials s'han d'organitzar de la manera més eficient, a fi que l'atenció sanitària es porti a terme al més aviat possible, d'acord amb els criteris de qualitat i equitat, tipus de patologia i de prioritat, tenint en compte les necessitats dels ciutadans per derivar-los, si cal, a altres centres, a fi de facilitar-los els instruments necessaris per al compliment efectiu de les previsions dels seus drets. La problemàtica de la gent gran amb les altes hospitalàries i derivacions a centres sociosanitaris ha posat en evidència el tracte rebut per aquestes persones, no sempre adequat als seus drets.

Vegeu sobre aquest problema la queixa núm. 322/02, en relació amb el dret a rebre una atenció sanitària integral i continuada, amb la corresponent derivació per a la rehabilitació, la qual cosa suposa l'obligació dels centres d'introduir mecanismes de cooperació i coordinació entre els diferents nivells, centres i professionals implicats en l'atenció del ciutadà.

Queixa núm. 3738/01

Targeta sanitària i dret a la intimitat

Va tenir entrada una queixa que plantejava el problema del fet que la targeta d'accés als serveis i prestacions sanitàries públiques conté un nombre de dades personals que, a part de facilitar la identificació i facilitar les prestacions farmacèutiques, poden ser objecte d'utilització pels agents de les oficines de farmàcia.

Malgrat haver indicat a l'interessat el secret professional i la impossibilitat d'obtenir la informació codificada que conté la targeta, l'interessat objectava la possible vulneració del dret a la intimitat personal, ja que hi ha de quedar reflectit el medicament receptat, entre altres dades possibles d'extreure de la targeta sanitària, les quals es desconeix si són emmagatzemades de manera que les oficines de farmàcia hi puguin accedir i fer-ne un ús indegut.

De l'informe del Departament de Sanitat i Seguretat Social emès a requeriment nostre, es desprenia que la targeta sanitària és l'element que permet als ciutadans l'accés als centres i als serveis del sistema sanitari públic i que facilita la identificació personal (CIP). També permet l'accés a totes les prestacions del sistema sanitari públic, entre les quals els medicaments finançats pel CatSalut.

Segons l'Ordre de 23 de juliol de 2001, els farmacèutics de les oficines de farmàcia han de demanar la targeta sanitària en el moment de dispensar les receptes a càrrec del CatSalut, i han d'incorporar el CIP a les factures que presenten al CatSalut.

El procés de facturació dels col·legis de farmacèutics està recollit, des del punt de vista de la confidencialitat de dades, en el fitxer «prestació farmacèutica», el qual és regulat pel Decret 288/1999, de 26 d'octubre, i es considera un fitxer de mesures de seguretat de nivell alt, pel fet d'incloure dades de caràcter personal.

L'esmentat decret estableix que es pot encomanar al Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya, mitjançant el corresponent Conveni, el tractament de les dades que les oficines de farmàcia obtenen en el moment de la dispensació, tot garantint la confidencialitat de les dades, i que el seu tractament és l'adequat a la finalitat prevista.

D'acord amb aquesta normativa, els farmacèutics de les oficines de farmàcia només poden utilitzar les dades de la targeta sanitària i de les receptes per a la facturació al CatSalut i per a aquelles altres derivades de la dispensació a l'usuari dels medicaments i productes sanitaris inclosos en la prestació sanitària pública.

Els titulars de les oficines de farmàcia estan obligats a mantenir la confidencialitat d'aquestes dades i, per tant, han d'adoptar les mesures idònies per garantir-ne la correcta custòdia i seguretat.

En definitiva, atès que tots aquests aspectes s'adequaven a la normativa vigent establerta, que té com a base la Llei orgànica 15/1999 i el Reglament de mesures de seguretat de fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal (RD 994/1999, de l'11 de juny), i no observant cap irregularitat de l'Administració sanitària ni que se'n pogués desprendre cap vulneració de drets, vam donar per closes les nostres actuacions i així ho vam indicar a l'interessat.

Queixa núm. 1449/02

Transferència d'embrions, no pas d'òvuls

El promotor es queixà al Síndic amb motiu de la polèmica sorgida als mitjans de comunicació sobre la congelació d'òvuls i els tractaments que es fan en reproducció humana assistida.

Es preocupava per si era legal que la seva muller hagués estat tractada, per dues vegades, en un procés de fecundació amb congelació d'òvuls, els anys 1998 i 1999, amb resultats negatius.

L'interessat aportà, amb posterioritat, les factures del centre on havia rebut tractament la seva muller i documentació acreditativa sobre transferència d'embrions congelats.

Malgrat la polèmica sorgida darrerament als mitjans de comunicació, vam informar l'interessat que la Llei espanyola de reproducció assistida no aprovà la tècnica de congelació d'òvuls, ja que no n'estaven provades ni acreditades científicament les garanties de viabilitat, si més no durant els anys 1987 i 1988, moment de promulgació de la llei.

Això no obstant, es regulava la congelació d'embrions, o sigui, d'òvuls fecundats per un espermatozou.

Per tant, vam entendre que el tractament que havia rebut la muller de l'interessat havia estat l'adequat i el normal en aquell moment, la qual cosa quedà provada amb els documents originals que va aportar amb posterioritat, que confirmaven i acreditaven les minutes d'honoraris per transferència d'embrions congelats, no pas d'òvuls.

Per això, i no observant cap irregularitat de cap Administració pública ni dels centres sanitaris privats citats, vam donar per closes les nostres actuacions.

Hem d'indicar que, abans de tancar el present Informe al Parlament, la ministra de Sanitat i Consum ha donat llum verda a la congelació d'òvuls.

Actuació d'ofici núm. 1985/02

Protecció dels drets dels treballadors i usuaris d'un centre d'atenció primària

El Síndic de Greuges va rebre un escrit de queixa d'un col·lectiu de treballadors d'un CAP, en relació amb les diverses afeccions que patien, pròpies de l'anomenada «síndrome de l'edifici malalt». L'esmentada queixa, anònima com era, no es va poder admetre a tràmit. Això no obstant, atesos els drets dels afectats i dels usuaris, així com també l'actuació de l'ICS i, a més, l'escrit publicat en un diari, sobre el mateix problema, el Síndic decidí iniciar la present actuació d'ofici.

Dels escrits es desprenia la preocupació dels treballadors del CAP per les condicions i els terminis d'execució de les reformes proposades per l'ICS.

Des del punt de vista sanitari, indicaren que la ventilació era del tot imprescindible per evitar els brots de malalties infeccioses de transmissió per via aèria (tuberculosi, legionel·losi, etc.). S'havia indicat als treballadors que aquestes reformes finalitzarien l'any 2004, perquè només s'hi podria treballar de nit.

Eren molts els treballadors que patien símptomes lleus, com sequedat ocular, sinusitis i mal de cap. Hi havia casos de més gravetat, amb diarrees, alteracions visuals, pèrdues de memòria, depressió i letargia, depenent de la susceptibilitat individual i del temps d'exposició, que, segons indicaven, farien impossible continuar treballant en aquestes condicions fins l'any 2004.

Per tot això i a fi de vetllar pels drets dels treballadors i usuaris del centre, i també per verificar si s'havien adoptat mesures sobre l'avaluació de riscos, amb la finalitat de prevenir la seguretat i salut en el treball dels dos-cents treballadors, es va sol·licitar el criteri del Departament de Sanitat i Seguretat Social sobre aquest problema a fi d'evitar malmetre els serveis i la salut dels treballadors i usuaris de l'esmentat centre.

Se'ns indicà del Departament que, pel que fa a la instal·lació de climatització i renovació d'aire del CAP, l'Institut Català de la Salut hi havia fet controls periòdics de qualitat d'aire (actualment cada setmana se substitueixen els filtres, seguint un protocol elaborat pels serveis tècnics).

També la direcció de l'ICS n'havia informat el Comitè de Seguretat i Salut i s'hi havia reunit en diverses ocasions, així com s'havien iniciat les millores incloses en el pla d'inversions 2002, aprovant un pressupost de 60.086 euros en la remodelació de la instal·lació de climatització.

Pel que fa a la substitució dels ascensors s'hi havia destinat un pressupost aprovat de 60.011 euros i s'havien realitzat els treballs en dues fases.

En definitiva, atès que s'havien pres les mesures adients per preservar la salut dels treballadors i dels usuaris de l'esmentat CAP, el Síndic va donar per closes les actuacions.

Queixa núm. 688/02

Mesures per protegir els ciutadans i personal sanitari sensible al làtex

El responsable de la secció d'al·lèrgia al làtex d'una associació denuncià la inexistència de mesures i espais d'atenció segurs per a pacients al·lèrgics al làtex en hospitals i centres sanitaris, així com l'incompliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

Vam admetre la queixa a tràmit i vam sol·licitar informació al Departament de Sanitat i Seguretat Social.

Tanmateix, i en relació amb el fons objecte de queixa, la qual també vam enviar al Defensor del Poble, indicàrem a l'esmentat Departament que la Comissió Europea treballava en l'aplicació del document que s'elaborà l'any 2000 sobre l'estat actual del coneixement en els aspectes implicats amb l'al·lèrgia al làtex.

El Ministeri de Sanitat i Consum havia posat de manifest que l'al·lèrgia al làtex seguia sent una patologia que afectava poblacions de risc, especialment als treballadors de la salut, i que l'única alternativa per als pacients al·lèrgics és evitar-hi l'exposició i disposar de productes menys al·lergènics.

Actualment, els productes sanitaris estan regulats pel Reial decret 414/1996, d'1 de març, el qual transposa a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 93/42/CEE del Consell, de 14 de juny de 1993, relativa als productes sanitaris.

Sens perjudici de les actuacions de l'esmentat Ministeri juntament amb la Unió Europea i fabricants de productes sanitaris per intentar donar una solució a aquest problema, el Departament de Sanitat i Seguretat Social ens informà que l'al·lèrgia al làtex augmenta i esdevé un problema sanitari de més magnitud.

Per tot això i vist l'informe del Departament, i atès també que aquest problema és freqüent, sobretot, entre el personal sanitari amb una prevalença de sensibilització de fins al 10%; considerant així mateix que l'únic tractament consisteix a evitar els productes que contenen làtex, vam suggerir al Departament de Sanitat i Seguretat Social que adoptés les mesures adients i continués evitant que l'actuació en l'entorn sanitari, amb una gran utilització del làtex, pugui desencadenar la malaltia.

Per això, vam suggerir també que es prenguessin les mesures oportunes per disposar de materials alternatius (vinil o nitril) tant entre el personal amb al·lèrgia com per a l'atenció als pacients al·lèrgics. També, que es continuessin augmentant els quiròfans lliures de làtex, com es féu a l'Hospital Germans Trias i Pujol, el qual ja disposa d'un quiròfan d'aquestes característiques.

També vam suggerir d'ampliar i divulgar els protocols de medicació existents per als pacients al·lèrgics, amb règims preoperatoris i postoperatoris adients.

Tot esperant que fossin atesos els nostres suggeriments i que les mesures que, ben segur, s'adoptaren respondran al criteri d'evitar els efectes adversos del làtex i, en tot cas, a minimitzar-los, vam donar per closes les nostres actuacions.

Queixa núm. 322/02

Gent gran hospitalitzada

Va tenir entrada en aquesta Institució l'escrit de queixa presentat per un matrimoni en relació amb un familiar epilèptic, amb una greu disminució psíquica, ingressat en un hospital a causa de l'encefalopatia provocada per la medicació que prenia. Li volien donar l'alta mèdica, però durant el dia se solia quedar unes tres hores en estat comatós. La mare del malalt, de 77 anys, amb la qual convivia, no se'n podia fer càrrec, ja que patia la malaltia d'Alzheimer.

Els interessats manifestaren que havien parlat amb l'assistent social de l'hospital i amb els serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona, però no n'havien obtingut resposta.

El Síndic admeté a tràmit la queixa, demanà un informe al Departament de Sanitat i Seguretat Social, i li recordà que, en cas d'alta, el pacient hauria de ser correctament derivat, d'acord amb les seves necessitats, amb una adequada coordinació amb l'atenció social; també recordà els drets dels pacients.

De l'informe del Departament de Sanitat i Seguretat Social se'n desprenia, en síntesi, l'acceptació del nostre suggeriment per a una correcta derivació del pacient, en coordinació amb l'atenció social.

Així, des del mateix moment de l'ingrés del pacient es van mantenir un seguit de contactes amb la responsable dels serveis sociosanitaris del CatSalut per poder trobar una solució adient a la situació plantejada per la família de l'afectat.

D'altra banda, atesa la millora clínica del pacient, i d'acord amb l'equip assistencial i la família, va ser donat d'alta hospitalària al seu domicili i continuaren els controls ambulatoris de la seva patologia als serveis de consultes externes de neurologia i oftalmologia de l'hospital.

Vista la informació tramesa i atesa l'alta pactada amb l'equip assistencial i la família, vam donar per finalitzades les nostres actuacions.

SECCIÓ 5. CONSUM

1. Introducció

En aquesta secció tractem les actuacions del Síndic de Greuges que fan referència a les relacions comercials entre els ciutadans i les empreses que ofereixen productes i serveis al mercat, des de la perspectiva de la supervisió de l'activitat administrativa de defensa i tutela dels drets dels consumidors i usuaris en aquestes relacions. També comentem aquí les actuacions en relació amb els serveis públics que, a diferència del sanitari o dels d'ensenyament obligatori o universitari, no tenen encaix en altres capítols. Alguns d'aquests serveis estan immersos en un procés de liberalització i, en tot cas, donen resposta a necessitats essencials dels ciutadans. L'aigua, l'energia, el transport, en són els exemples paradigmàtics. L'any 2002 s'han iniciat en aquest àmbit 591 actuacions, de les quals 585 queixes i 6 actuacions d'ofici.

El funcionament deficient i les limitacions del sistema TRAC de telefonia han estat novament motiu de queixa. Afegim, només, a les consideracions que ja vam formular en relació amb aquest assumpte en l'Informe al Parlament de l'any 2001, que la Llei estatal 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, afegeix una disposició transitòria a la Llei 11/1998, de 24 d'abril, general de telecomunicacions, que preveu que la connexió a la xarxa telefònica pública, que ha de ser accessible a tots els ciutadans que ho demanin, ha de permetre als seus usuaris l'accés funcional a Internet.

En aquest sentit, la disposició esmentada preveu uns terminis d'implantació progressiva d'aquest accés funcional a Internet, que finalitzen el 31 de desembre de 2004, data en què tots els usuaris de l'Estat haurien de disposar d'aquesta possibilitat. Desconeixem, però, a hores d'ara, com s'instrumentarà a la pràctica aquest accés i si se n'ha establert un calendari d'implantació a Catalunya.

D'altra banda, les queixes rebudes en aquesta àrea durant l'any 2002 posen de manifest que l'entitat Correos y Telégrafos continua tenint dificultats per proveir el servei de repartiment de correspondència en urbanitzacions allunyades dels nuclis de població i en alguns municipis turístics, durant els mesos de vacances, que sovint requereixen un esforç d'aportació de recursos, sempre difícil en un context de restricció de la despesa pública.

En l'Informe corresponent a l'any 2001, vam dedicar un epígraf a explicar les valoracions del Síndic en relació amb el procés d'implantació del sistema tarifari integrat del transport públic a l'àrea d'influència de Barcelona. En l'àmbit del transport públic, aquest any les actuacions tracten, entre altres, qüestions relatives a deficiències d'infraestructura –les que fan referència específicament a l'accessibilitat per a persones amb disminució són tractades a la secció relativa a Serveis Socials per concentrar, tan com es pugui, en un únic capítol allò referit a les persones amb alguna discapacitat– i la seguretat dels usuaris en determinats mitjans de transport.

Com els dos darrers anys, el 2002 el servei 010 d'informació telefònica al ciutadà de l'Ajuntament de Barcelona ha tornat a ser objecte de queixa al Síndic. Així, s'ha plantejat que aquest servei té un cost més elevat quan la trucada es fa des de fora Barcelona; a això s'afegeixen les dificultats per accedir-hi des d'un operador diferent a Telefónica. Totes dues actuacions es troben en tramitació al moment de cloure la redacció d'aquest Informe.

També les deficiències en el subministrament dels serveis domiciliaris de llum, aigua i telèfon i el desacord

amb els consums facturats continua centrant una part important de les queixes que rep el Síndic de Greuges en l'àmbit de consum. Aquesta Institució vol agrair la col·laboració que rep, des de ja fa uns anys, en la tramitació d'aquestes queixes per part de l'Oficina d'Atenció a Reclamacions i la Direcció de Relacions Institucionals de Telefónica, SAU i també de la Direcció Comercial de Fecsa-Endesa.

D'aquest grup de queixes, remarquem les dificultats d'alguns ajuntaments per subministrar aigua a tot el territori municipal; els endarreriments a reparar avaries telefòniques, i les queixes de ciutadans i empreses pels perjudicis que els ocasionen els talls d'electricitat, a vegades de llarga durada. Pel que fa a aquesta darrera qüestió, hem d'assenyalar que l'estudi monogràfic sobre els drets i garanties dels usuaris de la xarxa de subministrament elèctric a Catalunya, que anunciàvem en el darrer Informe, es troba en el moment de redactar aquestes pàgines en fase de conclusió, de manera que confiem de poder presentar-lo al Parlament en un termini breu.

Com a temes a tractar específicament en l'àmbit del consum, hem escollit el tancament d'acadèmies d'ensenyament d'idiomes i la regulació i la supervisió de les relacions comercials entre prestadors de serveis i usuaris.

A l'apartat «Altres recomanacions i suggeriments de caràcter general» d'aquesta mateixa secció corresponent a l'Informe de l'any 2001, relatàvem una actuació d'ofici tramitada en relació amb el funcionament dels centres d'ensenyament no reglat que ofereixen cursos finançats amb operacions de crèdit al consum. El Síndic hi destacava la seva preocupació pel que semblava un recurs generalitzat a aquesta forma de finançament sense una informació prèvia, clara i entenedora pel que fa a les condicions contractuals, i recomanava a l'Administració iniciar accions concretes d'informació als consumidors sobre aquesta tipologia de contractes i promoure entre les empreses del sector, fórmules d'autoregulació que afavorissin la transparència en la relació entre prestador i usuari i una millor protecció dels drets dels consumidors.

El tancament successiu, a partir del mes de setembre de l'any 2002, de tres dels centres d'ensenyament no reglat d'idiomes amb més implantació a Catalunya ha posat de manifest que les irregularitats que aleshores assenyalàvem no s'han resolt. Les consideracions que el Síndic ha formulat a l'Administració amb motiu d'aquests fets les relatem de forma circumstanciada en l'epígraf següent d'aquesta secció.

Davant una oferta cada vegada més diversificada de serveis, alguns d'ells d'una considerable complexitat, cal determinar quines són les característiques d'allò que es contracta i les condicions en què s'ha de prestar, a fi de fer més clara la relació entre el ciutadà consumidor i el prestador del servei, així com també per prevenir conflictes en aquestes relacions. Quan, tot i amb això, el conflicte es produeix, cal que el ciutadà disposi d'uns mecanismes àgils per defensar els seus interessos.

Tanmateix, les queixes que arriben al Síndic de Greuges evidencien que, a vegades, el ciutadà no està conforme amb el servei que ha rebut, però no sap què és exactament el que pot exigir al prestador i, sobretot, com ha de fer-ho sense un cost desproporcionat en temps i diners. Hem dedicat l'epígraf tercer d'aquesta secció a una reflexió sobre aquestes qüestions.

Finalment, a l'epígraf quart, recollim el seguiment durant el 2002 d'actuacions que vam reflectir a l'informe corresponent a l'any 2001.

2. El tancament d'acadèmies d'ensenyament d'idiomes

2.1. Els antecedents

A final del mes d'agost de 2002, els mitjans de comunicació es van fer ressò de la situació creada per l'anunci de l'entitat Opening English School (en endavant Opening), dedicada a l'ensenyament d'idiomes, que a partir del setembre següent no podria continuar les classes que els seus alumnes tenien contractades, i com efectivament va ser.

La situació creada amb el tancament d'Opening va afectar un nombre considerable de ciutadans, atesa l'àmplia implantació d'aquesta entitat a Catalunya. Alhora, més enllà de l'incompliment del servei –que afecta la totalitat de les persones que havien confiat el seu aprenentatge a aquesta entitat– es va donar la circumstància que una bona part dels alumnes havien pagat el curs contractat a la bestreta o mitjançant la fórmula de crèdit al consum, de manera que no tan sols van veure frustrada l'expectativa de rebre la formació compromesa, sinó que es trobaven que havien pagat –o havien de continuar pagant– un curs que ja no rebrien.

Per aquestes raons, el Síndic de Greuges va considerar oportú, des del mateix moment en què es va fer efectiu el tancament d'Opening, iniciar una actuació d'ofici amb la finalitat de valorar l'actuació de l'Administració Pública amb competència en la matèria, des de la perspectiva dels drets dels consumidors i usuaris.

Amb posterioritat, s'ha produït el tancament successiu dels centres Brighton i Oxford, que ha donat lloc a situacions com les que acabem de descriure.

Cal recordar també que, l'any 2001, el Síndic de Greuges va iniciar una actuació d'ofici a conseqüència de la suspensió de pagaments de l'entitat Aula Magna –vegeu l'apartat 6, Secció 5 de la Segona Part del Llibre Primer del nostre informe de l'any 2001–, que, tot i que afectava un nombre global d'alumnes menor, presentava característiques semblants amb els casos que ara s'han produït, especialment pel que fa a la interrupció dels cursos pagats per endavant o mitjançant crèdits al consum.

Les consideracions del Síndic al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme l'any 2001 són plenament aplicables als casos exposats i, per aquest motiu, les vam reiterar en l'actuació iniciada el setembre de 2002, amb motiu del tancament dels centres Opening, ampliada posteriorment als de Brighton i Oxford.

En aquella ocasió vam manifestar a l'anterior Departament d'Indústria, Comerç i Turisme la nostra preo-

cupació pel que podia ser un recurs generalitzat a operacions de crèdit per finançar els cursos sense una informació prèvia prou entenedora, així com al possible incompliment de les escoles que operen en aquest sector d'activitat i les entitats que aporten el finançament, des de la perspectiva de la normativa de protecció dels consumidors i, específicament, de la que regula els crèdits al consum.

Malauradament, els casos d'Opening English School, Brighton i Oxford han vingut a confirmar aquesta temença, i aquesta vegada amb un nombre d'afectats més elevat. Vam destacar aleshores –i ho hem tornat a reiterar ara– que considerem especialment important que els consumidors tinguin accés a informació sobre els drets que els assisteixen en la contractació d'aquests serveis amb finançament amb crèdits al consum; fonamentalment les característiques d'aquest tipus de contractes, les obligacions de les entitats que n'ofereixen als seus clients, així com els instruments de defensa per al consumidor quan considera que s'han produït irregularitats.

En aquest sentit, destacàvem que, al marge de l'obligació d'informar els seus clients, com la tenen les mateixes empreses que operen en el sector, calia un esforç de les administracions amb competència en la matèria per fer arribar als consumidors informació sobre els aspectes anteriors, com a forma de prevenció i defensa davant de pràctiques irregulars en la contractació. Des d'aquesta perspectiva, vam recomanar aleshores al Departament esmentat que calia reforçar la informació que es facilitava als ciutadans.

El Síndic va suggerir també al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme la conveniència d'introduir mecanismes d'autocontrol i transparència en les empreses del sector, com a instrument que hauria d'ajudar a prevenir eventuals pràctiques irregulars en perjudici dels drets dels consumidors, com les que els casos que ara valorem han posat de manifest.

Finalment, el Síndic proposà també de fomentar l'adhesió voluntària al sistema arbitral de consum, com a alternativa a la via judicial, perquè pot comportar un important estalvi al consumidor, en temps i diners, davant de la reclamació judicial per conflictes en matèria de consum.

Hem de destacar en aquest sentit que, amb posterioritat al tancament de les acadèmies Opening i d'acord amb la informació que ens ha facilitat el Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme, l'Associació de centres de formació no reglada de Catalunya ha presentat un codi de bones pràctiques, d'adscripció voluntària per a les empreses del sector, que preveu, entre altres condicions, que la publicitat ha de ser clara i no pot induir a engany o confusió; com també que la informació sobre els serveis oferts s'ha de donar per escrit i ha de contenir, com a mínim, el detall del servei ofert, les condicions de pagament i les de rescissió del contracte.

Aquests aspectes són justament els que havien generat més nombre d'irregularitats en la contractació, especialment pel que fa a la formalització de crèdits al consum, que molts alumnes han manifestat que desconeixien haver subscrit, la qual cosa posa de manifest la poca transparència i claredat informativa que sovint acompanyava la contractació d'aquests serveis.

S'ha previst també la creació d'un Comitè Ètic que ha de vetllar perquè es compleixin els compromisos adquirits amb l'adhesió al Codi de bones pràctiques, on són representats la Direcció General de Consum, l'associació patronal abans esmentada i les organitzacions de consumidors.

D'altra banda, segons la informació rebuda, la Junta Arbitral de Consum de Catalunya tramita diverses reclamacions d'afectats que així ho han sol·licitat, atès que Opening i el seus centres franquiciats, així com l'entitat Oxford, s'han adherit al sistema arbitral de consum.

2.2. Valoració del Síndic de Greuges

Analitzada l'actuació del Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme en aquest assumpte en el marc de la informació que ens ha estat facilitada, el Síndic de Greuges va considerar oportú formular les consideracions següents:

a) Primerament, considerarem positiu que els centres Opening i Oxford s'haguessin adherit al sistema arbitral de consum –desconeixem si en el cas de Brighton ha estat així– ja que això permetria als afectats sotmetre la seva reclamació a aquest òrgan.

Tanmateix, el Síndic va voler destacar que la viabilitat de la solució arbitral es veia limitada pel fet que les entitats financeres que havien formalitzat operacions de crèdits al consum per als alumnes d'aquestes escoles no s'havien adherit al sistema arbitral. Així, un eventual pronunciament de la Junta Arbitral sobre el caràcter vinculant d'aquest crèdit en relació amb el contracte de formació, que hauria de possibilitar de deixar-lo sense efecte per incompliment de la prestació principal, no seria de compliment obligatori per a l'entitat financera, sens perjudici de les actuacions de mediació que, segons se'ns ha informat, ha dut a terme la Junta Arbitral prop d'aquestes entitats, i que no tindria aquest caràcter vinculant.

Certament, l'adhesió a l'arbitratge de consum es configura legalment com a voluntària per a les parts i, des d'aquesta perspectiva, l'actuació del Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme no podia anar més enllà de promoure aquesta adhesió entre les entitats financeres implicades, com va informar que havia fet.

Però el Síndic de Greuges no pot deixar d'assenyalar que aquesta manca d'adhesió exclou, a la pràctica, i per a una part importat dels afectats, l'alternativa de la solució arbitral.

En aquest sentit –tot i que aquesta qüestió excedeix les potestats de l'Administració de la Generalitat i té un abast més ampli que el cas que ara es valora–, el Síndic va voler remarcar que, tal com s'assenyala en l'exposició de motius de la proposta de directiva del Parlament Europeu i del Consell d'11 de setembre de 2002, relativa a l'harmonització de les disposicions legals, reglamentàries i administratives dels estats membres en

matèria de crèdit als consumidors, un percentatge considerable de ciutadans europeus tenen la sensació de no disposar d'instruments àgils i eficaços de resolució de les controvèrsies que puguin plantejar-li les relacions com a usuari amb les entitats financeres.

b) En segon terme, valorem positivament les iniciatives endegades per l'Administració en defensa dels drets i interessos dels ciutadans afectats, una vegada interrompuda la prestació del servei.

Destaquem en aquest sentit, i sense ànim d'exhaustivitat, l'exercici de la facultat sancionadora, com a instrument a l'abast de l'Administració i que ha de servir per evitar una percepció d'impunitat en els ciutadans; la informació facilitada als afectats a través de la pàgina web de la Direcció General de Consum i els mitjans comunicació, per orientar les reclamacions dels afectats; els intents de mediació allà on no ha estat viable la solució arbitral; la recerca de solucions alternatives perquè els alumnes poguessin rebre la formació que havien contractat; la promoció de mesures d'autoregulació del sector, a la qual ja hem fet referència, i, amb caràcter general, els esforços per assolir acords que poguessin oferir solucions al conjunt dels afectats, sens perjudici de la tramitació de les reclamacions individuals, així com per actuar de forma coordinada des de totes les administracions amb competències en la matèria.

c) Cal assenyalar, però, que molt abans del tancament de les acadèmies d'ensenyament d'idiomes, ja hi havia indicis suficients d'irregularitats en el sector –remarquem, en aquest sentit, la manca d'informació clara i entenedora sobre allò que es contractava, la incorporació de clàusules abusives als contractes, i el recurs generalitzat a la figura del crèdit al consum– que necessàriament havien d'ocasionar conflictes al moment en què es produís el cessament en la prestació (els fets que valorem en aquesta actuació així ho han confirmat).

És ben cert que una actitud més ferma de seguiment i control del sector no hauria evitat el tancament dels centres, que possiblement obeeix a causes relacionades amb la gestió empresarial i al mateix entorn de mercat, però, a criteri d'aquesta Institució, possiblement s'hauria pogut reduir la magnitud del perjudici ocasionat als usuaris.

El Síndic de Greuges observa amb preocupació –i és un problema que hem constatat també en altres àrees de l'actuació administrativa– que, malgrat que hi havia indicis d'irregularitats en el sector de l'ensenyament no reglat que el tancament d'Aula Magna l'any 2001 ja posava en evidència, l'Administració no va adoptar les mesures necessàries per enfrontar-s'hi de manera preventiva, sinó que no ha estat fins que s'han produït els tancaments escalonats d'algunes de les empreses amb més implantació quan s'han adoptat mesures per reconduir aquest sector, amb la lògica col·laboració de les entitats que en formen part, davant la comprensible pèrdua de confiança dels consumidors.

Si ha estat així perquè no s'ha sabut reaccionar a temps, aquesta Institució ha de posar-ho necessàriament de manifest. Si, per contra, el que ha faltat no és la capacitat d'avançar-se als esdeveniments sinó els mitjans per fer-ho de manera eficaç, no podem menys que alertar d'aquesta circumstància i demanar –al Govern, com a responsable de dotar l'Administració de la Generalitat dels mitjans necessaris per actuar eficaçment en l'àmbit de les seves competències, i al Parlament de Catalunya, com a destinatari principal d'aquest Informe– que s'adoptin les mesures necessàries per corregir aquesta mancança.

És per això que volem destacar que el naixement de noves activitats en el sector de serveis, que, d'antuvi, s'ha de valorar positivament, comporta també el risc potencial d'eventuals vulneracions dels drets dels ciutadans, que exigeix l'establiment de mesures de control per part de les administracions competents. Altrament, supòsits com el que ha motivat aquesta actuació generen en el conjunt de la ciutadania la percepció que l'Administració no està en disposició de defensar els seus interessos, o bé que només ho fa quan el perjudici ja s'ha produït.

Sovint, però, l'establiment d'aquestes mesures comporta dotar –o ampliar– els recursos de què disposa l'Administració, amb el consegüent increment de la despesa pública. Per aquesta raó, entenem que cal un esforç –de la mateixa Administració, que ha de detectar aquesta necessitat i iniciar les actuacions necessàries per proveir-se dels recursos per enfrontar-s'hi, i del Parlament de Catalunya, a qui correspon en darrer terme aprovar les partides pressupostàries per dotar aquests recursos– per fer arribar als ciutadans la percepció que la defensa dels seus interessos pot demanar reforçar els mitjans que s'hi destinen, amb el consegüent esforç pressupostari que, en darrer terme, han de proveir els mateixos ciutadans.

Hem dedicat a aquesta reflexió, amb un abast més ampli, l'epígraf següent d'aquesta mateixa Secció. Hem cregut, però, que calia avançar aquelles consideracions que, al nostre entendre, poden ser d'aplicació al cas que ara valorem.

d) Finalment, el Síndic de Greuges va voler destacar que calia considerar la possibilitat d'introduir o proposar modificacions normatives adreçades a una major protecció dels drets i interessos dels consumidors i usuaris, especialment pel que fa a la regulació dels crèdits al consum, atès que situacions com les presents posen de manifest que la regulació actual no protegeix adequadament els usuaris davant eventuals abusos dels prestadors de serveis.

Tanmateix, cal tenir en compte que els drets dels consumidors i usuaris han estat objecte de regulació en l'àmbit del dret de la Unió Europea, de manera que no és factible, en el marc del nostre ordenament jurídic, una regulació autònoma que no tingui en compte les disposicions comunitàries.

Remarquem en aquest sentit la proposta de directiva del Parlament Europeu i del Consell d'11 de setembre de 2002, relativa a l'harmonització de les disposicions legals, reglamentàries i administratives dels estats membres en matèria de crèdit als consumidors. D'aquesta proposta podem destacar-ne, pel que aquí interessa, el canvi de plantejament dels òrgans comunitaris en aquest àmbit, que han considerat necessari evolucionar des de

la regulació de mínims actualment vigent a una regulació més àmplia, amb la finalitzat d'harmonitzar les regulacions dels estats membres; una nova definició del tipus anual efectiu (TAE) que permeti comparar millor les ofertes de crèdit i la introducció d'un dret de retracció, que permetria a l'usuari resoldre el contracte de crèdit unilateralment i sense justificació en el termini de 14 dies des de la formalització.

Actuació d'ofici núm. 3049/02

El tancament d'acadèmies d'idiomes

A final d'agost de 2002, amb motiu del tancament dels centres d'ensenyament Opening English School i Aidea, el Síndic de Greuges va considerar oportú iniciar una actuació d'ofici per valorar l'actuació de l'Administració en defensa dels drets com a consumidors dels alumnes afectats per aquesta situació.

El Síndic va sol·licitar informe al Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme sobre aquest assumpte.

Quan posteriorment es va produir el tancament dels centres de les entitats Brighton i Oxford, també dedicades a l'ensenyament no reglat d'idiomes, vam ampliar l'actuació d'ofici esmentada als casos d'aquestes dues entitats.

Rebuda i valorada la informació sol·licitada, vam formular al Departament esmentat les consideracions que figuren en l'apartat anterior d'aquest mateix epígraf.

En el moment de cloure la redacció d'aquest Informe, el Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme no ha respost a les consideracions formulades.

Paral·lelament a la tramitació de l'actuació indicada, van ser diversos els afectats pel tancament dels centres indicats que van formular queixes al Síndic de Greuges.

Aquesta Institució va exposar a tots aquests ciutadans els motius pels quals no era possible una intervenció del Síndic de Greuges en la relació individual i privada entre els alumnes i els centres d'ensenyament no reglat, en el marc de les competències que li atribueix l'article 35 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya i la Llei 14/1984, de 20 de març, que la desplega.

Tanmateix, el Síndic va informar aquests ciutadans de les diferents alternatives de reclamació i a qui podien adreçar-se per rebre assessorament sobre el seu cas concret, tot destacant que la diversitat de situacions individuals –que obeïa, fonamentalment, a les diferents modalitats amb què s'havia contractat el servei– no permetia una valoració única i comuna per a tots els afectats.

Així mateix, els va informar de les iniciatives endegades per les administracions públiques i les organitzacions de consumidors davant la situació creada i l'estat en què es trobaven.

Finalment, també foren informats de l'actuació d'ofici ja esmentada i de les consideracions formulades pel Síndic a l'Administració.

3. La prestació de serveis en l'àmbit de consum: regulació i supervisió

3.1. La percepció dels ciutadans

El Síndic de Greuges ha pogut constatar, a través de les queixes que li arriben en l'àmbit de consum, que el ciutadà sovint té la percepció que, quan es produeixen irregularitats en la seva relació amb les entitats prestadores de serveis, es troba en una posició d'inferioritat davant del prestador, perquè no estan prou definits els seus drets en aquest àmbit o no disposa d'instruments àgils i eficaços per defensar els seus interessos, o bé totes dues coses alhora.

Així, el ciutadà considera que el dret a formular les seves pretensions davant els tribunals de l'ordre civil es considera poc eficaç, per la rigidesa i lentitud dels procediments, quan es tracta de reclamacions de poca quantia econòmica o que fan referència a qüestions de funcionament del servei que requereixen una resposta més immediata.

Un exemple d'aquesta percepció, referit a un sector concret d'activitat i a tot l'àmbit de la Unió Europea, el trobem en les reclamacions contra entitats financeres, que esmentàvem en l'epígraf precedent, on un percentatge elevat de ciutadans consultats per la Comissió Europea consideren que no tenen al seu abast mitjans efectius per resoldre els conflictes que es poden produir en la seva relació amb aquestes entitats.

Certament, la possibilitat de resoldre les controvèrsies en les relacions entre prestadors i usuaris adreçant-se a la via arbitral de consum és una alternativa adequada –i a hores d'ara prou consolidada pels anys de funcionament– per resoldre aquests conflictes i, en general, totes aquelles qüestions que es puguin plantejar en aquest àmbit, llevat de les subjectes a dret públic; sempre que l'òrgan arbitral estigui en disposició d'oferir una resolució més ràpida i amb el mateix rigor que la resolució judicial.

No obstant això, la resolució arbitral dels conflictes en l'àmbit de consum planteja una doble limitació. D'una banda, cal tenir en compte que el fet que l'adhesió a la via arbitral sigui voluntària per totes dues parts comporta que, quan aquesta adhesió no es produeix, el ciutadà només disposarà de la reclamació judicial per defensar els seus interessos, amb les limitacions que abans hem assenyalat.

D'altra banda, i aquesta és una limitació que afectaria també els tribunals civils quan han de resoldre aquestes qüestions, la manca d'unes regles específiques sobre les condicions en què s'han de prestar determinats serveis i els drets dels usuaris en relació amb aquell servei concret, pot fer difícil resoldre les controvèrsies que no tenen previsió específica en les normes generals del dret privat i de consum. És en relació amb aquest segon aspecte que versarà, fonamentalment, aquesta exposició.

Per il·lustrar aquest plantejament podem citar el cas de les empreses que oferien habitatges de lloguer inexistents o ja arrendats –hi fèiem referència en la introducció de la secció de Consum, en els informes correspo-

nents als anys 2000 i 2001–; la queixa que ens va formular l'any 2002 un ciutadà en relació amb la publicació d'anuncis d'ofertes de treball que deriven els interessats a un telèfon amb sobrecost; i el cas d'algunes empreses que ofereixen els recursos contra multes de trànsit i que després no presten el servei o ho fan de forma irregular, que ha estat objecte d'una actuació d'ofici, iniciada a finals de l'any 2002 i actualment en tramitació.

En tots aquests casos, el Síndic entén que la manca d'una regulació específica d'aquest serveis, que estableixi les pautes que han de regir la relació entre el prestador i l'usuari, dificulten que aquest darrer pugui reclamar amb èxit quan està amb desacord amb la prestació i fan més difícil l'actuació en el mercat de defraudadors protagonistes de conductes com les descrites al paràgraf precedent.

3.2. Els drets dels usuaris dels serveis i els mecanismes de resolució de conflictes

És cert que no és possible –i segurament tampoc és desitjable– que tota activitat de serveis que els particulars aportin al mercat hagi de ser objecte prèviament d'un control exhaustiu per part dels poders públics, perquè, a banda que seria difícilment aplicable a la pràctica, complicaria en molts casos el funcionament normal de l'activitat.

Ara bé, com a contrapartida a aquest lliure establiment en el mercat de serveis sense control previ, el Síndic entén que els poders públics han de promoure una regulació clara de les condicions en què s'ha de prestar el servei i mecanismes de reacció eficaços per a aquells casos en què es produeixen irregularitats que perjudiquen els legítims interessos dels usuaris.

Així, si en l'epígraf precedent, en fer referència al cas de les acadèmies d'idiomes, assenyalàvem que les administracions han d'actuar de forma preventiva quan hi ha indicis d'irregularitats que poden arribar a generar perjudicis per als consumidors, ara destaquem la necessitat de clarificar les relacions entre els prestadors i els usuaris, els drets i les obligacions dels uns i els altres, com també la forma d'exercir-los, en cada sector d'activitat.

Pel que fa a l'instrument en què s'ha d'articular la regulació d'aquests aspectes, aquesta Institució entén que preveure aquestes qüestions en les normes emanades dels poders públics no és sempre una bona solució.

D'una banda, el procés d'elaboració i modificació de les normes jurídiques és complex i lent, de manera que, per exemple, en serveis amb un elevat contingut tecnològic, on variïn sovint les condicions de prestació, en funció de l'evolució de la tècnica, pot no ser la millor opció.

D'altra banda, la norma jurídica és essencialment d'elaboració pública, sens perjudici dels mecanismes de participació dels sectors afectats que preveu el mateix ordenament jurídic.

En aquest sentit, les diverses fórmules d'autoregulació que els darrers anys s'han començat a introduir en alguns sectors d'activitat (codis de bones pràctiques, cartes de serveis...) poden ser una opció idònia pel que signifiquen de celeritat i flexibilitat en l'adaptació de la regulació a una realitat canviant i, molt especialment, perquè comporten la implicació directa dels mateixos prestadors dels serveis en la determinació de les pautes per les quals s'ha de regir aquest servei. Cal destacar, però, que perquè l'autoregulació sigui realment efectiva cal que sigui vinculant per a les parts, ja que altrament es tractaria d'una simple declaració d'intencions, sense força d'obligar.

Finalment, s'ha de considerar també la possibilitat d'establir una regulació que podríem anomenar híbrida, això és, consistent a regular mitjançant norma pública els aspectes de la relació que es consideren essencials i que tenen una perspectiva de perdurabilitat i deixar la resta a l'autoregulació del sector.

En qualsevol cas, l'enumeració precedent no pretén ser exhaustiva ni definir quina opció cal triar, ja que aquesta és una decisió que correspon als poders públics amb competència en la matèria i no al Síndic de Greuges.

Som ben conscients que no descobrim res que no estigui ja funcionant en molts sectors d'activitat, sinó que només destaquem la conveniència de promoure aquesta regulació a d'altres sectors que no en disposen. Sense anar més lluny, al Llibre Segon de l'Informe del Síndic de l'any 1995 ja assenyalàvem la necessitat de dotar de transparència les relacions entre prestadors i usuaris –fèiem referència aleshores només als serveis públics– i al paper que podien jugar en aquest sentit les cartes de serveis. Així, dèiem aleshores que «Un servei transparent requereix informació, però, amb caràcter previ, una prèvia definició d'objectius, o si es prefereix, la fixació del compromís amb els usuaris. Una vegada establerts aquests objectius, cal preveure els mecanismes per avaluar el seu grau de compliment, com també les mesures a adoptar davant el supòsit d'incompliment, enteses com a incentius per promoure'n una execució satisfactòria. [...]

»Per donar resposta a aquest compromís, s'ha desenvolupat la teoria de les anomenades "Cartes de serveis públics", que podríem definir descriptivament com una relació de compromisos del prestador del servei o, si es vol, d'allò a què s'obliga el prestador d'un servei públic.» (Vegeu pàg. 2489 i 2490, del BOPC núm. 30 de 21 de març de 1996).

Una vegada determinats els drets i les obligacions de cadascuna de les parts, cal articular els instruments que permetin resoldre, en el marc d'aquesta regulació, els conflictes que la prestació del servei pugui generar, ja que, com hem indicat a l'inici, aquest és un dels aspectes que els ciutadans destaquen com a mancança.

L'establiment d'aquests mecanismes té un doble efecte positiu: d'una banda, afavorir una resolució ràpida i eficaç dels conflictes i, de l'altra, descarregar els tribunals de justícia de reclamacions sovint de poca entitat.

Tampoc correspon al Síndic de Greuges determinar quins han de ser aquests instruments en cada cas. Assenyalem només, en aquest sentit, que poden complir aquesta funció les mateixes juntes arbitrals de consum –això sí, amb el compromís previ dels prestadors de sotmetre les controvèrsies a laude arbitral– o bé altres

de creats específicament per aquell sector d'activitat, també amb adhesió expressa dels prestadors. Així mateix, pot ser adequat per a determinats supòsits establir mecanismes de compensació, que el prestador es compromet a aplicar de forma automàtica (pensem, a tall d'exemple, en les reduccions en la facturació de determinats serveis, com a compensació pel tall del subministrament o l'endarreriment a reparar una avaria).

3.3. Conclusions

Amb les consideracions anteriors, el Síndic vol alertar sobre el fet que l'aparició contínua de nous serveis que s'ofereixen als consumidors, i a vegades d'altres que ja fa temps que existeixen, sense que s'hagin determinat clarament els termes de la relació entre l'usuari i el prestador, afavoreix l'aparició d'irregularitats que sovint tenen difícil solució sense un marc regulador que defineixi la relació i sense que s'hagin articulat mecanismes eficaços per donar-hi resposta.

Com que aquesta situació perjudica fonamentalment els consumidors, cal que les administracions públiques promoguin les iniciatives necessàries perquè la regulació d'aquests serveis estigui disponible sense esperar que es produeixin aquelles irregularitats.

D'altra banda, pensem que aquesta iniciativa té efectes beneficiosos per a tothom: per a l'Administració, perquè li permet exercir les seves funcions de defensa dels drets dels consumidors en la certesa que dóna el marc d'una ordenació preestablerta; per als consumidors, perquè els permet conèixer quines són les condicions de la prestació que contracten, els drets i obligacions que els corresponen, i com exercir-los; i per als mateixos empresaris, ja que la clarificació dels termes de la relació afavoreix la confiança dels consumidors i allunya aquells empresaris –estem convençuts que sempre són la minoria– que no estan disposats a sotmetre-s'hi.

Cal remarcar que el fet que pugui ser positiu, en determinats casos, que la regulació d'un servei i fins i tot l'establiment dels mecanismes de resolució de conflictes s'atribueixin als mateixos operadors del sector, no ha de fer oblidar que l'Administració, en exercici de les funcions que té atribuïdes en la defensa dels drets dels consumidors, ha de vetllar pel compliment d'aquestes regles i pel correcte funcionament d'aquests mecanismes.

Així, més enllà de promoure aquestes iniciatives allà on es consideri oportú, i d'exercir la potestat sancionadora quan es constati la comissió d'infraccions, cal una actuació de supervisió de l'Administració que vetlli per la seva eficàcia i que introdueixi correccions allà on calgui.

Una cosa és que pugui ser convenient, en determinats sectors, promoure l'autoregulació i una altra de ben diferent seria que l'Administració s'inhibís d'exercir aquesta funció supervisora, en el marc de les competències que té assignades. Al Síndic de Greuges li correspon, en darrer terme, vetllar perquè sigui així.

D'altra banda, perquè aquestes mesures tinguin l'eficàcia pretesa, cal també que arribi al ciutadà que contracta el servei la informació sobre els seus drets i la forma en què pot exercir-los; ja sigui establint l'obligació per al prestador de facilitar-la –o d'incorporar-ho al contracte– o bé a través dels mitjans de difusió general que utilitzi en aquest àmbit la mateixa Administració.

En l'àmbit de consum, tal com hem tingut oportunitat d'assenyalar en altres ocasions, la informació al ciutadà sobre els seus drets i la forma en què pot exercir-los té una importància especial com a mesura de prevenció i defensa davant eventuals pràctiques irregulars.

Per acabar, només volem destacar que la protecció dels drets dels consumidors és objecte d'especial atenció per part de les institucions de la Unió Europea, amb diverses iniciatives actualment en procés –en l'epígraf precedent fèiem referència a la proposta de directiva en matèria de crèdits als consumidors–, de manera que les qüestions que plantegem en aquest epígraf s'han de tractar en sintonia amb aquestes iniciatives i aplicant o desplegant les disposicions comunitàries allà on calgui. Recordem, en aquest sentit, que ja l'any 1998 la Comissió Europea va dedicar dues iniciatives –concretament, una comunicació i una recomanació, totes dues de 30 de març de 1998– a la resolució extrajudicial de conflictes en matèria de consum, i que el Llibre Verd sobre la protecció dels consumidors a la Unió Europea, de 2 d'octubre de 2001, propugna, entre altres mesures, potenciar l'autoregulació.

4. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'EXERCICIS ANTERIORS

Seguiment de l'actuació d'ofici núm. 2513/01

(pàgs. 126 a 128 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

El sistema tarifari integrat de transport públic a l'àrea d'influència de Barcelona

Coincidint amb l'inici de la implantació del sistema tarifari integrat de transport públic, diversos ciutadans es van queixar al Síndic de Greuges, perquè se sentien perjudicats per l'aplicació del nou sistema en relació amb la situació anterior.

Per tal de valorar convenientment aquestes queixes i, globalment, la incidència de la integració tarifària, vam iniciar una actuació d'ofici, en el marc de la qual, una vegada estudiada la informació que ens va facilitar l'Autoritat del Transport Metropolità (en endavant ATM), el Síndic va formular les seves consideracions en relació amb aquest assumpte.

Aquesta Institució va valorar positivament el nou sistema tarifari integrat, atès que comporta una millora per als ciutadans que utilitzen el transport públic a l'àrea de Barcelona, fonamentalment per a aquells que enllacen, en un mateix trajecte, diversos mitjans de transport, que amb la integració poden fer-ho amb un únic bitllet.

Tot i amb això, el Síndic va suggerir la incorporació de dues modificacions al sistema, que al seu parer podien corregir perjudicis puntuals a determinats usuaris, sense alterar la lògica del sistema.

Aquestes modificacions consistien a crear un bitllet senzill integrat, amb el qual els viatgers ocasionals po-

drien gaudir també dels avantatges de la integració; i mantenir els títols monomodals dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (en endavant FGC), per tal que els usuaris poguessin optar per una o altra tipologia de títol, en funció de les seves necessitats.

El mes de març de l'any 2002, el conseller de Política Territorial i Obres Públiques va indicar al Síndic de Greuges les raons per les quals no acceptava els seus suggeriments.

Pel que fa a crear un bitllet senzill integrat, va considerar que aquesta mesura no s'adeia amb la filosofia del model d'integració adoptada i que un títol d'aquestes característiques tindria, al seu parer, un ús molt marginal.

Quant al manteniment dels títols monomodals d'FGC, el Departament va assenyalar que ja s'havien introduït correccions en els supòsits en què els beneficis de la integració no eren aplicables, i també que les distorsions que l'aplicació de la mesura proposada i el nombre reduït d'usuaris que se'n beneficiarien en desaconsellava la implantació.

Amb aquesta resposta, vam donar per finalitzada aquesta actuació.

Seguiment de la queixa núm. 3713/99

(pàg. 129 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Tramitació d'una denúncia que rep qualificacions contradictòries

Arran de la queixa presentada pel senyor X amb motiu de la denúncia que havia formulat contra els responsables d'un local obert al públic que s'havien negat a servir-lo a ell i el seu fill, disminuït psíquic, el Síndic va constatar que, després d'una llarga tramitació, la denúncia havia donat lloc a interpretacions contradictòries de les administracions que hi havien intervingut, quant a la tipificació de la infracció i la competència per sancionar.

Per aquesta raó, va suggerir a les administracions que hi havien intervingut –els antics departaments d'Interior i d'Indústria, i de Comerç i Turisme, i l'Ajuntament de Barcelona– que iniciessin les actuacions necessàries per valorar conjuntament els aspectes indicats, amb la finalitat de donar una resposta homogènia a aquests supòsits, amb independència de l'Administració receptora de la denúncia i la que finalment la tramités i resolgués.

En el moment de finalitzar la redacció de l'informe corresponent a l'any 2001, només el Departament d'Interior havia respost al suggeriment del Síndic, tot indicant que l'acceptava.

L'any 2002, l'Ajuntament de Barcelona i el Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme van adreçar-se a aquesta Institució. L'Ajuntament de Barcelona, va acceptar, també, el suggeriment formulat.

El Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme va assenyalar que considerava que la competència per investigar i, si s'escau, sancionar els fets assenyalats correspon a l'Ajuntament de Barcelona, tant si són qualificats com a infracció en matèria de drets dels consumidors, competència pròpia segons la Llei municipal de Catalunya i la Carta municipal, com si es consideren vulneració del dret d'admissió a establiments públics, competència pròpia per sancionar fins a 1.000.000 de pessetes i delegada per sancions més greus en aplicació de l'article 36 de la Llei 10/1990, de 15 de juny, sobre policia de l'espectacle, les activitats i els establiments públics, a la qual ens tornarem a referir en l'epígraf de Seguretat ciutadana.

Per tot això, el Síndic va insistir en la conveniència que les administracions implicades posin en comú aquestes valoracions i actuïn coordinadament en aquests assumptes.

Al marge d'això, aquesta Institució ha considerat oportú, a l'efecte de fer un seguiment adequat d'aquesta actuació, demanar a les administracions indicades que l'informin del resultat de la valoració conjunta proposada, una vegada es concreti.

Seguiment de la queixa núm. 2294/01

(pàg. 129 a 131 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

L'explicació donada als ciutadans, per part de les administracions, de les seves decisions discrecionals. El cas del Trambaix

El mes de juny de 2001, diverses organitzacions ciutadanes del Baix Llobregat van adreçar-se al Síndic de Greuges per expressar la seva disconformitat amb el projecte Trambaix, ja que consideraven que l'opció que calia adoptar era l'extensió de la xarxa de metro en aquesta comarca.

Rebuda i valorada la informació que l'ATM va facilitar, el Síndic va assenyalar que considerava que l'establiment d'aquesta línia de tramvia comportava, per als ciutadans del Baix Llobregat, una millor comunicació amb transport públic, tot assenyalant que corresponia a les administracions amb competència en la matèria decidir quin mitjà de transport calia implantar, d'acord amb les necessitats dels usuaris i els recursos disponibles, al marge que aquesta Institució no podia qüestionar la decisió corresponent.

Tanmateix, el Síndic va voler destacar que, al seu entendre, una bona part de la ciutadania no coneixia les raons que fonamentaven l'opció pel tramvia, i que calia que els responsables públics fossin capaços d'explicar als ciutadans els motius en què es fonamentava la seva decisió i de donar resposta a les divergències que els plantejaven, per evitar el risc de generar en la població la percepció que les decisions dels poders públics s'allunyen de les seves necessitats.

El mes d'abril de 2002, el Departament de Política Territorial i Obres Públiques va donar resposta a les consideracions del Síndic. Tot assenyalant que, efectivament, el procés de comunicació amb la ciutadania per explicar els motius de la decisió adoptada podia no

haver estat prou fluid, ampliava les causes en què es fonamentava aquesta decisió i reiterava que la planificació establerta a termini mitjà no preveia instal·lar cap línia de metro en aquest territori.

Paral·lelament, com assenyalàvem en el darrer Informe al Parlament, el Síndic va expressar també la seva preocupació davant de missatges dels responsables municipals de determinades poblacions del Baix Llobregat, en el sentit que defensaven la futura implantació del metro com a mitjà de comunicació de les seves poblacions amb Barcelona, per tal com aquest plantejament podia generar en els ciutadans la percepció que el tramvia era una opció menor i transitòria en relació amb el metro, quan això no era així, d'acord amb la informació que se'ns va facilitar.

Els alcaldes d'Esplugues de Llobregat, Sant Joan Despí i Sant Just Desvern van respondre a aquestes consideracions, tot exposant els motius pels quals entenien que el suport al projecte Trambaix no implicava una renúncia a defensar la implantació del metro.

En resposta a aquestes argumentacions, el Síndic va voler precisar que considera plenament legítimes totes les iniciatives adoptades per les administracions públiques en aquest àmbit, i que, conseqüentment, no qüestionava la valoració municipal, sinó que només havia volgut destacar que defensar el projecte Trambaix i, al mateix temps, l'extensió de la línia de metro demanava un esforç addicional d'informació als ciutadans, que en aquest cas trobava a faltar.

Arran de les declaracions de l'arquitecte en cap de l'Ajuntament de Barcelona, que recollien, el mes de novembre de 2001, els mitjans de comunicació escrita, i que semblava que qüestionaven, si bé parcialment, el projecte Trambaix, el Síndic va adreçar-se, també, a l'Ajuntament de Barcelona per conèixer la seva valoració d'aquest projecte. En el moment de tancar la redacció d'aquest Informe l'Ajuntament de Barcelona no havia respost a la petició d'aquesta Institució.

Tanmateix, el Síndic va considerar oportú donar per finalitzada aquesta actuació, vist que, de la informació apareguda en els mitjans de comunicació durant el mes de gener de 2003 en relació amb el projecte de l'anomenat Tramvia del Besòs, se'n desprèn, a criteri d'aquesta Institució, una posició dels responsables municipals favorable a implantar aquest mitjà de transport a Barcelona.

Seguiment de les queixes núm. 3009/01 i 3256/01

(pàg. 132 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

SUGGERIMENT a l'Ajuntament de Montmell sobre l'abast de l'obligació de prestar el servei de subministrament domiciliari d'aigua en urbanitzacions amb planejament pendent d'execució

Amb motiu de dues queixes formulades el mes de setembre de 2001, que feien referència a determinades irregularitats en la prestació del servei d'abastament domiciliari d'aigua en una urbanització situada dins el terme municipal de Montmell, el Síndic va considerar que aquest servei és de competència municipal i de prestació obligatòria i que no es pot condicionar a la regularització urbanística del sector ni a la classificació d'aquest com a sòl urbà.

D'acord amb això, va suggerir a l'Ajuntament de Montmell que iniciés les actuacions necessàries per assumir la prestació d'aquest servei.

L'Ajuntament de Montmell respongué al Síndic que, per acord del Ple adoptat el mes d'octubre de 2002, havia assumit la gestió d'aquest servei, sens perjudici que les millores necessàries en la xarxa i el cabal es fessin en el marc d'una regularització general de la situació urbanística d'aquest sector.

Amb aquestes consideracions, el Síndic va considerar acceptat el suggeriment.

SECCIÓ 6. TREBALL I PENSIONS

TREBALL

1. INTRODUCCIÓ

El nombre total d'actuacions en aquest àmbit ha estat de 48, 2 de les quals han estat d'ofici.

Els conflictes individuals i col·lectius relatius a les relacions juridicolaborals, objecte de moltes queixes, han obligat el Síndic a orientar els afectats en els seus drets i consegüents accions i a intervenir-hi, sobretot, quan s'han observat drets fonamentals vulnerats, com exposem al tema sobre la protecció jurisdiccional dels drets fonamentals en el treball.

La manca de regulació de determinats aspectes sobre l'assetjament moral en el treball també ha motivat la preocupació del Síndic, atesos els greus problemes causats (vegeu el tema corresponent), sens perjudici d'allò que s'indicà en l'informe al Parlament de l'any 2001, BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002, pàgines 138 a 140.

La insistència de la Unió Europea a organitzar la protecció per desocupació juntament amb la formació i els programes d'ocupació, a fi que els aturats puguin trobar feina com més aviat millor motivà el Govern de l'Estat a reformar el sistema de prestacions per desocupació espanyol i així es dictà el Reial Decret 5/2002, de 24 de maig, de mesures urgents per a la reforma del sistema de protecció per desocupació i millora de l'ocupatibilitat, que regula els nous conceptes de col·locació adequada; s'afavoreix els majors de 52 anys subsidiats, compatibilitzant part del subsidi amb un treball per compte d'altri, els desocupats que vulguin formar part d'una societat anònima laboral (SAL) o instituir-se com a socis de cooperatives, els treballadors autònoms i els discapacitats, la qual cosa relatem en el tema sobre foment de l'ocupació i polítiques actives.

La inserció en el treball, element clau per a la integració a la societat, ha de seguir fent-se efectiva en determinats col·lectius, especialment, promovent l'accés de les persones discapacitades a un lloc de treball, repte que segueix pendent, tot i la recent Llei 27/2002, de 20 de desembre, sobre mesures legislatives per a regular

les empreses d'inserció sociolaborals que, ben segur, ajudarà a assolir aquell objectiu.

Fomentar la plena ocupació també és tasca del Govern de Catalunya, que des de l'any 1997 té transferides les competències en matèria d'ocupació, formació i intermediació. Cal esperar, doncs, que millorarà l'eficàcia del seu exercici mitjançant el nou servei d'ocupació de Catalunya (SOC) regulat per la Llei 17/2002, de 5 de juliol.

Promoure ajuts a les empreses petites i mitjanes que contractin treballadors que cerquen la primera feina, aturats de més d'un any, majors de quaranta anys, menors de vint-i-cinc i persones discapacitades, és un altre compromís fixat al Govern per la disposició addicional trentena de la Llei 30/2002, de 30 de desembre, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2003. Això no obstant, també cal ajudar aquestes empreses amb més informació i menys instruments sancionadors, com veurem en el tema sobre sinistralitat i inspecció.

La sinistralitat ha tornat a ser objecte de preocupació del Síndic i de debat en aquest Parlament; però,. tot i les mesures fins ara adoptades i l'increment destinat pel Govern per lluitar-hi (disposició addicional seixantena de l'esmentada Llei de pressupostos de la Generalitat), no es rebaixen els alts nivell d'accidents, com recordem en el tema i l'actuació d'ofici sobre aquest problema.

2. La protecció jurisdiccional dels drets fonamentals en el treball

Tot dret subjectiu, fonamental o no, té la corresponent garantia judicial que permet al ciutadà, o treballador en l'àmbit laboral, reaccionar davant la vulneració del dret i exigir-ne la reparació. Forma part d'aquest dret subjectiu l'exercici dels mecanismes processals legalment previstos per a l'oportuna defensa i per obtenir, de la jurisdicció corresponent, la tutela judicial efectiva.

Sense aquesta garantia processal i l'adequada tutela jurisdiccional, els drets podrien esdevenir ineficaços.

Pel que fa als drets fonamentals, la legislació establí les màximes garanties, tant de dret substantiu com processal i jurisdiccional, que els preserven davant de qualsevol agressió, amb mecanismes reforçats de defensa per assegurar una forta tutela.

La Constitució Espanyola ho preveu així quan indica, a l'article 53, 1 i 2, que els drets i les llibertats reconeguts en el capítol segon del present títol vinculen tots els poders públics. Només per llei, que en tot cas haurà de respectar el seu contingut essencial, podrà regular-se l'exercici d'aquests drets i d'aquestes llibertats, que seran tutelats d'acord amb el que preveu l'article 161.1.a). Qualsevol ciutadà podrà demanar la tutela de les llibertats i dels drets reconeguts en l'article 14 i en la secció 1 del capítol segon davant els tribunals ordinaris per un procediment basat en els principis de preferència i sumarietat i, si s'escau, per mitjà del recurs d'empara davant el Tribunal Constitucional.

Així la protecció jurisdiccional es desdobla en dos nivells, un per als jutges i tribunals de la jurisdicció ordinària, i l'altre encomanant al Tribunal Constitucional els recursos d'empara.

La Llei 62/1978, de 26 de desembre, de protecció jurisdiccional dels drets fonamentals de la persona, durant vint anys proporcionà, fins la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa-administrativa que la deroga en part, l'esmentada empara ordinària, tot ometent, però, la garantia específica en l'ordre laboral. Aquesta omissió va haver de ser corregida pel mateix Tribunal Constitucional, que va afirmar que la protecció havia de buscar-se, pel que fa a les vulneracions sorgides en l'àmbit de les relacions de treball, davant dels òrgans de la jurisdicció social i pels procediments comuns regulats per la Llei de procediment laboral, en defensa ordinària dels drets fonamentals.

La Sentència del Tribunal Constitucional 67/1982, de 15 de novembre, així ho aclarí, en reconèixer que la disposició transitòria segona, apartat segon, de la Llei orgànica del Tribunal Constitucional (en endavant LOTC) en assenyalar com a única la via judicial prèvia a la interposició del recurs d'empara la contenciosa administrativa, deixaria fora d'empara les violacions de drets fonamentals que es produïssin en el marc de les relacions de treball. És evident, conclou la sentència, que, en tant no siguin desplegades les precisions de l'article 53.2. de la Constitució Espanyola «s'està produint una llacuna». Llacuna que «ha de ser colmada en el sentido de que en éste y análogos casos el proceso ante la jurisdicción laboral ordinaria puede y debe sustituir a la contencioso-administrativa, como previa al recurso de amparo...». (En aquest mateix sentit la STC 55/1983, de 22 de juny, recorda que el procediment laboral és un procés de protecció jurisdiccional dels drets laborals de caràcter fonamental).

El Reial decret legislatiu 2/1995, de 7 d'abril, d'aprovació del text refós de la Llei de procediment laboral així ho preveu (article 181) en el capítol de la tutela dels drets de llibertat sindical, malgrat que hagi estat criticat, com ho fou ja en la llei de procediment laboral de l'any 1990, en regular-ho de manera parcial i no s'especifica per a tots els drets fonamentals, com ho evidencia l'esmentat capítol.

Amb l'actual legislació es pot demandar qualsevol «empleador, asociación patronal, administración pública o cualquier otra persona, entidad o corporación pública o privada» que hagi vulnerat un dret fonamental davant la jurisdicció social.

A continuació exposem la queixa núm. 4216/02, en la qual el Síndic entengué vulnerats el principi d'igualtat en l'àmbit del treball i el dret a la intimitat del treballador en aquest mateix àmbit.

El dret a no ser discriminat en les relacions de treball és expressament recollit a l'article 17.1. de l'Estatut dels treballadors, i el Tribunal Constitucional s'hi ha pronunciat de manera constant, amb nombrosa doctrina sobre el caràcter obert de les causes de discriminació de l'article 14 de la Constitució, sobretot pel que fa als motius de discriminació observats en la queixa en qüestió.

També l'article 18.1 de la Constitució garanteix el dret a l'honor, la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge. L'esmentat dret també és regulat en la relació

laboral (article 4.2.e de l'Estatut dels treballadors) com a límit a la potestat discrecional de l'empresari i també en garantia de l'exercici d'altres drets fonamentals.

Finalment, s'ha d'indicar també la tutela penal d'aquest dret, del qual ha fet exercici l'afectat de l'expedient que citem, entre altres actuacions davant la Inspecció de Treball i Seguretat Social i de les esmentades accions davant la jurisdicció social, en reclamació de tutela de drets fonamentals i per acomiadament.

Queixa núm. 4216/02

Possible vulneració de drets fonamentals

El promotor s'adreçà al Síndic queixant-se de l'actuació d'una empresa els serveis mèdics de la qual havien fet públic, de forma indiscriminada, que l'interessat patia la malaltia de la síndrome d'immunodeficiència adquirida. Aquest fet, segons l'interessat, provocà un coneixement generalitzat d'aquesta circumstància entre tota la plantilla de l'empresa i que es prescindís amb posterioritat del seu treball.

Atès que és considerava discriminat i que es vulneraven els seus drets fonamentals, presentà queixa al Síndic per l'actuació de l'empresa subcontratada d'una societat estatal pública, la qual encobria situacions i consentia actuacions inacceptables en el marc constitucional.

El Síndic admeté a tràmit la queixa i, en considerar vulnerats els drets fonamentals de l'interessat, va informar-lo dels seus drets i de l'exercici de les accions judicials corresponents en defensa i tutela dels drets fonamentals; va trametre la queixa al Defensor del Poble per raó de competència sobre les empreses estatals i inicià amb l'interessat, el seu advocat i l'empresa diversos contactes, a fi de possibilitar la mediació en el problema objecte de queixa, sens perjudici de les diverses accions judicials endegades i per endegar.

La mediació no fou possible, perquè no va obtenir resposta de l'empresa. Per això l'interessat va comparèixer, per mitjà dels seus representants, davant la jurisdicció social, la qual decidirà sobre les qüestions plantejades i els drets fonamentals vulnerats. De tot aquest cas en té coneixement el nostre homòleg estatal, que ha estat informat de les nostres actuacions i de les darreres accions de l'interessat en via penal.

3. Assetjament moral o *mobbing*

L'assetjament moral o *mobbing* ha estat definit com una situació en la qual una persona o un grup de persones exerceixen una violència psicològica extrema de forma sistemàtica, durant un temps perllongat, sobre una altra persona en el lloc de treball.

Per tant, es tracta de comportaments repetitius i sistemàtics. No tots els conflictes amb episodis de violència psíquica derivats de relacions interpersonals establertes en el treball podran ser qualificats d'assetjament moral, i només ho seran aquells en els quals concorrin les notes característiques esmentades de freqüència i durada de l'assetjament.

Seguint els estudis dels tractadistes que han analitzat aquest problema afirmen que el *mobbing* «és una xacra social, una epidèmia emergent que s'adiu amb l'empitjorament de l'entorn laboral», amb més de quaranta comportaments diferents. L'objectiu és intimidar, atemorir, reduir, aplanar, acovardir i consumir emocionalment i intel·lectualment la víctima, amb la intenció d'eliminar-la de l'organització o de satisfer la necessitat insaciable d'agredir, controlar i destruir del fustigador.

Les conseqüències, depenent del temps i la intensitat de l'assetjament, com hem dit, poden ser molt greus per a la salut de la víctima que s'hi veu sotmesa i, en darrer terme, la poden portar a desenvolupar malalties somàtiques produïdes per la persistència de l'ansietat que va generant trastorns psicosomàtics.

Per tant, la identificació ràpida de les situacions de *mobbing* en el treball és decisiva per evitar els greus danys per a la víctima. La prevenció és, sens dubte, la millor eina dels treballadors per lluitar contra aquesta malaltia emergent i contra el buit legal denunciat pel Síndic.

La informació, per mitjà del delegat de prevenció o dels comitès de seguretat i salut, pot ser una eina important per fer efectiu el dret dels treballadors a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball. Complir els deures laborals o professionals, disposar de testimonis i enfrontar-se a la situació amb l'exercici dels drets laborals i de la seguretat social, elegint trasllats voluntaris a altres serveis amb l'assessorament psicològic i legal pertinent, heus aquí algunes precaucions que poden, en certs casos, resoldre el problema. Finalment, la denúncia a la inspecció de treball i seguretat social o les possibles accions en via jurisdiccional penal, civil o social, segons els casos, així com també el procés de reclamació i protecció de drets fonamentals, especialment el dret a la dignitat en el treball, o d'igualtat (articles 10.1, 14 i 15 de la Constitució Espanyola) poden, en darrera instància, pal·liar o resoldre el problema.

El Centre Nacional de Condicions de Treball indicà que per prevenir els riscos de *mobbing* a la feina cal avaluar o estudiar els riscos derivats del treball a cada centre, qüestió preceptiva per establir les accions preventives corresponents.

A l'avaluació s'havia de valorar la prevalença del problema, és a dir, quants treballadors d'una organització es veuen afectats per una o diverses situacions d'assetjament, durada i freqüència. També es pot valorar el tipus i la magnitud de les conseqüències i la relació d'aquestes amb les situacions de *mobbing*. Alguns experts proposen una classificació de les possibles mesures de prevenció a partir de les quatre causes potencials més importants de *mobbing*: les deficiències en el disseny del treball; les deficiències en el liderat; la posició social de les víctimes; i els baixos estàndards morals de l'organització.

La correcció d'aquestes causes, amb un nivell adequat d'exigències en el treball, amb formació i possibilitats de prendre decisions pel treballador, el reconeixement dels conflictes, un correcte sistema de gestió dels conflictes, en mans de persones expertes podrien prevenir que una persona acabés essent víctima de *mobbing*.

L'any 2001 vam reflectir l'esmentat problema en l'àmbit de la funció pública docent (vegeu el BOPC núm. 275 de 22 de març de 2002, pàgina 36) i, especialment, en l'àrea de treball, on s'introduïren les conseqüències de la manca de prevenció, com les baixes i les incapacitats laborals i la resta de conseqüències negatives per al treballador, per a l'empresa i la mateixa societat (vegeu el tema: «Riscos laborals. Baixes psicosocials en el treball i malalties professionals», a l'esmentat BOPC, pàgines 138 a 140), on s'exposen les consideracions del Síndic al Defensor de Poble, i als departaments de Treball i de Sanitat i Seguretat Social, amb motiu de la queixa núm. 1936/01.

Enguany, s'ha denunciat a través dels mitjans de comunicació que ha hagut treballadors que han patit aquesta problemàtica i complexa persecució, la qual els ha obligat, en alguns casos, a acceptar la jubilació anticipada, en altres a acceptar condicions contràries als seus drets i, amb posterioritat, trobar-se sense feina o amb una incapacitat permanent per poder treballar, derivada d'una malaltia psíquica. Naturalment, cal destriar les denúncies fonamentades de les que no ho són, atès que no sempre una percepció subjectiva de persecució ho és efectivament.

En tot cas, s'han d'investigar i actuar en conseqüència. Tot seguit reflectim el problema exposat a la queixa núm. 3392/02, la qual ratifica el que s'ha indicat i la possible inaplicació de la Llei de prevenció de riscos laborals i normativa que se'n deriva, per manca d'adequació o desídia dels agents implicats en el compliment de les obligacions d'avaluació de riscos en les empreses. També la manca de mesures legals contra l'assetjament moral continua impedint una veritable protecció per al compliment de les normes, com ja féu notar la Resolució 921/VI del Parlament de Catalunya.

Queixa núm. 3392/02

Víctima de mobbing que acaba perdent la feina

El promotor s'adreçà al Síndic amb una carta denúncia en què exposava la seva situació personal de treballador executiu en una gran empresa durant més de vint anys. Els canvis orgànics en la direcció de l'empresa l'abocaren a patir l'assetjament moral en el treball, una baixa psíquica continuada (incapacitat temporal) i, per acabar, després de múltiples vicissituds en trasllats i condicions laborals, en un acomiadament.

Segons l'interessat, el maltractament psicològic rebut de la direcció de l'empresa li han causat, a més a més de la pèrdua de la feina, la incapacitat temporal per treballar –de la qual desconeix les seqüeles– el descrèdit professional, la ruptura del vincle matrimonial i la privació de la convivència amb els fills, així com també els consegüents danys i perjudicis.

El Síndic, sens perjudici del resultat de les accions que l'interessat havia endegat i de les conseqüents resolucions judicials, va informar-lo que el seu escrit era un testimoni més de la manca de protecció dels treballadors davant dels eventuals maltractaments psicològics, amb conseqüències greus i infaustes, tant per a les víctimes com també per a l'empresa i la societat.

El Síndic va entendre rellevant la protecció de la salut del treballador i la incidència en la prevenció de riscos laborals, ateses les llacunes observades en aquest àmbit. Per això, indicà a l'interessat els suggeriments i les recomanacions adreçades als poders públics per a l'adopció de mesures preventives en l'àmbit de les baixes psicosocials, problema que considerà derivat d'una indeguda protecció dels treballadors, especialment amb motiu de les malalties professionals no previstes en el Reial decret 1995/1978, de 12 de maig.

Sens perjudici de les actuacions graduals que s'estan duent a terme pels poders públics i mentre les administracions competents no actualitzin la normativa vigent i adoptin les mesures necessàries a fi de prevenir i corregir aquestes situacions, el Síndic ha de continuar recomanant que l'actuació del legislador s'orienti, amb més claredat i especificitat, a la protecció de la salut del treballador des d'una perspectiva integral, d'acord amb allò que preveu la Llei de riscos laborals.

4. PROTECCIÓ DE L'OCUPACIÓ, POLÍTIQUES D'INSERCIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL

El 17 d'abril de 2002 el secretari general d'Ocupació es va reunir amb els agents socials CEOE, CCOO i UGT a fi de lliurar-los el document de mesures de reforma de la protecció d'ocupació i obrir un procés de diàleg i negociació. Un mes després, el Consell de Ministres aprovà el Reial decret llei 5/2002, de 24 de maig, de mesures urgents per a la reforma del sistema de protecció a l'atur i millora de l'ocupabilitat. El dia 20 de juny, els sindicats majoritaris convocaren una jornada de vaga general, en protesta per la reforma del sistema de protecció a l'atur. El 28 de novembre, el Congrés dels Diputats aprovà la Llei de mesures urgents per a la reforma del sistema de protecció per atur i millora de l'ocupabilitat, que modifica el Reial decret llei, aprovat el 24 de maig.

El Govern de l'Estat, basant-se en l'article 41 de la Constitució Espanyola i en les directrius d'ocupació de la Unió Europea per donar oportunitats de formació i ocupació que possibilitin que els aturats puguin trobar feina com més aviat millor, modificà el subsidi agrari, reformat recentment de nou, i l'abonament de les prestacions per desocupació, les quals s'havien de percebre des del dia d'acabament del contracte de treball, fos impugnat judicialment o no, i recentment també reformat amb la possibilitat de percebre, de nou, els salaris de tramitació.

Els objectius de la reforma foren, una vegada més, de facilitar oportunitats d'ocupació per a totes les persones que es volen incorporar al mercat de treball, millorar el funcionament d'aquest mercat, corregir les disfuncions observades a la protecció per desocupació –a fi d'acomodar el concepte de treballador fix discontinu, a efectes de la protecció, a allò que disposa l'Estatut dels treballadors–, ampliar la protecció per desocupació a col·lectius eventuals agraris de tot el territori espanyol i, entre altres mesures, tornar a regular la renda activa d'inserció i ampliar-la a determinats aturats, discapacitats, emigrants retornats o víctimes de la violència domèstica.

Així, es fa signar als beneficiaris de les prestacions d'ocupació un compromís d'activitat que acrediti la disponibilitat per acceptar una feina adequada. S'implanta un nou concepte d'ocupació adequada, i es redefineix la professió demandada, el salari, el contracte i el lloc adequat en relació amb la residència i el treball (vegeu sobre aquesta darrera matèria el suggeriment del Síndic sobre la percepció de la prestació per desocupació (Informe al Parlament, de l'any 2000, i el seguiment al BOPC núm. 165, de 27 de març de 2001, pàg. 113).

Això no obstant, continuem rebent queixes com la 2572/01, en què la manca de garanties per a l'aturat han estat evidents i hem hagut de suggerir al Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme l'adopció de mesures més garantistes en la gestió i la informació per accedir a les prestacions d'atur.

També es modificaren el règim d'infraccions i sancions relacionades amb l'ocupació (Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social, text refós aprovat pel Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost) i la prestació de pagament únic, i es fixà un sistema de subvencions en les quotes a la Seguretat Social destinades als perceptors de prestacions contributives d'atur que pretenen formar una cooperativa, societat anònima laboral, incorporar-s'hi o establir-se com a autònoms. En aquest darrer cas se subvencionen mensualment les quotes del règim especial de treballadors per compte propi o autònoms i l'aportació del treballador a la Seguretat Social (vegeu la queixa núm. 1149/02, sobre la deficient gestió de les subvencions del Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme als esmentats treballadors).

Sens perjudici de les diferents formes d'organització del treball i de les petites empreses de treballadors autònoms, creix, cada cop més, l'externalització de la producció o la subcontractació i el teletreball, on els treballadors són independents, però tenen una forta relació de dependència econòmica de les empreses que els donen feina.

El Síndic ha tingut enguany l'oportunitat de conèixer les dificultats a les que ha d'enfrontar-se la tasca sindical per als treballadors autònoms dependents, amb motiu d'una jornada de debat sobre aquesta nova realitat laboral organitzada per la Federació Sindical TRADE, confederada a les CCOO de Catalunya.

L'existència d'aquests treballadors autònoms dependents obliga els poders públics al reconeixement d'una nova realitat i a regular un marc legal en defensa dels drets d'aquest col·lectiu tant en relacions laborals com en la protecció de la seguretat social

Finalment, en la darrera reforma també s'introduïren noves modificacions de la Llei general de la seguretat social (text refós aprovat pel Reial decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny) i de la Llei de l'estatut dels treballadors (text refós aprovat pel Reial decret legislatiu 1/1995, de 24 de març) en matèria de cotització de vacances, després del cessament en el treball i s'estenen les bonificacions de cotitzacions per a les dones desocupades contractades indefinidament a partir dels vint-i-quatre mesos següents a la data del part, a totes les dones desocupades de menys de 12 mesos i a les que s'incorporin al seu treball indefinit, després de la suspensió del contracte per maternitat, en un altre intent per continuar incorporant la dona al mercat laboral, en el qual s'ha de continuar lluitant per la no discriminació salarial i professional.

No hi ha dubte que les mesures continuen afectant el creixement de l'ocupació femenina, que els darrers anys ha estat molt important. Això no obstant, les grans taxes de creació d'ocupació i de reducció de l'atur sembla que s'han estancat i, tot i que es continua creant ocupació, el sistema no pot absorbir totes les persones que s'incorporarien a l'activitat. Si l'ocupació no pot seguir el ritme de la població activa, ens trobarem en un nou context on prendrà especial importància la formació dels treballadors (vegeu queixa núm. 3498/01 sobre formació ocupacional).

Les polítiques actives d'ocupació són un element fonamental de l'estat de benestar i se situen en el centre del debat sobre les intervencions en el mercat de treball i les accions contra la desocupació. L'atur i la incapacitat de crear nova ocupació continuen essent problemes greus de la nostra societat.

L'increment de les polítiques actives d'ocupació es produeix com a resposta a les dificultats socials aguditzades per la desocupació, que en part afecta col·lectius que també pateixen la desigualtat i l'exclusió en altres àmbits, com veiem en a queixa núm. 1211/02, sobre col·lectius de nacionals o estrangers exclosos del mercat legal de treball i els col·lectius de disminuïts, o bé en el seguiment de la queixa núm. 1536/01. Els discapacitats continuen patint dèficits de contractació laboral i es continua incomplint la normativa sobre reserva i de mesures alternatives a la contractació de persones discapacitades.

Els pactes per a l'ocupació acordats a les comunitats autònomes són, però, una aposta política per desenvolupar les polítiques actives d'ocupació.

De fet, una de les crítiques més generalitzades que s'han fet a les polítiques actives d'ocupació és que no parteixin d'una anàlisi prou rigorosa de les necessitats formatives i del mercat de treball.

Esperem que el desplegament del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), que regula l'ordenació del sistema d'ocupació amb una participació més efectiva dels agents socials i de les administracions locals en la definició d'objectius, tant com la programació i l'avaluació de les polítiques d'ocupació, donaran més bons resultats i evitaran les presumptes pèrdues de plans d'ocupació dels ajuntaments, pel fet de no poder-s'hi acollir per a la contractació de col·lectius amb dificultats d'inserció laboral.

Enguany, el Parlament, amb la Llei 27/2002, de 20 de desembre, sobre mesures legislatives per regular les empreses d'inserció laboral, ha volgut que la inserció laboral fos un referent per als problemes d'integració social. Altrament, el Síndic havia recomanat al Departament de la Presidència i a l'Ajuntament de Barcelona potenciar la inclusió de clàusules socials en la contractació pública, les quals foren acceptades, i tant l'esmentada llei com la de 31/2002, de 30 de desembre, de mesures fiscals i administratives, així ho preveuen.

Vegeu també allò que s'indica en l'epígraf de contractació administrativa, secció d'administració general d'aquest Informe, en relació amb la introducció de clàusules socials en la contractació pública.

Les necessitats de mà d'obra de les empreses no sempre es tradueixen en la contractació de personal i menys en contractació indefinida. Tot i una certa tendència a convertir la contractació eventual i la temporal en indefinida, després d'optimitzar les diverses fórmules que preveu la legalitat i d'acord amb els sindicats, es continua aprofitant la flexibilitat que encara permet la normativa vigent, per mitjà de l'eventualitat.

La limitació de la contractació temporal a un període de menys de la meitat del temps màxim permès fa uns anys (d'un període límit de tres anys es passà a un d'un any i escaig, segons llei o conveni) i la fixació del nombre de pròrrogues permeses dins del període temporal màxim, impulsà el nombre de contractacions indefinides i pensem que ha donat bons resultats, juntament amb els acords d'ocupació estable i de rotació signats entre les empreses i els sindicats.

Això no obstant, les empreses busquen noves alternatives, com les subcontractacions, les hores extraordinàries o el recurs a les ETT, entre altres fórmules de millora de les tecnologies i dels sistemes d'organització.

Per això, en eliminar-se les fórmules que eren útils a moltes empreses per a contractar en períodes curts, com els contractes de llançament d'activitat, el contracte per circumstàncies de la producció i el contracte de foment de l'ocupació, la nova contractació s'ha anat estancant i s'ha mantingut el diferent ritme de creixement entre la producció i l'ocupació. O sigui, continua creixent molt més la producció que no pas l'ocupació, que no s'incrementa i, conseqüentment, augmenta l'atur.

Hi ha casos, però, com l'exposat a la queixa núm. 1211/02, en què s'han vulnerat clarament els drets dels treballadors, i ha hagut d'actuar la Inspecció de Treball i Seguretat Social, ja que els treballadors no tenien contracte laboral ni seguretat social.

En l'epígraf següent comentarem les dificultats de la inspecció per dur a terme la seva tasca atesa la desproporció entre els mitjans disponibles i els encàrrecs rebuts. Però la queixa citada, relativa a les condicions de treball d'uns repartidors de butà a domicili, fa palesa una altra característica, particularment preocupant, del mercat de treball vigent. La legítima organització dels processos de col·locació de béns i serveis en el mercat, des de l'inici de la producció fins que arriben al consumidor final, en fases que es realitzen per empreses amb personalitats jurídiques diferents, afebleix la responsabilitat de qui obté el més gran benefici, a través del manteniment o increment de marges comercials, de l'incompliment de la normativa laboral en alguna d'aquestes fases.

Les previsions dels articles 42 de les lleis de prevenció de riscos laborals i de l'Estatut dels treballadors, ja citades, i de la Llei d'infraccions i sancions en l'ordre social, aprovada pel Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, estipulen les responsabilitats d'empreses contractistes, subcontractistes i usuàries. Tal vegada fóra convenient demanar-li a la Inspecció de Treball la seva valoració de la virtualitat d'aquestes normes a fi de corregir la situació descrita i, en el seu cas, per reflexionar sobre eventuals modificacions normatives.

Queixa núm. 2572/01

Garanties dels drets dels aturats per part de les oficines de treball de la Generalitat

El promotor de la queixa s'adreçà al Síndic en relació amb la proposta de pèrdua d'un mes de prestació per desocupació, per no haver renovat la demanda. Segons l'escrit de queixa, a l'interessat no se li lliurà la tarjeta d'atur, amb la resta de la documentació, per poder-la segellar en el temps previst. Per això, s'adreçà al Síndic i al delegat territorial de Treball, en escrit d'al·legacions, sol·licitant un canvi en l'actuació de l'Administració, més respectuós pels drets de l'aturat, ja que no podia provar l'omissió del lliurament de l'esmentat document.

Vam admetre a tràmit la queixa, sense que això prejutgés l'existència de cap actuació irregular i vam demanar un informe al Departament de Treball sobre aquest problema.

De l'informe rebut, es desprenia la proposta de pèrdua de la protecció per desocupació, per no haver renovat la demanda, però també la manca de competència del Departament de Treball sobre les prestacions per desocupació i, per tant, per la recuperació o la concessió de l'esmentat dret.

Sens perjudici de l'òrgan competent per resoldre la pèrdua d'un mes de prestació per desocupació i com sigui que l'interessat plantejava el problema, que quan els òrgans de l'OTG li van lliurar la documentació corresponent per rebre la prestació per desocupació, no se li donà la targeta d'atur, per la qual cosa no la pogué segellar, vam recordar al Departament de Treball que en el cas que la targeta no s'hagués lliurat a l'interessat i, per tant, hi hagués hagut un error d'un òrgan de l'OTG, el ciutadà no tenia cap manera de demostrar aquest fet ni el presumpte error de l'Administració.

Per això, vam suggerir als òrgans de l'Administració catalana que confeccionen la documentació i que informen el ciutadà, un canvi en la seva actuació, a fi de ser més garantistes i respectuosos amb els drets dels aturats, canvi que esperem que es produirà pel bon funcionament de les OTG i dels drets dels ciutadans, en la gestió i la coordinació de la política en matèria d'ocupació, responsabilitat del Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme.

Queixa núm. 1149/02

Disfuncions en l'abonament de les subvencions atorgades pel Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme

El promotor es queixà de la lentitud del Departament de Treball a retornar-li les cotitzacions socials a què amb motiu d'una subvenció tenia dret pel fet d'haver capitalitzat la prestació d'atur.

L'interessat va capitalitzar la prestació d'atur i cada trimestre presentava els documents de cotització corresponents perquè li fossin tornades les quantitats a les quals tenia dret. Des de feia un any no se li havia abonat cap quantitat i considerava injustificada i irregular l'actuació de l'Administració.

Certament, se li havia atorgat la subvenció per a la concessió de l'abonament de les quotes a la Seguretat Social, prevista al Reial decret 1044/1985, de 19 de juny, d'acord amb allò que disposa l'article 4.2 de l'esmentat Reial decret, modificat per la Llei 22/1992, de 30 de juliol, i per la Llei 50/1998, de 30 de desembre, consistents en l'abonament de la prestació per desocupació en la modalitat de pagament únic.

La Delegació Territorial de Barcelona, Secció d'Iniciatives per a l'Ocupació, havia informat favorablement sobre la viabilitat del projecte d'autoocupació, ja que complia les condicions per accedir al dret.

D'acord amb el Reial decret 1050/1997, de 27 de gener, sobre traspàs a la Generalitat de la gestió realitzada per l'INEM en l'àmbit del treball, l'ocupació i la formació, se li atorgà la subvenció de l'abonament del 100% de l'aportació del treballador en les cotitzacions del règim general.

Admesa la queixa a tràmit, se sol·licità del Departament de Treball la corresponent agilitació de la devolució i informació sobre la gestió de les esmentades subvencions, les quals encara no ha percebut l'interessat; tampoc no se'ns ha informat sobre la presumpta irregularitat.

Queixa núm. 3498/01

Cursos de formació ocupacional realitzats en català

La promotora s'adreçà al Síndic en relació amb la presumpta vulneració del seu dret a la formació ocupacional, així com també pel silenci del Departament de Treball a determinades reclamacions que hi havia presentat.

Admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar un informe al Departament de Treball sobre la manca de cursos de formació ocupacional en llengua catalana i també pel silenci de l'esmentat Departament.

Després de reiterar l'esmentat informe en diverses ocasions, l'actual Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme ens va contestar que per donar compliment a la Moció 14/VI aprovada pel Parlament de Catalunya, sobre política lingüística, es va modificar l'ordre per la qual s'aproven les bases reguladores que han de regir les subvencions relatives a les accions de formació ocupacional i afins.

L'ordre esmentada estableix, entre els requisits de les accions formatives, que han de ser impartides, en almenys un 50%, en llengua catalana. Aquest requisit s'ha d'entendre referit no a cada curs en concret sinó a la programació global del Departament. Així, mitjançant la Moció 14/VI aprovada pel Parlament de Catalunya, el Parlament instava el Govern a incloure en les bases per a l'atorgament de subvencions destinades a la formació ocupacional el requisit que almenys el 50% dels cursos es faci en llengua catalana. Actualment la llengua vehicular d'impartició del 68,3% dels cursos considerats més importants és el català.

El Departament de Treball, pels motius exposats, subvenciona els centres col·laboradors per a la realització de cursos que es facin tant en llengua catalana com en llengua castellana, i ha de vetllar perquè dins la programació general es respecti sempre el percentatge establert en la normativa d'aplicació.

Vist que de la informació tramesa es desprenia que el Departament de Treball havia respectat els percentatges establerts en la normativa vigent i no s'observava cap irregularitat que pogués motivar la prossecució del present expedient, vam procedir a arxivar-lo.

SUGGERIMENT al Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme sobre vigilància i control de les condicions de treball de determinats repartidors de butà a domicili (Queixa núm. 1211/02)

La promotora denuncià uns fets, coneguts a través de la televisió, en relació amb el treball dels repartidors de bombones de butà a domicili.

Segons el reportatge televisat, la interessada ens indicà que els afectats no disposaven de salari fix i només treballaven per les propines que percebien.

El Síndic admeté a tràmit la queixa i s'adreçà al Departament de Treball advertint que, si aquests fets –considerats d'explotació laboral vexatòria– eren certs, constituirien un atemptat contra els afectats i una vulneració dels seus drets, a part que serien també una contravenció de la legalitat vigent en matèria de contractació, condicions i obligacions de les empreses en les relacions laborals.

Per això vam suggerir que, en cas que les empreses repartidores de butà incompleixin les obligacions socials corresponents als treballadors, aquests fets i presumptes irregularitats haurien de ser comunicats a la Inspecció de Treball i Seguretat Social, a fi d'iniciar la investigació corresponent i exercir les funcions de vigilància i control de la normativa vigent. Si la inspecció permetia comprovar infraccions, amb l'aixecament de les actes corresponents i, conseqüentment, s'iniciaven expedients sancionadors, el Síndic demanà de serne informat i de tenir coneixement dels resultats de les actuacions administratives corresponents.

El Departament de Treball correspongué a aquests suggeriments i ens informà que, havent-los acceptat, traslladava el nostre escrit a la Inspecció de Treball i a la Seguretat Social.

Atès que la Inspecció de Treball informà que des de començaments d'any havia iniciat investigacions sobre aquest afer, les quals continuaven, i atesa la dificultat de les comprovacions per determinar i realitzar les actuacions necessàries per clarificar les condicions laborals de l'esmentat col·lectiu, el Síndic sol·licità informació del desenvolupament de les esmentades actuacions, així com també del seu resultat.

El Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme ens ha informat recentment de les actuacions següents, efectuades l'any 2002, i que són:

Els funcionaris de la Inspecció de Treball i Seguretat Social van fer diverses visites d en companyia de la Guàrdia Urbana, atesa la complexitat de localitzar les parades dels camions que transporten les bombones de butà.

Efectuades les esmentades visites a peu de ruta, i tenint en compte els fets constatats, així com també la documentació aportada posteriorment per les empreses implicades, es van detectar una sèrie d'irregularitats.

Entre les irregularitats detectades, s'observà que hi havia treballadors estrangers repartidors de butà sense permís de treball previ; també treballadors que, si bé tenien permís de treball, no havien estat donats d'alta en la Seguretat Social, i treballadors de nacionalitat espanyola que tampoc no havien estat donats d'alta.

Davant d'aquestes circumstàncies es van aixecar actes d'infracció per manca de permís de treball i d'alta a la Seguretat Social, així com també les corresponents actes de liquidació de quotes de la Seguretat Social contra les empreses responsables des del punt de vista administratiu.

Les empreses inspeccionades subscriuen contractes de transport amb la distribuïdora de Repsol Butano, SA i efectuen el repartiment de butà directament o a través d'altres empreses subcontractades.

Seguiment de la queixa núm. 1536/01

(pàg. 158 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Tractament del currículum dels discapacitats

El 7 de maig de 2001, el cap de l'Oficina per la No Discriminació de l'Ajuntament de Barcelona es va adreçar al Síndic per exposar que les dades que consten en el model de currículum poden ser adreçades a qualsevol empresa oferent, de manera que no queda prou garantit el compliment de les previsions de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. L'interessat també considera que els epígrafs d'aquest currículum relatius a minusvalideses i col·lectiu inclouen unes dades que no tenen res a veure amb el fi pel qual es recullen. En la seva opinió, l'origen de la malaltia i el col·lectiu al qual pertany el sol·licitant no tenen cap interès laboral, llevat que per als serveis corresponents es tingui reconeguda una minusvalidesa, perquè així es podria afavorir la seva contractació.

En relació amb el primer motiu de queixa, el Síndic no va observar que el model de currículum aportat no s'ajustés a les previsions de la Llei 15/1999, de 13 de desembre.

En l'apartat d'instruccions per omplir el currículum es facilita la informació que, en la recollida de dades, exigeix l'article 5.1 de la citada Llei orgànica, sobre la finalitat de la recollida i altres aspectes. El currículum també recopila dades personals que fan referència a la salut. L'article 7.3 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, preveu que la recollida, tractament i cessió d'aquestes dades exigeix el consentiment exprés de l'afectat.

Per dur a terme les accions d'intermediació en el mercat de treball satisfactòriament, perquè en l'encreuament de dades d'oferta i demanda es puguin trobar les persones més adients per ocupar el lloc de treball ofert, la Direcció General d'Ocupació ha de tenir coneixement dels tipus de minusvalideses que afecten els demandants.

A fi de fer més precís el recull de dades corresponent a les persones discapacitades, el Síndic suggerí al Departament de Treball la revisió del currículum, adequant al model a allò establert al Reial decret 1971/1999, de 23 de desembre, i poder detallar amb més precisió el tipus de deficiència.

El 9 de setembre de 2002, el Departament de Treball va comunicar al Síndic que, d'acord amb la normativa comunitària, la informació que es recull en el currículum en relació amb les discapacitats dels demandants té l'exclusiva finalitat d'afavorir la inserció laboral i d'incorporar mesures de discriminació positiva.

Segons va informar el Departament, el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya es troba immers en un procés de redefinició, en el marc del projecte SISPE (Sistema de Información del Servicio Público de Empleo). En el termini aproximat d'un any, modificarà substancialment el seu document de currículum per adaptar-lo al SISPE, moment en el qual es tindran en compte els suggeriments de millora formulats, tant en el disseny gràfic com en el contingut de les instruccions que es facilitin als usuaris. Així doncs, es procurarà incorporar el grau de discapacitat que té legalment reconegut el demandant, així com també s'indicarà que els apartats relatius a discapacitats només s'hauran d'emplenar si es té reconeguda la condició legal de discapacitat.

A la vista d'aquesta informació, el Síndic va entendre que s'havien estimat bona part dels suggeriments formulats, i va donar per finalitzada la seva actuació.

5. Sinistralitat i inspecció

Les dades d'accidents de treball registrades a Catalunya han demostrat la manca d'iniciatives i mesures capaces d'evitar els centenars de persones que han perdut la vida en accidents de treball.

L'escassetat d'inspectors de treball i seguretat social i de tècnics de seguretat i salut no pot justificar, però, les desmesurades xifres de sinistralitat.

El Síndic, independentment dels darrers i greus accidents, fa més de vuit anys que alerta sobre aquest fet i ha considerat la sinistralitat com un problema greu, però reversible. Abans de l'any 1995, i per tant, amb anterioritat a la nova Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, ja ho denunciàvem al Parlament de Catalunya.

Reflectíem que la voluntat de millora de la seguretat i la salut dels treballadors era palesa per part dels poders públics i agents socials, però constatàvem que l'enor-

me flexibilitat en la contractació, amb la introducció, negativa al nostre entendre, de la precarietat havia d'incidir forçosament en el risc i la sinistralitat en el treball.

La Constitució, a l'article 40.2, obliga els poders públics a vetllar per la seguretat i la higiene en el treball, que són un dret bàsic dels treballadors –articles 4 i 19 de la Llei 8/1990, de 10 de març, de l'Estatut dels treballadors.

Llavors ja indicàvem que aquest dret bàsic és exigible tant als empresaris, en virtut d'allò que establia l'Ordenança general de seguretat i higiene en el treball, de 9 de març de 1971, com als poders públics, d'acord amb l'esmentat precepte constitucional.

Reconeixíem l'esmentada llei de prevenció de riscos laborals i el seu desplegament com una eina molt útil per millorar la seguretat i la salut en el treball, però indicàvem que no per això es reduirien automàticament els accidents laborals, com han demostrat els índexs de sinistralitat a tot l'Estat.

«Caldrà, doncs, el desplegament de polítiques prevencionistes i culturals, les quals, coneixent la sinistralitat actual, promoguin els canvis que impedeixin el milió anual d'accidents de treball, amb més de sis-centes mil baixes i un miler de morts, amb les conseqüents despeses directes amb pensions, indemnitzacions, rehabilitació i assistència mèdica, que sumen centenars de milers de milions de pessetes l'any» (vegeu pàg. 11726 i 11727 del BOPC núm. 153, de 21 de març de 1997).

Indicàvem que la protecció de la integritat de les persones i la prevenció eren el cavall de batalla de les administracions públiques laborals i denunciàvem que el control de les activitats, per mitjà de la inspecció, continuava sent lent i escàs, pels limitats mitjans de què es disposava, ja no tan sols en l'aspecte sancionador, sinó en el preventiu.

«El Parlament n'és prou conscient, i la Moció 137/V aprovada pel Ple del Parlament instà el Govern a accelerar el procés de revisió, en el si del Consell Català de Seguretat i Salut Laboral, del pla de prevenció de riscos laborals a Catalunya i incrementar els recursos i els mitjans destinats a vigilància i control».

Reflectíem, més endavant, que el conseller de Treball havia presentat un pla per frenar l'excessiu augment de la sinistralitat dels darrers tres anys, on els accidents havien passat de 122.626 l'any 1996 a 171.532 el 1999. L'esmentat pla, criticat com a insuficient per les centrals sindicals, posà l'èmfasi en la prevenció i la inspecció en les empreses de més accidents, com les de la construcció, i les empreses de treball temporal, com a conseqüència de ser els sectors amb més mà d'obra eventual.

Vam suggerir, doncs, debatre aquest problema en el si del Consell Català de Seguretat i Salut Laboral, i prendre les accions immediates a fi de frenar-lo, com el Síndic havia demanat durant els darrers anys. Significativa era la moció sobre salut i sinistralitat laborals (BOPC núm. 23, de 21 de febrer de 2000), per la qual el Parlament de Catalunya instà el Consell Executiu a:

«*a)* Revisar el Pla de prevenció de riscos laborals de Catalunya per adaptar-lo a la situació actual, mitjançant el procés de concertació amb i entre els agents socials i econòmics més representatius de Catalunya, i dotar-lo dels recursos econòmics necessaris per al seu desplegament.

»*b)* Finalitzar el procés de constitució de tots els serveis de prevenció de la Generalitat amb la màxima celeritat possible i amb la dotació humana i el material adequats.

»*c)* Elaborar el Pla d'inspecció sobre condicions de treball i salut laboral, amb la participació dels agents socials i econòmics, vetllant perquè faci atenció especialment als sectors amb un alt índex de sinistralitat laboral, al treball temporal i al sector de les empreses de treball temporal.»

Si bé el Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme ha posat en marxa diversos programes per evitar aquesta greu situació, sobretot en empreses d'alta sinistralitat i ja aplica un control rigorós de les disposicions en matèria de prevenció de riscos laborals i salut laboral, amb l'increment de visites d'inspecció a centres de treball i de sancions, no sempre es prioritzen les accions en els àmbits més necessitats de control. Així ho veiem en la queixa núm. 1935/02, sobre les inspeccions fetes a petites empreses, exigint el compliment estricte de les normes de seguretat laboral, quan l'índex de sinistralitat en el sector inspeccionat i de les empreses sancionades era quasi inexistent, segons indicaven els afectats.

Els poders públics saben que la sinistralitat és conseqüència d'una pluralitat de causes i circumstàncies que la prevenció, tota sola, no pot resoldre immediatament o, almenys, a curt termini, ja que es tracta d'una cultura i no tan sols de l'aplicació de la Llei de prevenció de riscos laborals. Identificar i avaluar els riscos és una de les primeres tasques per poder dissenyar les polítiques de prevenció.

Per això, l'Administració laboral ha de redoblar la divulgació d'aquesta cultura preventiva, tant entre les empreses i els treballadors com en els òrgans inspectors de la Inspecció de Treball i Seguretat Social i els tècnics dels centres de seguretat i condicions de salut en el treball.

L'organització encarregada de la funció inspectora, d'altra banda, ha d'estar dotada dels recursos jurídics, materials i humans necessaris per desenvolupar-la amb la intensitat i extensió requerides.

L'aplicació de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals ha comportat un canvi significatiu en les estructures i els models de gestió dels recursos humans, integrant l'activitat preventiva en el conjunt d'activitats i decisions, en els models d'organització i en les condicions de prestació del treball.

La Comissió Europea adoptà una comunicació per adaptar-se als canvis en el món del treball amb una nova estratègia de salut i seguretat per al 2002-2006, emmarcada en l'Agenda social europea. La seva finalitat és modernitzar la política de salut i seguretat en els llocs de treball de la Unió Europea, per prevenir els nous tipus de riscos, com els anomenats riscos socials (assetjament sexual, *mobbing*, *burn-out* i estrès, entre altres), amb l'intent de persistir en el introducció de la nova cultura o sensibilitat preventiva, destinada a tots

els agents implicats, que permeti anticipar i controlar els riscos laborals.

Cal remarcar però, que persisteixen vells problemes i vells riscos i que alguns, fins i tot, s'han agreujat. Així, té lloc l'explotació de treballadors immigrants en tallers, clandestins o no, en el nostre territori. Per evitar-ho, cal reforçar les inspeccions i aprofundir en les mesures per exigir responsabilitats a les empreses que, darrere d'una cadena de subcontractacions, reben el producte final i, gràcies a l'incompliment de la normativa laboral en baules d'aquesta cadena, milloren els seus marges de resultats.

En aquest sentit, benvingudes siguin les mesures d'autoregulació o de pressió social per incrementar la responsabilitat social de les empreses; però no poden substituir la regulació pública ni l'exigència coactiva que es compleixi.

Enguany el Síndic ha iniciat l'actuació d'ofici núm. 3666/02, a fi de canalitzar la preocupació de diferents organismes, empreses i sindicats, així com també la nostra pròpia actuació durant els darrers anys, exposant les darreres consideracions del Síndic sobre riscos laborals.

Queixa núm. 1935/02

Potestat sancionadora de l'Administració en matèria de prevenció de riscos laborals

S'adreçaren al Síndic un grup d'empresaris associats a la Plataforma Reivindicativa de Petites Empreses de l'Hospitalet, queixant-se de l'actuació inspectora en matèria de prevenció de riscos laborals.

Els afectats són petits empresaris de diversos àmbits d'un determinat barri de l'Hospitalet de Llobregat, els quals van ser inspeccionats i sancionats, principalment, per infraccions de la seguretat i salut en el treball.

Es queixaven de la forma i singularitat de les inspeccions i del rigorós zel i severitat de les funcions del mateix òrgan inspector, l'objectiu del qual no semblava el de prevenir la sinistralitat, sinó d'afany recaptatori.

Consideraven que només s'observaren els defectes administratius de les empreses i se'ls imposaren sancions directes i desproporcionades, sense tenir en compte l'índex de sinistralitat, l'estabilitat laboral ni la dimensió de les empreses objecte de les sancions imposades, ja que, segons indicaven, no existeix sinistralitat, hi ha molta estabilitat laboral i la majoria de les empreses són de pocs treballadors o només d'autònoms.

També es queixaven de la manca d'informació i suport de les administracions públiques, especialment del Departament de Treball i del Ministeri de Treball i Afers Socials, quant a la prevenció de riscos laborals.

Vam admetre la queixa a tràmit i vam sol·licitar un informe al Departament de Treball sobre aquest assumpte i sobre els criteris seguits per la inspecció en l'actuació de la zona esmentada i d'uns sectors determinats.

De l'informe rebut del nou Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme, es desprenia, en síntesi, que s'havien analitzat diversos expedients sancionadors que, en matèria de prevenció de riscos, se segueixen a la Direcció General de Relacions Laborals, en tràmit de recurs, oberts arran de l'actuació inspectora portada a terme. En la majoria dels casos es detecta un nombre d'infraccions que inclouen deficiències en els equips de treball (manca de protecció en màquines, risc d'incendis o manca d'extintors...), la majoria qualificats de lleus; es detecten també incompliments de l'obligació d'efectuar l'avaluació de riscos, concertar un servei de prevenció o nomenar un delegat de prevenció, casos que són qualificats de greus.

Es considerà que la millora general de les condicions de treball sobre la seguretat i salut dels treballadors –i la rebaixa dels índexs de sinistralitat– exigeix més conscienciació dels implicats (sobretot empresaris, però també els mateixos treballadors), en polítiques actives de l'Administració per a la promoció de la millora de l'educació en aquesta matèria i el foment d'una autèntica cultura preventiva.

Per això, dintre dels mitjans que preveuen les normes per assolir eficàcia en la prevenció, l'exercici de la potestat sancionadora és, sense dubte, un dels instruments més rellevants quan s'incompleixen aquestes obligacions, i malgrat que ha de ser l'últim recurs utilitzable, es configura com un dels principals instruments de garantia per al compliment d'aquelles obligacions.

La justificació d'aquesta rellevància es troba en la transcendència de la seguretat i salut en el treball, com a única matèria de l'ordre social en què l'incompliment de les exigències normatives pot comportar la mort del treballador, una malaltia professional greu o altres que afecten el dret fonamental del dret a la vida i a la integritat física.

Ara bé, aquesta potestat sancionadora s'ha de portar sempre a terme dins d'uns contorns, d'uns límits emmarcats per uns principis constitucionals adreçats a evitar l'arbitrarietat dels poders públics. En aquesta línia se'ns manifestà que s'estava efectuant la pertinent tasca d'estudi dels diferents expedients administratius seguits a l'efecte, tenint en compte, com és preceptiu, tots els principis legals que configuren la potestat sancionadora de l'Administració, entre els quals hi ha el principi de proporcionalitat, per la qual cosa, si aquest principi s'hagués desatès o vulnerat en algun expedient, vam suggerir que es corregís l'actuació administrativa i se'ns informés sobre els expedients revisats per aquest fet.

Actuació d'ofici núm. 3666/02

Sinistralitat laboral

La manca de seguretat en el treball ha brollat de nou com un greu problema.

El Síndic, abans de la Llei de prevenció de riscos laborals, en l'Informe de l'any 1994 suggeria potenciar les mesures de prevenció per evitar que l'augment de la precarietat laboral comportés un increment de la sinistralitat.

Indicàvem que evitar la sinistralitat i el greu cost humà i econòmic que ja llavors representava era, malgrat trobar-nos en crisi i amb un atur generalitzat, un debat a seguir i una inversió per a la recuperació econòmica i, en definitiva, per crear ocupació (vegeu BOPC núm. 313, del 17 de març de 1995, pàg. 20.912).

L'any 1995, tot i denunciar l'augment dels accidents de treball, reiteràvem la preocupació de la Institució per aquest problema, i la relació certa entre la sinistralitat i els efectes de l'augment de la precarietat laboral, conseqüència de les darreres reformes laborals.

Malauradament, indicàvem, vam encertar en els nostres pronòstics i augmentà la sinistralitat durant l'any 1995.

Recordàvem, també, que la prevenció comença amb la informació i la formació dels treballadors, per a un millor coneixement dels riscos; aquesta obligació correspon als empresaris.

En definitiva, esperàvem, que tots els elements innovadors de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, així com també del seu desplegament, posessin fre a l'elevada sinistralitat del nostre país. (vegeu BOPC núm. 30, de 21 de març de 1996, pàg. 2345).

A l'Informe de l'any 1996 avaluàvem l'entrada en vigor, l'11 de gener de 1996, de l'esmentada llei i qüestionàvem els deures empresarials de garantir la seguretat i els drets dels treballadors a una protecció eficaç, d'acord amb alguna queixa rebuda a la Institució (vegeu BOPC núm. 153, de 21 de març de 1997, pàg. 11.726 i 11.727).

Més tard, a l'Informe de 1998 (BOPC núm. 380, de 19 de març de 1999) posàvem de manifest i reiteràvem la manca de seguretat en el treball com una constant.

Al BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000 (Informe de l'any 1999) recordàvem de nou, i a bastament, el problema de la sinistralitat, que no havia deixat d'augmentar de forma alarmant.

Finalment, en el darrer Informe al Parlament (BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002, pàg. 138 a 140) fèiem ressaltar que, tot i l'aprovació de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, la realitat demostra que continuen existint uns alts nivells d'accidents laborals amb baixa dels treballadors i per causes molt diverses.

Destacàvem, però, altres problemes relacionats amb el treball, com ara els causats per malalties psicosocials, els quals són canviants i que també han de ser susceptibles de prevenció.

Vam entendre que els problemes dels riscos psicosocials en el treball mereixien un relleu especial, que existia una inadequada protecció dels treballadors en aquest camp i moltes llacunes sobre les possibles causes de les patologies, presumptament d'origen laboral, que encara resten excloses de la protecció sobre malalties professionals.

Així, fèiem referència al concepte de malaltia professional descrit per l'article 116 del text refós de Llei general de la seguretat social, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny.

Per això, recordàvem i suggeríem als poders públics que, «tot i l'adaptació de la normativa sobre riscos laborals a la normativa de la Unió Europea, cal que el legislador i l'Administració de l'àmbit social i sanitari articulin mesures per reduir les taxes de morbiditat i mortalitat en el treball. Per això, el Síndic ha recomanat en diverses ocasions la participació de tots els agents socials a l'hora de trobar compromisos per avançar en la prevenció, i ara invoca els poders públics a premiar amb bonificacions o reduccions les empreses amb poques malalties professionals i que consideren com a factors de riscs l'assetjament moral en el treball i que, al contrari, es penalitzi les que s'hi neguen, això modificant la Llei de prevenció de riscos laborals i el Reglament de malalties professionals de 1978».

El Síndic s'adreçà a les administracions públiques afectades i els suggerí de promoure que la protecció de la salut dels treballadors sigui integral, protegint-los com a ciutadans i no exclusivament com a treballadors. Així, ens vam adreçar als departament de Treball i Sanitat i Seguretat Social, com també al Defensor del Poble, perquè traslladés aquesta preocupació als ministeris competents, per tal d'estudiar les causes reals de les baixes per malalties psicosocials, el reconeixement de malaltia professional de les patologies derivades de pràctiques abusives en el treball, i que aquestes siguin considerades factors de risc en l'avaluació dels riscos laborals en els centres de treball i que es tinguin en compte com a malalties professionals.

També vam suggerir que s'estudiés de protocol·litzar tests, a fi de diagnosticar concretament les diverses malalties psicosocials en el treball (*mobbing* i *burnout*, entre altres) i vam instar la modificació de la legislació vigent sobre malalties professionals, a fi d'ampliar el quadre i les llistes reglamentades pel Reial decret 1995/1978, de 12 de maig.

L'any passat, el Parlament també es preocupà d'aquests problemes en la Resolució 921/VI, sobre l'adopció de mesures contra l'assetjament moral en el treball.

Sens perjudici de la investigació i estudi que continuen fent els ministeris, el Defensor del Poble i els departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme i de Sanitat i Seguretat Social, el Síndic ha continuat rebent els informes sol·licitats al renovat Departament de Treball, així com també els del Departament de Sanitat i Seguretat Social, que han acceptat una part dels nostres suggeriments, i volem esperar que els organismes competents de l'Estat faran el mateix (vegeu BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002, pàg. 138 a 140).

PENSIONS

1. Introducció

Durant aquest any 2002 hem iniciat un total de 138 actuacions, 1 de les quals d'ofici.

Malgrat la millora de la gestió observada aquests darrers anys en les prestacions de la seguretat social, confiada a l'entitat gestora de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (en endavant INSS), hem continuat rebent queixes per problemes recurrents en matèria de

pensions, la qual cosa ha motivat que el Síndic es coordinés amb el Defensor del Poble per a la tramitació corresponent.

La manca de reconeixement del treball domèstic per compte propi i la regulació de l'acció protectora de què ha de ser dotat ens ha continuat preocupant, ja que s'han rebut queixes d'aquest col·lectiu, tot i l'esforç que s'ha fet per conciliar la vida familiar i laboral, amb la Llei 39/1999, de 5 de novembre, i els reglaments que la despleguen, com també amb l'ampliació amb noves prestacions, com es pot veure al tema que segueix.

La millora de les prestacions de determinats règims especials és un fet previst a la Llei 53/2002, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d'ordre social, que cal desplegar reglamentàriament, però que va homogeneïtzant l'acció protectora dels diversos règims del sistema de la seguretat social.

Les minses pensions, la seva actualització i la suficiència econòmica durant la vellesa han estat també objecte de queixes que posen en evidència la difícil supervivència de col·lectius com el de les viudes i pensionistes perceptors de pensions mínimes, els quals reclamen una millora econòmica, a fi de assolir el mandat constitucional previst a l'article 50 de la Constitució Espanyola

Aquesta revaloració la demanem també per a altres prestacions, com és el cas de les lesions permanents no invalidants en el tema sobre la garantia de la suficiència econòmica durant la vellesa.

És positiva la nova regulació de la jubilació gradual i flexible prevista al Reial decret llei 16/2001, de 27 de desembre, que anunciàvem l'any passat (vegeu BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002, de 12 de juliol i desplegada amb el Reial decret 1132/2002, de 31 d'octubre), la qual resol diversos problemes denunciats pel Síndic sobre jubilacions anticipades i coeficients reductors, revisions d'incapacitats posteriors a l'edat de seixanta-cinc anys i beneficiaris del subsidi per desocupació, entre altres problemes exposats a l'esmentat tema.

Finalment, en el darrer tema seguim la problemàtica sobre les mesures de reparació de les persones que van patir privació de llibertat per motius polítics i les indemnitzacions previstes per a aquest col·lectiu, objecte de recomanacions del Síndic per agilitar-ne la tramitació i facilitar-ne la prova per acreditar la privació de llibertat i, en definitiva, l'accés als beneficis indemnitzatoris.

2. Prestacions dels règims del sistema de la seguretat social

Mantenir un règim públic de seguretat social per a tots els ciutadans que garanteixi l'assistència i les prestacions socials suficients és un mandat constitucional.

El pagament de les prestacions contributives a més de vuit milions de beneficiaris constitueix la part més important de la despesa pública, amb un cost mitjà per pensió de 7.200 euros, aproximadament (1.200.000 pessetes anuals).

Reconèixer el treball domèstic per compte propi, a temps parcial o exclusiu, segueix essent, però, un repte dels poders públics, com ho és també la protecció social de les persones que es dediquen a aquest treball.

Si bé es reconegué aquest treball i la protecció social d'aquests treballadors per compte d'altri, no ha estat així en el cas del col·lectiu de mestresses de casa, tot i els intents de protegir i conciliar la vida familiar i laboral dels treballadors, iniciats amb la Llei 39/1999, de 5 de novembre, i el Reial decret 1251/2001, de 16 de novembre. En aquest supòsit, sobre conciliació de la vida familiar i laboral de les persones treballadores, sorgia el problema d'interpretació que es plantejava per l'aplicació de l'esmentada llei: l'entitat gestora de l'INSS va fer una interpretació flexible dels preceptes, però es requeria un canvi normatiu, el qual es produí amb la resolució de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social, de 8 de gener de 2002, mitjançant la qual s'acollia la tesi mantinguda pel Síndic i el Defensor del Poble, de reconèixer la prestació de maternitat en cas d'acolliment provisional a l'adopció. En definitiva, aquests canvis legislatius han possibilitat, fent un pas més en el camí de la igualtat d'oportunitats entre homes i dones, la participació dels treballadors en la vida familiar (vegeu la queixa núm. 2144/02 sobre prestacions per part múltiple).

Les dones, generalment, com a mares assumeixen les obligacions inherents a l'ocupació domèstica i familiar i l'educació dels fills, sense cap reconeixement ni protecció social pel seu treball.

El Síndic s'ha preocupat a bastament d'aquest problema i no en và la Llei 24/1997, de 15 de juliol, de consolidació i racionalització del sistema de seguretat social, recollí les recomanacions adreçades per aquesta Institució als poders públics, a través del Defensor del Poble, preveient a la disposició addicional primera l'estudi sobre el règim especial de treballadors autònoms (en endavant RETA) que preveiés la millora de les prestacions, la seva aproximació a les del règim general i la possible inclusió en el seu camp d'aplicació dels qui treballen en la cura de la pròpia casa i no estan emparats per altres prestacions contributives.

L'estudi, però, fou negatiu per a les mestresses de casa i així es pot veure a la queixa 834/02. Si, però, s'ha acceptat positivament una altra de les recomanacions del Síndic sobre la necessitat d'homogeneïtzar les prestacions dels règims especials amb les del règim general de la seguretat social.

Determinats règims especials no incloïen l'augment del 20% de la prestació econòmica d'incapacitat permanent total per a la professió habitual, quan s'arriba als 55 anys (incapacitat permanent total qualificada).

Enguany la Llei 53/2002, de 30 desembre, de mesures fiscals, administratives i de l'ordre social, en preveu l'equiparació amb el règim general. Això no obstant, només serà d'aplicació a les situacions d'incapacitat permanent causades a partir de l'1 de gener de 2003 i resta pendent aquesta normativa, en el moment de tancar aquest informe, de desenvolupament reglamentari, tant pel que fa al RETA com als treballadors del mar i agraris per compte propi.

Altrament, s'ha estès l'acció protectora per contingències professionals als treballadors inclosos en el règim

especial de treballadors per compte propi o autònoms, incorporant la protecció per accidents de treball i malalties professionals, sempre que tinguin inclosa la prestació d'incapacitat temporal.

Finalment, com a mesura social prevista en l'esmentada llei d'acompanyament es preveu la regulació de la cotització per retribucions corresponents a vacances anuals meritades i no cobrades a efectes de cobrament del subsidi de l'atur.

Com hem dit, tot i que la principal despesa del sector públic estatal són les pensions, la recaptació per cotitzacions socials ha augmentat un 6,7%. Aquest augment ha estat causat per l'increment en el nombre de cotitzants i per l'actualització que cada any es fa de les bases de cotització als règims del sistema de la seguretat social i de les bases mínimes en funció del salari mínim interprofessional, que fixa anualment el govern de l'Estat, que per a l'any 2003 és de 451,20 euros el mes (75.073 pessetes).

De la gestió de cotitzacions i la recaptació en té competències la Tresoreria General de la Seguretat Social, la qual no sempre exerceix les seves funcions a satisfacció de tothom, com podeu veure a la queixa núm. 2443/02, sobre llacunes de cotització; en aquest cas s'hagué de corregir i adaptar l'informe de cotitzacions a la legalitat, no tant per culpa de la gestió de la Tresoreria com per l'actuació de l'empresa, en haver donat dades errònies, com se sabé amb posterioritat.

Queixa núm. 2144/02

Prestacions per part múltiple o tercer fill en cas d'adopció

La promotora s'adreçà al Síndic a fi de queixar-se de l'aplicació per l'INSS del Reial decret 1368/2000, de 19 de juliol, de desenvolupament de les prestacions econòmiques de pagament únic per naixement de tercer fill o successius i per part múltiple. La interpretació que en féu l'INSS discriminava les adopcions múltiples perquè no les assimilava a part múltiple.

El Síndic admeté la queixa a tràmit i indicà, per raó de competència, al Defensor del Poble que la interessada pretenia l'equiparació de l'adopció múltiple amb el part múltiple, la qual li havia estat denegada per l'INSS i es va dictar sentència que confirmava la resolució denegatòria de l'INSS.

El Defensor del Poble contestà al Síndic i a la interessada que durant l'any 2000 s'havia recomanat al Ministeri de Treball i Afers Socials la modificació de la legalitat vigent a fi que es permetés la correcció de les prestacions per part múltiple o tercer fill en cas d'adopció.

L'esmentada recomanació fou acceptada en incloure's a l'article 3 del Reial decret 1251/2001, de 16 de novembre, el reconeixement de les citades prestacions en cas d'adopció o acolliment.

Queixa núm. 834/02

Treballs domèstics i protecció pel sistema de la seguretat social

La promotora, major de seixanta-cinc anys, mestressa de casa, només havia treballat i cotitzat a la Seguretat Social durant tres anys, ja que després de contraure matrimoni es dedicà al treball de la casa i a l'educació dels seus nou fills. Ara, amb edat de jubilació, no pot accedir a cap pensió de jubilació contributiva ni tampoc no contributiva, per tal com el seu marit disposa de rendes econòmiques que li impedeixen accedir-hi.

Plantejava el problema de les dones que, havent dedicat la vida al treball domèstic i familiar, no tenen cap compensació ni protecció social, especialment durant la vellesa.

Vam indicar a la interessada la preocupació del Síndic per aquest problema, ja reflectida a bastament en els nostres informes al Parlament (vegeu BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000, pàg. 170), però vam traslladar la queixa al Defensor del Poble reiterant-li la desprotecció d'aquest col·lectiu i la seva intervenció en el marc del que estableix la Llei orgànica 3/1981, de 6 d'abril, a fi que la Seguretat Social respongui amb prestacions a les persones objecte de la present queixa.

El Defensor del Poble correspongué al Síndic i a la interessada, indicant que la possible inclusió en algun dels règims del sistema de la seguretat social, de les persones que treballen com a mestresses de casa, havia estat objecte d'anàlisi i que s'havien traslladat les reflexions al secretari d'Estat de la Seguretat Social.

En la resposta del Govern de l'Estat s'indicava que en compliment del mandat establert per la disposició addicional primera de la Llei 24/1997, de 15 de juliol, de consolidació i racionalització del sistema de la seguretat social, elaborà i presentà un estudi sobre la possible inclusió en el camp d'aplicació del règim especial de treballadors per compte propi o autònoms de les persones que treballen en la cura de la pròpia casa i que no estan emparades per altres prestacions contributives.

Segons l'esmentat estudi el nostre sistema es fonamenta en la contribuïtat, la proporcionalitat, l'obligatorietat i la professionalitat que condiciona la incorporació al sistema a l'exercici d'una activitat remunerada. En aquest context, continua l'informe, llevat de la desnaturalització total de l'actual sistema de seguretat social, la inclusió dels qui treballen en la cura de la pròpia casa requeriria traslladar les citades característiques a la situació concreta d'aquest col·lectiu.

Sembla que l'obligatorietat de l'assegurament no podria ser assumida per una part importantíssima del col·lectiu afectat. Si l'afiliació, al contrari, s'establia amb caràcter voluntari, es procuraria fonamentalment una protecció a les persones amb més recursos econòmics i, conseqüentment, menys necessitades de protecció.

D'altra banda, des del punt de vista del manteniment i reforçament del caràcter contributiu i proporcional del sistema, recomanació inclosa en el Pacte de Toledo, l'equilibri contribució-pensió individual requeriria ele-

vades quotes de cotització de difícil abonament, i això desincentivaria l'afiliació de les persones sense prou recursos. Per totes aquestes raons, i en el marc del Pacte de Toledo, la Secretaria d'Estat valorà la impossibilitat de protegir els afectats per l'objecte de queixa, de la qual cosa es donà compte a les Corts Generals.

Queixa núm. 2443/02

Correcció de l'actuació de la Tresoreria General de la Seguretat Social

El promotor s'adreçà al Síndic per tal com la direcció provincial de la Tresoreria General de la Seguretat Social de Barcelona li havia lliurat un informe de bases de cotitzacions a la Seguretat Social on constava la manca de diferents mesos de cotització, malgrat haver treballat ininterrompudament a la mateixa empresa des de feia vint anys.

Es queixava que, després d'haver sol·licitat, el maig de 2002, l'aclariment de les llacunes de cotització a la delegació de la Tresoreria on estava domiciliada l'empresa, com també a la mateixa direcció provincial, no havia rebut cap resposta i considerava que es produïa indefensió i desinformació, ja que, si no es corregia el possible error, en quedarien afectades les conseqüents prestacions de les pensions a percebre.

El Síndic admeté a tràmit la queixa i s'adreçà al Defensor del Poble, per raó de competència, el qual obtingué resposta de la Tresoreria General de la Seguretat Social, per mitjà d'un informe, segons el qual la direcció provincial de la Tresoreria General de la Seguretat Social de Barcelona va facilitar a l'interessat l'informe de bases de cotització que havia sol·licitat, i que en el moment de lliurar-l'hi li va indicar que la informació recollida era incompleta, ja que, en aquell moment la Tresoreria no havia acabat la gravació dels documents de cotització i la relació nominal de treballadors, de diversos períodes de l'empresa afectada.

Les aplicacions informàtiques necessàries per rectificar les anomalies en la gravació d'aquest tipus de dades van començar a funcionar durant el mes d'octubre, la qual cosa ha fet possible esmenar l'omissió de les bases a les quals es referia l'interessat.

Això no obstant, s'indicava que no es va poder emetre el corresponent informe, quan el sol·licità l'interessat, ja que l'empresa en la qual havia treballat va incloure les bases duplicades de diversos mesos dels anys 2000 i 2001, que afectaven la totalitat dels seus treballadors, per la qual cosa la direcció provincial es posà en contacte amb l'esmentada empresa per esmenar aquesta situació. El mes de novembre de 2002 es va dirigir un escrit a l'interessat, informant-lo de tot això i indicant-li que tan bon punt com s'hauria resolt la incidència li seria enviat el corresponent informe.

Conseqüentment, una vegada resolt aquest assumpte, el Defensor del Poble va donar per finalitzades les investigacions iniciades per raó d'aquest motiu.

3. Garantia de la suficiència econòmica durant la vellesa amb pensions adequades i actualitzades

No hi ha dubte que des de la regulació del *Retiro obrero,* l'any 1921, el sistema de pensions espanyol ha millorat substancialment la protecció als ciutadans.

Amb la implantació l'any 1990 de les pensions no contributives o assistencials, a càrrec dels pressupostos públics, es consolidà el desplegament de l'article 41 de la Constitució Espanyola per al manteniment de les prestacions socials suficients en les situacions de necessitat per a tots els ciutadans.

Garantir la suficiència econòmica als ciutadans durant la vellesa, mitjançant pensions adequades i actualitzades periòdicament, és un altre mandat previst a l'article 50 de la Constitució espanyola.

El Pacte de Toledo significà el compromís de totes les forces del parlament per fer viable financerament el model de la seguretat social, adaptant-lo a les necessitats econòmiques i socials de cada moment.

Així, la Llei 24/1997, de 15 de juliol, de consolidació i racionalització del sistema de seguretat social, reforçà els principis de contributivitat, equitat i solidaritat del sistema de protecció social, introduint reformes sobre l'ampliació dels períodes per determinar la base reguladora de les pensions de jubilació (actualment, els darrers 15 anys de cotització, en lloc dels vuit anys previstos en la reforma de l'any 1985) i accentuant la proporcionalitat dels anys de cotització, acreditats per l'interessat, amb vista a la seva aplicació a la base reguladora de la pensió de jubilació per calcular-ne la quantia (100% amb 35 anys de cotització; 80% amb 25 anys i el 50% amb 15 anys).

També es fixà la revaloració de les pensions contributives, incloent-hi l'import de la pensió mínima, a començaments d'any, en funció del corresponent índex de preus al consum previst per a cada any.

Com s'ha dit, pel mandat de l'article 50 de la Constitució Espanyola de garantir les pensions actualitzades, els reglaments de revaloració anuals estableixen així unes quanties mínimes, per les quals s'hi preveuen els complements necessaris per arribar-hi, tenint en compte l'edat del pensionista, els seus recursos econòmics i els del seu cònjuge, els quals condicionaran, per incompatibilitat o concurrència, els esmentats complements.

Aquesta revaloració no sempre es produeix, com és el cas de la queixa 4117/01, sobre prestacions per lesions permanents no invalidants, que, pel fet de ser una prestació de caràcter indemnitzatori de situacions no invalidants, no pretén compensar cap disminució de les rendes del treballador afectat.

Tot i no implicar cap substitució de rendes ni compensació d'un estat concret de necessitat, circumstància que la distingeix de la resta de prestacions de la seguretat social, el Síndic considerà que, com que no s'actualitza des de l'any 1991 (Ordre de 16 de gener de 1991) el barem legal establert, calia una revisió d'aquest, per tal d'adequar la indemnització al moment actual i evitar així que el treballador pledegi davant la jurisdicció social, a fi d'aconseguir una incapacitat permanent en

grau de parcial, la qual li permetria percebre vint-i-quatre mensualitats.

La Llei 52/2002, de 30 de desembre, de pressupostos generals de l'Estat pel 2003 limita les pensions públiques a la quantia mensual de 2.029 euros (337.647 pessetes), sens perjudici de les pagues extraordinàries i en quantia íntegra anual a l'import de 28.410 euros (4.726.990 pessetes), havent experimentat les pensions abonades pel sistema de la Seguretat Social, en la seva modalitat contributiva un 2% d'augment, d'acord amb allò que disposa l'article 48 de la Llei general de la Seguretat Social. Tot i això, la pensió mínima de jubilació d'un titular menor de 65 anys sense cònjuge a càrrec és de 5.076 euros (844.575 pessetes) i amb cònjuge a càrrec de 5.995 euros (997.484 pessetes). La del titular amb 65 anys sense cònjuge a càrrec és de 5.608 euros (933.093 pessetes), com la de viduïtat amb 65 anys, i amb cònjuge a càrrec de 6.604 euros (1.098.813 pessetes), com les d'incapacitat permanent absoluta i la total amb 65 anys.

La quantia de les pensions de l'extingida assegurança obligatòria de vellesa i invalidesa (SOVI), no concorrent amb d'altres pensions públiques, queda fixada, en còmput anual, en 4.002 euros (665.953 pessetes). Les pensions de la seguretat social per jubilació i invalidesa, de la modalitat no contributiva, queden fixades en la quantia de 3.763 euros anuals (626.074 pessetes).

Totes les pensions causades abans de l'1 de gener del 2002 i objecte de revaloració han de percebre, abans de l'1 d'abril de 2003 i en un únic pagament, una quantitat equivalent a la diferència entre la pensió percebuda l'any 2002 i la que hauria correspost si s'hagués aplicat a l'import de la pensió vigent a 31 de desembre de 2001 l'increment del 3,9%.

Amb això, s'intenta compensar la pèrdua de poder adquisitiu de les pensions. Això és positiu, però no satisfà la profunda preocupació de molts pensionistes amb prestacions mínimes, sobretot vídues, els quals objecten la suficiència econòmica i el concepte de pensió adequada previst a l'article 50 de la Constitució Espanyola.

Enguany, el Síndic ha rebut una delegació de l'Associació Ciutadana pels Drets de les Dones, el Grup d'Opinió Àmfora i la FATEC (Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya) que, conscients de les competències legislatives del Parlament de Catalunya, li lliuraren un acord denominat «Per unes pensions dignes i suficients», en què aquestes associacions sol·liciten la millora de les pensions de viduïtat, per tal que de manera gradual s'arribi al 100% de la pensió del causant, la compatibilitat de les pensions de l'extingit SOVI amb d'altres del sistema de la seguretat social i l'equiparació de les pensions mínimes amb el salari mínim, adoptant les mesures correctores adients en l'actual tractament fiscal de totes les pensions, entre altres en matèria de política social.

La Llei 30/2002, de 30 de desembre, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2003, preveu a la disposició addicional quaranta-dosena un complement per a les pensions de viduïtat legalment reconegudes, amb un pla d'ajuts per als exercicis 2003-2005. També es coneixen els compromisos del Govern de l'Estat a trobar solucions a la difícil situació de les vídues, sobretot pel que fa a la compatibilitat del SOVI, la qual hem de seguir esperant que es resolgui en la següent legislatura.

Les minses pensions, ja siguin causa de les mínimes cotitzacions computades per obtenir la base reguladora o per l'aplicació de coeficients reductors, com és el cas de la queixa 2124/02, on es discuteix la penalització de la pensió de jubilació amb motiu de la denominada jubilació anticipada, modificada l'any passat positivament (vegeu BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002, pàg. 142 i 143) han estat enguany un problema que ha traspassat les fronteres, per tal com afectava emigrants espanyols a la República Francesa, els quals s'han vist privats de les pensions suplementàries que havien de percebre de l'estranger (vegeu sobre això l'actuació d'ofici núm. 1133/02, on descrivim l'obligació de concedir als titulars d'una pensió les assignacions suplementàries del Fond National de Solidarité que es traslladin o resideixin a un altre Estat membre de la Unió Europea.

Indicàvem l'any passat que el Reial decret llei 16/2001, de 27 de desembre, de mesures per a l'establiment d'un sistema de jubilació gradual i flexible havia introduït un sistema innovador que tenia en compte l'experiència i coneixement dels treballadors, preveient la jubilació després dels 65 anys, eximint de cotitzar les parts de la relació laboral i incrementant la quantia de la prestació de jubilació (vegeu BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002, pàg. 141 i 142) entre d'altres mesures per afavorir i perllongar la vida laboral.

Fou la Llei 35/2002, de 12 de juliol, la que, regulant l'esmentada gradualitat i progressivitat, resolgué també una preocupació del Síndic verificada en moltes queixes, com era d'accedir a les pensions d'incapacitat permanent, malgrat que el treballador tingués 65 anys o més, ara possible pel que fa a la incapacitat derivada d'un accident de treball o d'una malaltia professional i també la possibilitat que no s'extingís el subsidi per desocupació dels majors de 52 anys pel fet que el beneficiari tingués l'edat per accedir a la jubilació (vegeu BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002, pàg. 143).

Finalment, el Reial decret 1132/2002, de 31 d'octubre, ha desplegat determinats preceptes de l'esmentada llei sobre la jubilació anticipada, així com les quanties de les pensions de jubilació més enllà de 65 anys, millorant les pensions dels treballadors que en tenen més de 35 de cotitzats i comptabilitzant la denominada jubilació flexible amb un treball a temps parcial.

Queixa núm. 4117/01

Indemnització per lesions permanents causants d'incapacitat derivades d'accident laboral

El promotor s'adreçà al Síndic per tal com havia patit un accident de treball, en el qual perdé un dit d'una mà. Després de la baixa, l'Institut Nacional de la Seguretat Social dictà resolució declarant l'existència de lesions permanents no invalidants, derivades d'accident de treball, com també el dret a percebre la indemnització

corresponent fixada (468,78 euros, 78.000 pessetes), segons el barem legal establert, amb càrrec a la mútua d'accidents de treball.

L'interessat formulà reclamació prèvia perquè va considerar que la indemnització havia d'actualitzar-se amb l'increment de l'IPC des de l'any 1991 fins el 2001, data de l'accident.

El cert és que les indemnitzacions per lesions no causants d'invalidesa estan regulades per reglament (Ordre de 16 de gener de 1991) i consisteixen en una quantitat fixa, per a la qual no es preveu l'actualització amb l'IPC anual i, evidentment, des de l'any 1991 se segueix abonant la mateixa quantitat per lesió.

El Síndic, tot i entendre el caràcter indemnitzatori de la prestació, considerà que calia actualitzar-la i per això va trametre la queixa al Defensor del Poble, el qual no la va admetre indicant a l'interessat allò que la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social li contestà, en el sentit que les prestacions per lesions permanents no invalidants, com la mateixa denominació indica, té un clar caràcter indemnitzatori de situacions no causants d'invalidesa en les quals no s'ha produït pèrdua de capacitat del treballador ni disminució de les seves rendes d'actiu.

Conseqüentment, la cobertura reconeguda no implica substitució de rendes ni compensació d'un estat concret de necessitat, circumstància que la distingeix netament de l'atorgada per a la generalitat de les prestacions de la seguretat social, les quals sí que van adreçades a aconseguir aquests objectius.

Aquesta és, precisament la raó per la qual l'esforç de millora i actualització de la protecció se centra en l'increment dels nivells de previsió de les prestacions substitutives de salaris o compensadores de necessitats, de les quals, en definitiva, depèn el manteniment i la garantia de l'estat de benestar del conjunt dels ciutadans.

Això no obstant, el Defensor del Poble indicà el Síndic i a l'interessat que se'n deixava constància en l'informe anual d'aquella Institució a les Corts Generals.

Queixa núm. 2124/02

Jubilació anticipada

La promotora acreditava quaranta-dos anys de cotització a la Seguretat Social i va ser acomiadada del treball. Perceptora de prestacions per desocupació i jubilada amb seixanta anys, es queixà del percentatge de penalització de la seva pensió de jubilació (del 35%) i sol·licità la modificació de la normativa, a fi que, quan complís 65 anys, pogués percebre el 100% de la base reguladora de la seva pensió de jubilació.

El problema relatiu a les persones que, com la interessada, havien cotitzat més de 35 anys a la Seguretat Social i s'havien de jubilar anticipadament, per tal com no trobaven feina, havia estat una preocupació del Síndic des de fa molts anys, i així ho va indicar a l'afectada.

Sens perjudici de no apreciar cap actuació irregular de l'entitat gestora de l'INSS, als jubilats anticipats se'ls redueix l'import de la prestació econòmica, ja que s'aplica el coeficient reductor anual, per any anticipat, sobre el percentatge que els hauria correspost (100% als 65 anys).

Han estat molt nombroses les queixes relacionades amb la normativa de la seguretat social, la qual estableix les edats per poder accedir a la pensió de jubilació jubilant-se anticipadament a partir de 60 anys, sens perjudici de la nova regulació de la jubilació gradual i flexible establerta amb la Llei 35/2002, de 12 de juliol.

La legislació anterior a 1967, que regulava el mutualisme laboral, facilitava l'accés a la jubilació als 60 anys, i aquesta legislació s'ha respectat en el dret transitori de la seguretat social per als ciutadans que es jubilen havent cotitzat abans de 1967, però evidentment amb una forta reducció del percentatge de la base reguladora de la pensió, la qual havia estat del 40%, en cas de jubilar-se a 60 anys (8% per any anticipat).

El Síndic recomanà, a través del Defensor del Poble, la modificació i reducció dels percentatges (o bé, com s'indicava en l'escrit de l'afectada, recuperant-los quan l'interessat compleix 65 anys.

El cert és que els diferents ministeris de Treball i Seguretat Social o Afers Socials s'havien pronunciat fins fa poc en el sentit de no poder reduir els percentatges, i a aquest efecte invocaven possibles discriminacions per als jubilats que no es puguin jubilar a 60 anys i, també, per problemes econòmics del sistema contributiu de la tresoreria de la Seguretat Social, els quals no admetien el criteri assistencial, ja que per això s'havien establert les pensions no contributives.

El cas és que els esmentats coeficients reductors s'han rebaixat en més d'un punt, segons els casos, amb posterioritat als Pactes de Toledo, i amb la recent Llei 35/2002, de 12 de juliol, s'han arribat a rebaixar fins a dos punts, o sigui, s'ha passat d'una reducció anual del 8% al 6%.

Aquests coeficients, però, continuen existint i el Ministeri de Treball i Afers Socials actual els ha regulat de nou, com hem dit, en l'esmentada disminució per any anticipat, però indicant que, en cas de recuperar-los o reduir-los més, es podrien causar perjudicis i situacions de desigualtat a la resta de treballadors cotitzants a la seguretat social, la qual cosa no s'adiria amb els principis establerts a la nostra Constitució.

Per tot això, i sens perjudici de seguir reiterant als poders públics les queixes que, com la de la interessada, seguim rebent sobre aquesta problemàtica i que, en cas de legislar-se de nou, es corregeixin o modifiquin els coeficients reductors, vam entendre que seria difícil aplicar retroactivament l'esmentada norma i així ho vam indicar a la interessada, amb la qual cosa donàrem per finalitzades les nostres actuacions.

Actuació d'ofici núm. 1133/02

Pensions suplementàries d'emigrants espanyols a la República Francesa

Amb motiu d'un article publicat a la premsa, el Síndic es preocupà del problema de les pensions «suplemen-

tàries» d'emigrants espanyols, i que un eurodiputat reclamava, en defensa dels afectats, davant la Comissió Europea.

Sens perjudici de no haver rebut cap queixa sobre aquesta qüestió, però com sigui que a l'Informe del Síndic al Parlament de l'any 2000 vam reflectir la problemàtica de les pensions complementàries meritades per espanyols a França i, tot i que afectessin l'àmbit de l'Administració francesa, vam col·laborar en l'oferiment d'orientació i resolució dels problemes dels emigrants espanyols que van retornar a Catalunya, és per això que, atesa la nova situació, vam sol·licitar informació a l'entitat gestora de l'INSS, a fi d'orientar els jubilats retornats a Catalunya que poguessin tenir l'esmentat problema, abans de trametre la nostra resolució al Defensor del Poble o a l'homòleg de la República Francesa, el Médiateur.

Vam entendre que la qüestió es basava en les assignacions suplementàries del Fond National de Solidarité (FNS) que la República Francesa ha de concedir o mantenir als titulars d'una pensió d'incapacitat, vellesa o supervivència que resideixin o es traslladin a un altre Estat membre de la Unió Europea (segons la sentència del Tribunal de Justícia de la CEE, de 12 de juliol de 1990).

El Reglament 1247/92, de 30 d'abril, regulava les prestacions especials no contributives i les condicions per accedir-hi. França va incloure el FNS com a prestació concedida només als residents en el seu Estat. Això no obstant, l'article 2 estableix que les persones que abans de l'entrada en vigor del reglament (1/6/92) complien les condicions requerides per accedir a l'esmentada prestació podrien sol·licitar que els fos abonada, en el termini de cinc anys comptats des d'aquella data, també si residien en el territori d'un Estat membre diferent del competent. El termini va acabar el dia 31 de maig de 1997.

Vam indicar al Defensor del Poble que les sol·licituds rebudes a les direccions provincials de l'INSS s'havien traslladat i enviat a l'àrea de prestacions de la Direcció General de l'IMSERSO, que va ser designat d'enllaç i institució competent en pensions no contributives dins de l'àmbit dels reglaments europeus de seguretat social.

Desconeixem si França ha resolt ja aquestes pensions, però no ens consta que cap interessat hagi formulat queixes a la nostra Institució ni tampoc a les direccions provincials de l'INSS de Catalunya.

Per això, vam requerir al Defensor del Poble que, en cas de no haver iniciat cap actuació en aquest respecte, estudiés la possibilitat de sol·licitar informació sobre el problema de les pensions suplementàries dels emigrants espanyols i verifiqués l'actuació de la Direcció General de l'IMSERSO a fi de resoldre el problema.

També, en cas de no haver-se resolt la situació dels eventuals afectats, vam entendre que caldria estudiar la conveniència de sol·licitar la intercessió del Médiateur de la República Francesa.

En el moment de tancar l'Informe hem rebut resposta del Defensor del Poble, acompanyada d'un exhaustiu informe de l'IMSERSO, que ratifica la informació que ens donà l'entitat gestora de l'INSS, en la seva zelosa col·laboració.

Tant el Defensor del Poble com l'IMSERSO, com a organisme d'enllaç espanyol, han estat realitzant actuacions per a la tramitació i resolució de les sol·licituds formulades davant l'organisme francès, ja que aquest no ha resolt encara la totalitat de sol·licituds presentades i molts espanyols no han rebut la notificació sobre el seu dret possible dret a la prestació.

Després d'haver-se reiterat al Ministeri d'Afers Socials, Treball i Solidaritat francès que es pronunciés sobre la resolució dels expedients, aquest contestà el juny de 2002 que quedaven molts pocs expedients pendents de resolució, discrepant de les dades de l'IMSERSO, i resten en aquests moments per verificar les dades trameses el darrer trimestre de 2002 per diversos organismes espanyols.

4. Indemnitzacions als que van patir privació de llibertat per motius polítics

Aviat farà quatre anys de l'acceptació de les nostres recomanacions sobre la possibilitat que el Govern català ampliés els beneficis que atorgava la disposició addicional divuitena de la Llei 4/1990, de 29 de juny, per als qui van patir presó com a conseqüència dels supòsits d'amnistia.

Amb l'actuació d'ofici núm. 2148/99, vam recomanar estendre i completar l'àmbit dels beneficis estatals esmentats als catalans que, havent patit privació de llibertat, no s'hi havien pogut acollir (vegeu BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000, pàg. 175 i 176).

Efectuar un reconeixement dels qui van patir privació de llibertat per defensar els drets democràtics del poble de Catalunya fou previst amb les indemnitzacions regulades al Decret 288/2000, de 31 d'agost.

Aquest decret amplià substancialment els supòsits previstos a la normativa estatal i eliminà els rigorosos requisits que aquella imposava per accedir als beneficis establerts (vegeu BOPC núm. 165, de 27 de març de 2001, pàg. 118 i 119 i BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002, pàg. 149 i 150).

Tot i això, hem continuat rebent queixes sobre la lentitud a resoldre els expedients o la impossibilitat de provar l'estada en camps de concentració o batallons disciplinaris, per manca de documentació acreditativa de la privació de llibertat.

Les queixes rebudes motivaren que el Síndic suggerís al Departament de Presidència l'adopció de les mesures necessàries per agilitar la tramitació dels expedients, reiterant, si calgués, als diversos organismes afectats la celeritat i l'immediat complement dels requeriments que se'ls havien formulat, així com que s'admetés qualsevol document de l'època com a prova admesa en dret (vegeu la queixa 2869/02, sobre la recomanació formulada pel Síndic pel que fa a la prova i la lentitud de la tramitació de l'expedient).

El Síndic hagué d'indicar a diversos afectats el procés endegat pel Departament de Presidència quan el 7 de

setembre de 2000 es va publicar al DOGC el Decret 288/2000, de 31 d'agost, a fi d'ampliar la previsió d'indemnitzacions a persones residents a Catalunya que, havent patit privació de llibertat en els supòsits previstos en la Llei 46/1977, de 15 d'octubre, d'amnistia, no complien algun dels requisits per accedir als beneficis de la disposició addicional divuitena dels pressupostos generals de l'Estat per als períodes 1990 i 1992. L'ampliació als menors de 65 anys fins al 31 de desembre de 2000 d'aquestes ajudes ha estat un altre gest positiu del Govern, el qual facilitarà el gaudi dels beneficis a un col·lectiu més nombrós de ciutadans.

L'esmentat decret que inicialment establia un termini de sis mesos per tramitar tot el procediment d'atorgament de les indemnitzacions, fou ampliat pel Decret 145/2001, de 29 de maig, i posteriorment per la Llei 16/2001, de 29 de novembre. En aquest sentit, en interès dels directament afectats, les circumstàncies van aconsellar establir un termini de resolució i notificació al més ampli possible, i alhora obrir, mitjançant aquesta llei, un termini nou de presentació de sol·licituds per donar una altra oportunitat a totes aquelles persones que no van poder presentar la sol·licitud dins de termini.

El Departament de Presidència correspongué a la nostra preocupació i a les recomanacions que hi vam adreçar i va indicar, en síntesi, que el motiu dels canvis normatius va ser, en tot cas, donar satisfacció a un nombre més ampli de persones afectades per la repressió de les llibertats i que van patir presó a conseqüència dels supòsits definits a la Llei 46/1977, de 15 d'octubre, d'amnistia.

Se'ns indicà que el nombre d'expedients, aproximadament de 36.000, havia desbordat les previsions dels estudis previs efectuats en funció de les consultes als afectats i associacions més representatives. La necessitat d'analitzar i comprovar els requisits de les sol·licituds presentades, l'esmena de deficiències en la documentació presentada pels mateixos interessats, la petició d'informes preceptius determinants del contingut de les resolucions, emesos per òrgans d'altres administracions públiques, la dificultat de trobar la documentació acreditativa de la privació de llibertat en els arxius generals militars, entre altres vicissituds, són circumstàncies que comportaren una dilació en el termini de resolució dels expedients, els quals per la seva pròpia naturalesa són complexos.

Molts expedients encara estaven pendents de resposta, tant del Ministeri de Defensa com dels diferents organismes on s'havia fet la petició que acredités la privació de llibertat, com s'havia indicat als beneficiaris. Per aquest motiu encara no s'havia pogut donar una resposta definitiva sobre la resolució dels expedients a molts afectats.

Altrament, el Departament de Presidència, atesa la manca de resposta dels diferents organismes, signà un conveni amb el Ministeri de Defensa a fi d'incorporar personal a les tasques de recerca de documentació per tal de poder donar resposta amb més agilitat.

També el Departament de Justícia i Interior ens informà d'haver doblat els recursos personals i materials, a fi de facilitar la cerca de les certificacions i verificar les propostes dels organismes estatals per tramitar-los al Departament de Presidència per a la seva valoració.

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

Cal esmentar en aquest respecte el compliment de la Moció 160/VI del Parlament de Catalunya, sobre les mesures de reparació a les víctimes del franquisme, en l'informe presentat pel conseller en cap.

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

Finalment, pel que fa a queixes sobre els beneficis derivats d'accidents soferts durant el servei militar abans de 1985, cal recordar que el col·lectiu d'afectats no ha pogut ingressar en el Cuerpo de mutilados de guerra por la patria ni gaudir de cap benefici, per la qual cosa els seus membres continuen mancats de la corresponent acció protectora.

RECOMANACIÓ al Departament de la Presidència sobre indemnitzacions per temps de presó, per tal que s'admetés com a prova un document de l'interessat i s'agilités la tramitació de l'expedient

(Queixa núm. 2869/02)

El promotor presentà al Departament de la Presidència una sol·licitud per acollir-se a la indemnització per haver patit privació de llibertat, d'acord amb el Decret 288/2000, de 31 d'agost i ampliat amb la Llei 16/2001, de 29 de novembre.

Es queixà que no s'havia resolt el seu expedient i que amb data 25 de juliol de 2002 va rebre de la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació l'ofici del Ministeri de Defensa, pel qual se l'informava de la manca d'antecedents en camps de concentració i batallons disciplinaris de soldats treballadors.

Això no obstant, amb la corresponent sol·licitud, l'interessat presentà un certificat de l'època (datat el 29 de maig de 1940) que acreditava la privació de llibertat en un batalló de treballadors, el qual hauria d'admetre's com a document acreditatiu de la privació de llibertat.

Admesa la queixa a tràmit i estudiada la documentació vam suggerir al Departament de Presidència que donés les ordres oportunes a fi que, sens perjudici de valorarne l'autenticitat i veracitat, el document s'acceptés com a prova admesa en dret i es resolgués l'expedient administratiu amb celeritat.

Així mateix, vam indicar a l'interessat que havíem suggerit al conseller en cap l'adopció de mesures per agilitar aquest expedient i que s'admetés com a prova documental el certificat aportat amb la sol·licitud, el qual s'havia d'admetre com a document acreditatiu de la

privació de llibertat, com qualsevol altre mitjà de prova admesa en dret.

El Departament de Presidència acceptà els nostres suggeriments, i resolgué favorablement l'expedient.

Segons la informació rebuda del Departament s'havien demanat els documents acreditatius de la privació de llibertat. Des d'aleshores, l'expedient s'havia mantingut en suspens a l'espera de rebre la resposta dels diversos arxius on es va derivar la petició, la qual fou negativa.

Atès, però, que de la documentació de l'Estat no es pogueren ampliar els períodes de privació de llibertat, es considerà en la resolució de l'expedient el document referent al temps acreditat al batalló de treballadors aportat per l'interessat i el seu cas es va incorporar als expedients resolts favorablement.

LLIBRE PRIMER

PRIMERA PART

VOLUM II

SECCIÓ 7. SERVEIS SOCIALS

1. Introducció

2. Gent gran

2.1. El dèficit de places de residència assistida

– Les dificultats per accedir a una plaça del programa d'acolliment per a gent gran de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials

2.2. El càlcul de la capacitat econòmica familiar a l'hora d'atorgar el servei d'acolliment residencial

– Una resolució poc clara i insuficientment motivada provoca indefensió al ciutadà que la rep

3. Persones amb disminució física i psíquica

– Els barems de mobilitat com a criteri per determinar el dret a disposar d'una targeta d'aparcament per a disminuïts

– Manca de transport adaptat

– L'endarreriment en l'ingrés de persones disminuïdes psíquiques

– L'atenció a les persones amb disminució ingressades al Sanatori Vilablanca

4. Situacions de pobresa

– Dificultats per subsistir amb una pensió no contributiva

– El procés de reallotjament d'unes famílies d'ètnia gitana

5. La tutela sobre els centres prestadors de serveis socials: la necessitat que l'Administració exerceixi una funció mediadora quan ho demana l'interès de l'usuari

– L'actuació de l'Administració davant un conflicte entre els responsables d'un centre i l'usuari i la seva família

6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

– Impossibilitat d'ingrés d'una persona amb disminució psíquica i trastorns de conducta

– Recomanació a l'Ajuntament de Tarragona sobre l'obligatorietat de disposar del servei de taxi adaptat a persones amb mobilitat reduïda

SECCIÓ 8. CULTURA

UNIVERSITAT

1. Introducció

2. Accés a la universitat

– Denegació d'una sol·licitud d'accés a la universitat malgrat haver superat les proves d'accés per a majors de 25 anys

– Manca de reserva de places per als alumnes que realitzen les proves de selectivitat el setembre

3. El cost dels estudis universitaris

– Manca d'equitat en la concessió de beques per estudis pel fet de no tenir en consideració la distància geogràfica del lloc de residència habitual de l'estudiant i el centre universitari

– Manca d'ajuts i de mitjans per facilitar els desplaçaments dels estudiants de les comarques interiors de Catalunya

4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

– Suggeriment al Comissionat per a Universitats i Recerca i a la Fundació Universitària del Bages en relació amb la devolució del cost de la matrícula en un centre docent

NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

1. Introducció

2. La llengua en l'àmbit de les administracions públiques

– Manca d'ús del castellà en impresos de l'Institut Català de la Salut

– Inexistent versió en llengua castellana de la informació d'un servei ofert a la web de l'Institut Català de la Salut

– Qualificacions escolars emeses únicament en català

– Elaboració per l'Administració de l'Estat a Catalunya d'un model d'enquesta únicament en llengua castellana

– Cobrament de taxes per l'emissió del document nacional d'identitat en format bilingüe

– Ús del català en els procediments administratius tramitats per l'Administració de l'Estat a Catalunya

3. La llengua en l'àmbit socioeconòmic

– Manca d'ús de la llengua catalana en els bitllets de Renfe

– Manca de formularis en català en els serveis funeraris de Barcelona

– Manca d'atenció de diverses empreses als clients de llengua catalana

– Manca de documents disponibles en una entitat bancària

4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

– Suggeriment a l'Ajuntament de Premià de Mar que no atén una petició d'efectuar les notificacions en llengua castellana

ALTRES ASPECTES CULTURALS

1. Introducció

2. Propietat intel·lectual

– Reproducció parcial d'una obra intel·lectual sense autorització prèvia dels autors

3. Mitjans de comunicació audiovisual

4. Interferències en l'espai radioelèctric

– Interferències en l'espai radioelèctric denunciades per l'Ajuntament de Camprodon

SECCIÓ 9. JUSTÍCIA

SEGURETAT CIUTADANA

1. Introducció

2. Seguretat ciutadana: un servei necessari per a l'exercici dels drets i les llibertats

2.1. El diagnòstic d'un problema complex

2.2. La complexitat i la interdependència de les mesures per enfrontar-s'hi

– Plataforma cívica per un 12 d'octubre en llibertat

– Actuació d'agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona contra un periodista en una manifestació del 17 d'agost de 2001

– Inseguretat ciutadana a la ciutat de Barcelona

3. La seguretat ciutadana en determinats espais públics

– Els mecanismes de control en relació amb els serveis de vigilància de seguretat privada en determinats espectacles, activitats recreatives i establiments públics

4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

– Visites a comissaries dels Mossos d'Esquadra

ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

1. Introducció

2. El funcionament del servei públic de la justícia: la percepció dels ciutadans i les mesures a adoptar per millorar-lo

2.1. El diagnòstic, les mesures adoptades i la seva aplicació

2.2. Suggeriments del Síndic davant d'alguns problemes concrets

– Lentitud del Jutjat núm. 1 de Granollers a executar una sentència de desnonament

– Lentitud de la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta a resoldre una petició del benefici de justícia gratuïta

– Deficiències de l'edifici del jutjat de la Bisbal

SERVEIS PENITENCIARIS

1. Introducció

2. La massificació als centres penitenciaris de Catalunya

2.1. L'increment de reclusos

2.2. Els efectes de l'increment

2.3. Els determinis adoptats per afrontar la situació

2.4. Algunes accions a considerar

2.5. Un darrer apunt

– Motí al centre penitenciari Quatre Camins

– Relació dels centres penitenciaris amb els jutjats de vigilància penitenciària

SECCIÓ 10. INFANTS

1. Introducció

2. Drets principals

2.1. Interès superior de l'infant

– La condició d'infant ha de prevaler a la de discapacitat

– Interès superior de l'infant

2.2. No discriminació

– Discriminació a causa de la disminució

– Atenció als infants sords

3. Drets civils i polítics

3.1. Participació dels infants

– Participació dels infants en un consell municipal d'infància

3.2. Reglament regulador

– Dret a rebre una informació adequada

4. Entorn familiar i alternatives

4.1. Suport a la criança dels fills

– Ajuts a les famílies amb fills que pateixen alguna disminució

4.2. Intervenció protectora, dificultats i límits

– Intervenció de professionals en denúncies per maltractament

– Límits del sistema de protecció

– Intervenir en la família per l'interès dels infants

– Dificultats en la intervenció protectora

– Menors magribins no acompanyats. Alberg del carrer Ramon Turró i Centre de Trànsit

4.3. Recursos alternatius a la família

4.3.1. Centres residencials

– Denúncia d'un educador de centre residencial

– Manca d'atenció adequada en un centre residencial d'acció educativa

– Recursos alternatius a la família

4.3.2. Acolliment familiar

– Institucions col·laboradores d'acolliment familiar, ICIF

– Facilitar els acolliments familiars

– Grup d'avis AVIS.NÉTS.com

– Reconeixement de la prestació per maternitat en un acolliment provisional

5. Salut i Benestar

– Problemàtica que afecta els infants al·lèrgics

– Ablació de clítoris

– El drets de l'adolescència a escollir pediatre

6. Mesures especials de protecció

6.1. Protocols

– Protocol bàsic d'actuacions en abusos sexuals i altres maltractaments a menors per a la demarcació de Tarragona

– Protocol bàsic d'actuacions en abusos sexuals i altres maltractaments a menors per a la demarcació de les Terres de l'Ebre

6.2. Abús sexual

– Presumpte abús sexual a l'escola

6.3. Justícia juvenil

– Aplicació de la Llei 5/2000, reguladora de la responsabilitat dels menors

– Manca de jutges i fiscals de menors

7. Educació

7.1. Educació i pares separats

– Drets dels pares a estar informats sobre l'escolarització dels fills

7.2. Tracte inadequat a l'escola

– Tracte inadequat al menjador de l'escola

– Tracte pedagògic inadequat

7.3. Criteris d'admissió i places escolars

– Nombre insuficient de places de titularitat pública d'educació infantil

– Criteris d'admissió i places d'escola bressol

– Manca de centres de titularitat pública

7.4. Igualtat d'oportunitats

– Manca d'informació respecte de la gratuïtat dels serveis de transport i menjador dels alumnes escolaritzats obligatòriament en centres concertats fora dels seus municipis

– Suports per assegurar el dret a l'educació

– Ajuts específics per a alumnes amb necessitats educatives especials derivades de situacions socials desfavorables

– La igualtat d'oportunitats en educació

– Infants amb disminució

8. Funció pública docent

– Valoració de les titulacions idònies per impartir determinades especialitats

– Manca de reconeixement del dret a percebre el complement específic pel càrrec de director als nomenats abans de l'any 1996

– Manca de reconeixement del dret a consolidar part del complement específic per exercir el càrrec de director als directors de les ZER

– Manca d'autorització per assistir com a pare a les reunions del consell escolar d'un centre

– Mestres de centres penitenciaris

SECCIÓ 11. DONES

1. Introducció

– Xarxa de prostitució i esclavització de dones d'Ucraïna

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

2.1. Valoració de la memòria d'activitats de l'any 2000 de les cases d'acolliment per a dones maltractades de l'ICASS

2.2. Segons la informació obtinguda en els centres d'acolliment (entrevistes amb els equips i les dones acollides) durant el 2001

2.2.1. Consideracions formulades en relació amb els problemes detectats abans de l'ingrés

2.2.2. Consideracions formulades en relació amb els problemes detectats durant l'estada al centre

2.2.3. Consideracions formulades en relació amb els problemes detectats en el procés de sortida

2.3. Consideracions en relació amb el telèfon d'atenció ciutadana 012

2.4. Proposta del Síndic a les diferents administracions competents

2.4.1. Ajuntaments: serveis socials

2.4.2. Departament de Benestar i Família

2.4.3. Departament de la Presidència

2.4.4. Departament d'Ensenyament

2.4.5. Departament de Sanitat i Seguretat Social

2.4.6. Departament de Política Territorial i Obres Públiques

2.4.7. Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme

2.4.8. Departament de Justícia i Interior

2.5. Consideració d'iniciatives legislatives

2.5.1. Regulació

2.5.2. Subjecte passiu

2.5.3. Faltes

2.5.4. Mesures cautelars

2.5.5. Creació d'un registre de mesures contra la violència domèstica

2.5.6. Verificació del compliment de les mesures

2.5.7. Compareixences

2.5.8. Responsabilitat civil

2.5.9. Pena

SECCIÓ 12. IMMIGRACIÓ

1. Introducció

2. Els canvis normatius en l'estrangeria i la seva incidència en les resolucions judicials

2.1. L'exempció del visat de residència per raó de matrimoni

2.2. El permís de residència temporal per arrelament

3. Sobre la regulació dels fluxos migratoris

3.1. El contingent

3.2. Altres vies de contractació al marge del contingent

3.3. Els estrangers que es troben a Espanya

3.4. Els treballs de les institucions i els òrgans de la Unió Europea

4. La integració social

5. Suport a no nacionals en situacions problemàtiques

– La misteriosa pèrdua de la nacionalitat espanyola

– Un retorn frustrat

6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

– La denegació d'un visat de reagrupament familiar per no demostrar de forma concloent el parentiu

– La inscripció d'un matrimoni mixt en el Registre Civil

– La denegació d'un visat de reagrupament familiar per indicis racionals de matrimoni de conveniència

SECCIÓ 13. ACTUACIONS D'OFICI

1. Introducció

2. Relació de les actuacions d'ofici realitzades

SECCIÓ 7. SERVEIS SOCIALS

1. Introducció

Fem referència en aquesta secció a les actuacions relatives a l'acció social i els drets dels ciutadans en l'accés als serveis socials.

El nombre total d'actuacions l'any 2002 ha estat de 161. Com altres anys, les agrupem, a efectes expositius, en tres apartats: gent gran, persones amb disminució física o psíquica i situacions de pobresa.

Aquesta classificació no ens ha de fer oblidar que, en tots tres casos, els temes que tractem tenen una certa transversalitat, perquè els col·lectius als quals fan referència, com a membres de ple dret d'una mateixa societat, els afecten els mateixos àmbits de l'actuació administrativa que a qualsevol altre ciutadà. Tot i amb això, mantenim el plantejament de fer menció especial en aquesta secció dels drets socials d'aquests col·lectius, perquè són persones amb unes necessitats específiques, persones a qui van adreçades bona part de les polítiques públiques en l'àmbit social.

A tall d'exemple d'aquesta transversalitat podem esmentar el transport assistit anomenat «porta a porta» de les persones amb mobilitat reduïda, que tractem en aquesta secció, pensant en les persones que el necessiten, afectades d'algun tipus de discapacitat, no pas perquè considerem que aquesta necessitat l'hagi de cobrir necessàriament –o de forma exclusiva– l'Administració social.

És significativa en aquest sentit la iniciativa d'incloure el finançament dels serveis de transport adaptat a l'àrea metropolitana de Barcelona en el contracte programa que ha de formalitzar l'Autoritat del Transport Metropolità (en endavant ATM) amb el Ministeri de Foment per al finançament del transport públic a aquest àmbit territorial. L'any 2001, se'ns va informar que l'Entitat Metropolitana del Transport havia formulat aquesta proposta. En el moment de redactar aquest Informe desconeixem si s'ha concretat aquesta proposta i en quins termes, motiu pel qual hem demanat a l'ATM aquesta informació.

Aquesta Institució valora positivament aquesta iniciativa, per la millora que ha de comportar en el finançament d'un servei a hores d'ara clarament deficitari.

Tot i amb això, no podem deixar de destacar que, si paral·lelament no es fa l'esforç pressupostari que hem demanat per regularitzar el servei a tot el territori de Catalunya (vegeu apartat 3.3 d'aquesta secció), el contrast entre la situació de la població afectada al territori metropolità i la de la resta de Catalunya generarà un greuge comparatiu que cal evitar.

Pel que fa a la gent gran, dediquem el llibre segon d'aquest Informe a les necessitats d'aquestes persones; en el mateix sentit, tenim en fase d'elaboració un estudi monogràfic que tractarà exclusivament sobre l'atenció a la vellesa.

Per aquest motiu, en aquesta secció fem referència només a dues qüestions: el dèficit de places residencials, que continua centrant bona part de les queixes que ens adreça aquest col·lectiu de població, i la motivació de les resolucions que deneguen sol·licituds d'acolliment residencial per raons de capacitat econòmica del sol·licitant i els seus familiars.

En relació amb les persones disminuïdes físiques i psíquiques, el Síndic constata, amb les queixes rebudes, que els anomenats ajuts PUA, que són un dels suports principals que reben els disminuïts per atendre les seves necessitats específiques, continuen amb un pressupost assignat clarament insuficient. Així ho acredita el nombre de sol·licituds no ateses, no pas per incompliment dels requisits exigits, sinó perquè ja se n'havia esgotat el pressupost.

Com a temes específics que afecten les persones amb disminució, hem escollit els barems de mobilitat com a criteri per determinar el dret a disposar d'una targeta d'aparcament; el dèficit de serveis de transport assistit; l'endarreriment en l'ingrés residencial de persones disminuïdes psíquiques; i la situació de les persones in-

gressades al Sanatori Vil·lablanca, que ja havia estat objecte d'una actuació del Síndic l'any 1995 i que la queixa que aquest any ressenyem demostra que encara no ha rebut una solució satisfactòria.

Fem referència també en aquesta secció a les situacions de precarietat per manca de recursos que encara pateix un nombre significatiu de persones al nostre país. En aquesta mateixa secció de l'Informe corresponent a l'any 2001 vam reproduir alguns paràgrafs especialment significatius del treball *La pobresa a Catalunya. Informe 2001*. El text reproduït alertava sobre el risc de cronificació i creixement de les situacions de pobresa –que afecten especialment les dones soles amb persones al seu càrrec i amb dificultats d'inserció laboral i la gent gran amb pensions baixes– i la necessitat de dedicar una especial atenció a la pobresa infantil, pel que aquest fenomen comporta de risc de futura exclusió social.

Hem d'insistir, doncs, en la necessitat de dedicar esforços preferents a l'eradicació d'aquestes situacions, que generen els casos de major necessitat i desemparament a la nostra societat.

A l'epígraf 4 d'aquest secció tractem les baixes quanties de les pensions, que deixen moltes persones per sota de les condicions mínimes per fer una vida digna –i que hem esmentat també a la secció precedent, pel que fa a les pensions contributives– i la necessitat de combinar els ajuts econòmics amb polítiques actives de formació i d'inserció laboral i social per trencar el cercle viciós de la pobresa i la marginació.

Quan es produeixen conflictes entre els usuaris de serveis que impliquen una convivència perllongada i els professionals que els atenen, l'Administració no s'ha de limitar a aplicar mesures sancionadores, que sovint no resolen el conflicte de fons, sinó que cal fer un esforç de mediació entre les parts que permeti recuperar el grau de convivència necessària per al bon funcionament d'aquests serveis. En l'epígraf 5 d'aquesta secció ens hi referim amb més deteniment.

Finalment, dediquem el darrer apartat al seguiment de dues actuacions d'exercicis anteriors: l'ingrés en una llar residència d'un persona amb disminució psíquica i trastorns de conducta (vegeu queixa núm. 376/01) i la recomanació que el Síndic va formular a l'Ajuntament de Tarragona sobre l'obligatorietat de disposar d'un servei de taxi adaptat a persones amb mobilitat reduïda (vegeu queixa núm. 765/00).

2. Gent gran

2.1. El dèficit de places de residència assistida

És una realitat contrastada, a la qual fem referència des de ja fa anys, que la piràmide poblacional –a totes les societats occidentals, però de forma especialment marcada a Catalunya– ha iniciat des de fa temps un procés de reducció de la base –els infants i adolescents– i d'increment de la cúspide –la gent gran– que té unes conseqüències, des de la perspectiva econòmica i social i laboral, àmpliament estudiades. Destaquem només, pel que aquí interessa, que l'envelliment progressiu de la població genera una demanda cada vegada més gran –en nombre i en intensitat– de serveis socials d'atenció a aquest col·lectiu, que requereix una resposta dels poders públics, amb el repte que comporta atendre unes necessitats creixents d'assistència pública amb uns recursos necessàriament limitats.

Hem de reiterar també que hem constatat avenços importants en aquest àmbit de l'actuació pública, alguns ja plenament consolidats, d'altres en procés d'implantació. Però també hem de remarcar les mancances que encara trobem, de les quals són un fidel reflex les queixes que els ciutadans plantegen al Síndic.

El dèficit de places residencials i de centre de dia per a gent gran continua essent un dels motius principals de queixa. Com hem assenyalat en altres ocasions, l'ingrés residencial ha de ser l'últim recurs, quan no sigui possible atendre adequadament la persona gran al seu domicili. Compartim, doncs, el criteri dels mateixos responsables del sistema de serveis socials, en el sentit que cal potenciar l'atenció domiciliària, amb la diversificació de l'oferta de serveis i l'ampliació de la dotació, perquè permet atendre les necessitats assistencials de la persona gran sense allunyar-la del seu entorn. Al mateix temps, des d'una perspectiva global, el sistema, permet una gestió més eficient, ja que facilita oferir una atenció adaptada a les necessitats individuals de cadascú amb més flexibilitat que la que pot oferir l'entorn residencial, i amb un cost sovint molt inferior al de l'ingrés residencial; alhora, això contribueix a disminuir la demanda de places residencials, que, com hem assenyalat, és molt superior als recursos disponibles.

Tot i amb això, quan l'internament residencial és l'opció que cal aplicar –ja sigui perquè el perfil de la persona a assistir ho demana o bé perquè no hi ha recursos alternatius per donar-hi resposta al mateix domicili–, el temps d'espera per accedir a una residència assistida és encara massa llarg. Això comporta per a la persona gran que viu sola o per a la família amb qui conviu unes situacions de desemparament difícilment suportables i, en qualsevol cas, vulnera el dret de les persones grans a rebre una assistència adequada a les seves necessitats (vegeu queixa núm. 3213/00).

Hem d'insistir, doncs, a denunciar aquestes situacions i a demanar que continuï l'esforç per augmentar els recursos que es destinen a l'atenció residencial per a gent gran, amb la finalitat d'apropar la dotació de places a les necessitats reals de la població.

Queixa núm. 3213/00

Les dificultats per accedir a una plaça del programa d'acolliment per a gent gran de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials

El senyor X va presentar queixa al Síndic de Greuges perquè en data 15 de maig de 2000 havia formulat, sense rebre resposta, una sol·licitud d'acolliment residencial a l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (en endavant ICASS) per al seu pare, que vivia sol i necessitava de l'atenció permanent d'una persona per a les necessitats de la vida diària que la família no podia costejar.

El Síndic va adreçar-se a l'aleshores Departament de Benestar Social perquè l'informés sobre la tramitació que s'havia donat a la sol·licitud indicada.

Atès que el Departament va indicar que la sol·licitud havia estat valorada i que quedava en llista d'espera, fins que, d'acord amb les prioritats establertes i amb la disponibilitat de places, es pogués dictar resolució aprovatòria, el Síndic va suggerir al Departament esmentat que adoptés les mesures oportunes per fer efectiu l'ingrés tant aviat com fos possible.

Finalment, el Departament de Benestar i Família va comunicar a aquesta Institució que, el mes d'agost de 2001, s'havia estimat la sol·licitud del pare del promotor de la queixa.

Amb aquesta informació, el Síndic va donar per finalitzada la seva intervenció en aquest assumpte, tot destacant que considerava excessiu el temps transcorregut entre la sol·licitud i la data en què es va aprovar l'ingrés.

2.2. El càlcul de la capacitat econòmica familiar a l'hora d'atorgar el servei d'acolliment residencial

Tot i que, certament, cal prioritzar l'ingrés de la gent gran amb un perfil personal i familiar de més necessitat i amb pocs mitjans econòmics, cal tenir en compte també que sovint hi ha persones i famílies que, si bé poden satisfer inicialment el cost d'una plaça residencial, no poden fer-ho de manera indefinida sense suport. Cal també donar resposta a aquestes situacions, que sovint deriven igualment, a termini curt o mitjà, cap a una situació de desemparament.

Així, és també motiu de queixa freqüent que la capacitat econòmica del sol·licitant o els seus familiars determini que es denegui el servei d'acolliment familiar, o bé que aquests hagin de participar en el finançament d'aquest servei, de conformitat amb allò que preveu el Decret 394/1996, de 12 de desembre, pel qual s'estableix el règim de contraprestacions dels usuaris en la prestació de serveis socials i s'aproven els preus públics per a determinats serveis socials prestats per la Generalitat (vegeu queixa núm. 3619/01).

En relació amb les previsions d'aquest decret vam fer diverses consideracions en el moment en què es va aprovar, i que vam recollir en l'Informe corresponent a l'any 1997 (pàg. 21653 i següents del BOPC núm. 260, de 20 de març de 1998), en fer referència a l'actuació d'ofici relativa a aquest decret. Si en aquell moment abordàrem qüestions essencials com el dret als serveis socials o a qui pertoca delimitar-lo, hores d'ara, sense entrar a valorar-ho, hem indicat al Departament de Benestar i Família que les resolucions dictades en aplicació d'aquestes previsions han de tenir una redacció clara i entenedora. Alhora, suggeríem que aquestes resolucions continguin també el càlcul dels ingressos i el patrimoni tinguts en compte i el seu barem, ja que es tracta de dades que ja formen part de l'expedient administratiu i, per aquesta raó, incorporar-les al contingut de la resolució, o bé en un informe que s'hi annexi, no ha de constituir una càrrega afegida en la tramitació del procediment.

En aquest sentit, el Síndic considerà que no transcriure aquests elements genera indefensió als ciutadans, perquè no els permet conèixer quina aplicació s'ha fet de la norma en el seu cas particular. Cal tenir en compte, també, que aquesta informació, a banda de justificar la decisió adoptada i donar compliment al requisit de motivació que estableix l'article 54 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, és d'utilitat també a l'hora de formalitzar recurs contra la resolució o bé formular una nova sol·licitud en el futur, si canvia la situació econòmica que va motivar que es denegués el servei.

El Departament de Benestar i Família informà el Síndic que havia iniciat les actuacions oportunes per modificar les resolucions esmentades i fer-les més entenedores. Per aquesta raó, el Síndic va considerar acceptat el suggeriment formulat pel que fa a aquest aspecte.

També assenyalà, en relació amb el càlcul de la capacitat econòmica de l'usuari i els seus familiars, que havia previst incorporar un simulador d'aquest càlcul a la pàgina web de l'Administració Oberta de Catalunya, de manera que tots els usuaris en poguessin conèixer el detall.

El Síndic indicà que, malgrat que valora positivament aquesta iniciativa, considera que no pot substituir la transcripció del càlcul de la capacitat econòmica dels usuaris –i, amb això, el de la contraprestació a què es veuen obligats– en el contingut de la resolució que es notifica als interessats, perquè aquesta és la manera en què cal donar compliment a l'obligació de motivar les resolucions que les normes de procediment administratiu imposen a l'Administració. Per aquest motiu, considerà no acceptat el recordatori de deures legals relatiu a aquesta qüestió.

Queixa núm. 3619/01

Una resolució poc clara i insuficientment motivada provoca indefensió al ciutadà que la rep

La senyora X va formular, el mes d'octubre de 2001, una queixa en què manifestava el seu desacord amb el contingut de la resolució que denegava al seu pare l'accés al servei d'acolliment residencial per a gent gran, i pel fet que el Departament de Benestar Social no havia donat resposta als recursos i reclamacions que hi havia formulat en contra.

El Síndic de Greuges, una vegada rebuda la informació que havia demanat al Departament de Benestar i Família sobre aquest assumpte, i d'acord amb les consideracions exposades a l'apartat 2 d'aquest epígraf, suggerí al Departament indicat que calia que la part dispositiva de les resolucions dictades en aquesta matèria fos més entenedora, per evitar confusions en l'interessat que les rebia, i que s'havia d'incorporar a la resolució la base del càlcul de la capacitat econòmica del sol·licitant i els seus familiars.

El mes de juliol de 2002, el Departament de Benestar i Família va donar resposta a les consideracions del

Síndic en el sentit relatat en el mateix apartat d'aquest epígraf.

Amb aquesta resposta, aquesta Institució va donar per finalitzada aquesta actuació, tot considerant els seus suggeriments només acceptats parcialment.

3. Persones amb disminució física i psíquica

L'atenció a les persones amb disminució, com a col·lectiu amb unes necessitats específiques, ha de centrar una bona part dels esforços del sistema de serveis socials, adreçats a facilitar-los els serveis i les prestacions que els permetin el ple desenvolupament personal i social.

Tot i amb això, cal tenir en compte, com assenyalem a la introducció d'aquesta secció, que la integració de les persones amb disminució no es pot tractar només des de la perspectiva de l'Administració social, sinó amb una visió necessàriament transversal i integradora del conjunt de les actuacions de les administracions públiques. Destaquem només, a tall d'exemple, que la integració laboral dels disminuïts ha de merèixer una atenció especial de les administracions amb competències en matèria de treball, o bé que el dret a la mobilitat i la supressió de barreres arquitectòniques ha de ser objectiu prioritari de les administracions amb competència en matèria urbanística, de transport i d'habitatge.

I, en darrer terme, i aquest és un aspecte que hem de destacar especialment quan encetem l'Any Europeu de les Persones amb Discapacitat, cal promoure la sensibilització del conjunt de la societat amb les dificultats que pateix aquest col·lectiu i amb la idea que tots formem part d'una mateixa societat. Una societat que hem de procurar més inclusiva. Aquesta ha de ser també una prioritat dels poders públics.

D'altra banda, i malgrat les millores operades en l'atenció al col·lectiu de disminuïts, hem de deixar constància que persisteixen bona part dels problemes que hem denunciat en informes anteriors. Els aspectes que tractem a continuació, pensem que il·lustren de manera significativa, encara que no exhaustiva, les mancances a què encara s'enfronta aquest col·lectiu.

Les barreres arquitectòniques als espais públics, a les edificacions i als mitjans de transport limiten greument el dret a desplaçar-se lliurement i autònoma de les persones que pateixen alguna limitació física. Malgrat que hem de reiterar que les millores en l'accessibilitat són evidents –en alguns casos, amb esforços pressupostaris prou importants–, també cal que assenyalem que la situació no és homogènia en tots aquests àmbits ni en tot el territori.

Així, no tots els mitjans de transport públic ni totes les ciutats es troben a hores d'ara al mateix nivell d'accessibilitat. Aquesta situació, quan s'apropa la fi del termini d'adaptació que estableix la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques i d'aprovació del Codi d'accessibilitat, ens mena a alertar que difícilment es complirà l'objectiu de plena adaptació en tots els àmbits, sense un esforç considerable i concentrat en un termini relativament curt.

D'altra banda, l'exercici del dret a l'autonomia personal, la mobilitat i la integració social i laboral dels disminuïts físics el condiciona en moltes ocasions la possibilitat de disposar d'una targeta d'aparcament (vegeu queixes núm. 1388/99 i 2136/02) que faciliti l'ús del vehicle privat, o l'accés a un servei de transport assistit porta a porta (vegeu queixa núm. 1268/00).

Hem de reiterar també la preocupació d'aquesta Institució per les situacions d'angoixa i desemparament que han de viure les famílies amb una persona disminuïda psíquica que necessita ingressar en un centre residencial, si aquest ingrés no es pot fer efectiu per manca de places.

Aquesta situació esdevé especialment greu quan el disminuït presenta trastorns de conducta associats, que poden generar situacions de risc per als familiars i que, en qualsevol cas, impossibiliten la convivència familiar. Tot i els esforços que es fan per ampliar la dotació de places residencials per a aquestes persones, algunes queixes rebudes l'any 2002 fan evident que, malauradament, no estem encara en disposició de donar una resposta raonablement immediata a tots aquests casos (vegeu queixa núm. 131/02).

Finalment, fem referència en aquest epígraf al cas de les persones amb disminució psíquica que reben atenció al Sanatori Vil·lablanca de Reus, on la controvèrsia sobre quina és l'Administració a qui pertoca finançar a aquest servei genera, des de fa massa anys, una situació de precarietat que perjudica l'atenció que hi reben aquestes persones (vegeu queixa núm. 1903/00).

Queixes núm. 1388/99 i 2136/02

Els barems de mobilitat com a criteri per determinar el dret a disposar d'una targeta d'aparcament per a disminuïts

La senyora X, afectada d'esclerosi múltiple, es va adreçar l'any 1999 al Síndic de Greuges ja que li havia estat denegada la targeta d'aparcament per a disminuïts perquè no superava el barem que determina les dificultats per utilitzar els transports col·lectius.

Fetes les investigacions oportunes, el Síndic considerà que, tot i que la decisió adoptada s'ajustava en rigor a l'ordenament vigent, condicionar l'accés a la targeta d'aparcament a la superació d'un barem que determina si una persona té mobilitat suficient per fer ús dels transports col·lectius, no s'ajusta a la realitat del país, on la majoria de poblacions no tenen establert un servei de transport públic col·lectiu.

Per aquesta raó, vam recomanar al Departament de Benestar i Família que estudiés la possibilitat de modificar l'article 3.2 del Decret 204/1999, de 27 de juliol, pel qual es dóna nova redacció al capítol 6 del Decret 135/1995, de 24 de març, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del codi d'accessibilitat, a fi que, a l'efecte de concedir la targeta d'aparcament a persones disminuïdes, es tingui en compte l'existència de transport públic en el medi on viu i treballa la persona afectada.

El Departament de Benestar i Família indicà que no acceptava la recomanació del Síndic perquè entén que

la finalitat de la targeta és facilitar la mobilitat a les persones que no poden fer ús del transport públic per raons d'accessibilitat, no per absència d'aquest i, per aquest motiu, considera que substituir les raons d'accessibilitat al transport públic per la manca d'aquest servei desvirtuaria el fonament d'aquesta prestació i les situacions a les quals pretén donar cobertura.

Tanmateix, la senyora X va plantejar una altra queixa a aquesta Institució, on demanava específicament la modificació del barem per determinar l'existència de dificultats per utilitzar transports col·lectius, que fixa l'annex 3 del Reial decret 1971/1999, de 23 de desembre, de procediment, declaració i qualificació del grau de disminució, de manera que hi tingués cabuda malalties com la que l'afecta a ella.

Atès que la modificació pretesa afectava una norma estatal, el Síndic va trametre la queixa indicada al Defensor del Poble, perquè valorés si era procedent una intervenció d'aquella Institució.

El mes de novembre de 2002, el Defensor del Poble va informar el Síndic de Greuges de l'escrit que sobre aquest assumpte havia adreçat a la promotora, a la qual indicava els motius pels quals considerava que aquella Institució no podia revisar els criteris científics que sustentaven el barem de referència.

Amb aquesta informació, el Síndic donà per finalitzada la seva actuació.

Seguiment de la queixa núm. 1268/00

(pàg. 156 i 157 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Manca de transport adaptat

En l'Informe corresponent a l'any 2001 fèiem referència a la queixa que va formular el senyor X perquè la seva filla no rebia el servei de transport adaptat per desplaçar-se diàriament des del seu domicili, a Santa Maria de Palautordera, al centre d'atenció especialitzada de Granollers, on rebia assistència.

La tramitació d'aquesta queixa consta en l'epígraf 2.2 d'aquesta mateixa secció d'aquell informe i la donem ara per reproduïda.

Pel que fa a les consideracions que vam formular aleshores al Departament de Benestar i Família, destacàvem que perquè els serveis d'atenció especialitzada per a disminuïts psíquics funcionin correctament cal disposar d'un servei de transport entre el centre i el domicili. En aquest sentit, vam assenyalar que calia esmerçar els esforços necessaris perquè el servei de transport adaptat es presti de forma generalitzada des del sistema públic de serveis socials i a totes les persones que el necessitin.

En la línia d'aquesta reflexió i com a continuació de l'actuació plantejada, relatem a continuació les consideracions que, el mes de juny de 2002, vam formular al Departament de Benestar i Família sobre aquest assumpte.

El Síndic manifestà al Departament de Benestar i Família que compartia la idea que, per superar les mancances del servei de transport adaptat i estendre'l a totes les persones que el necessiten, cal un esforç de cooperació i coordinació de totes les administracions amb competència en la matèria.

El Síndic acceptà, també, que qualsevol plantejament de millora i ampliació de cobertura d'aquest servei ha de partir del marc competencial establert en l'ordenament jurídic vigent, ja que les competències les ha d'exercir qui les té legalment atribuïdes.

Ara bé, perquè el transport adaptat, que parteix d'una situació marcadament deficitària –com s'ha assenyalat reiteradament– arribi realment a totes les persones que el necessiten i en termes d'equitat territorial, el Síndic entén que no cal només que les administracions implicades actuïn de forma coordinada, sinó sobretot un esforç important d'aportació de recursos. I aquest esforç no es pot demanar només als ens locals que han de prestar-lo, que en alguns casos –especialment els consells comarcals, que depenen fonamentalment dels recursos que reben d'altres administracions per poder exercir les seves funcions– tenen una capacitat insuficient de generar ingressos propis.

Per això, una prestació òptima del servei no sembla factible sense una millora significativa del finançament comarcal –avui no previsible– o bé un esforç pressupostari important de l'Administració de la Generalitat.

Des d'aquesta perspectiva, aquesta Institució assenyalà que l'aportació que ha previst el Departament de Benestar i Família –fèiem referència aleshores a l'establerta per a l'any 2002 i desconeixem en aquest moment si se n'ha previst i amb quina quantia per al 2003–, és aparentment insuficient per assolir aquest objectiu, tenint en compte les queixes rebudes.

No obstant això, el Síndic destacà que una valoració de la suficiència d'un servei està en funció de la quantificació de les necessitats.

Pel que fa a aquesta qüestió –el grau de cobertura d'aquestes necessitats– remarcà que aquesta és, de fet, la finalitat de la comissió específica formada per tècnics experts dels diferents departaments implicats, creada en el marc d'allò que determinen les resolucions 473/VI i 487/VI del Parlament de Catalunya, per estudiar les necessitats de transport adaptat a tot el territori de Catalunya (a hores d'ara aquesta Institució desconeix encara si la comissió esmentada ha enllestit aquests treballs i, en cas positiu, quines han estat les seves conclusions).

En qualsevol cas, el Síndic va voler insistir en el fet que, tot i les dificultats que sempre comporta qualsevol plantejament que impliqui incrementar la despesa pública, cal considerar preferent la dotació de recursos per a la prestació d'aquest servei, per la incidència que té en la qualitat de vida de les persones amb dificultats per desplaçar-se i perquè sovint condiciona l'accés d'aquestes persones a altres serveis socials, que comporten el trasllat diari de l'usuari, tal com hem assenyalat reiteradament.

En aquest sentit, destacà que no deixa de ser un malbaratament de recursos públics proveir places en centres

de dia o ocupacionals als quals l'usuari no pot assistir perquè no disposa de mitjà de transport adequat per desplaçar-s'hi.

El Síndic demanà al Departament de Benestar i Família que li indiqués el seu determini en relació amb les consideracions que hem relatat, com també, en el cas que haguessin finalitzat els treballs de la comissió tècnica indicada, quin havia estat el seu resultat i les propostes efectuades.

En data 4 de febrer de 2003, ha tingut entrada en aquesta Institució la resposta del Departament de Benestar i Família a les consideracions del Síndic, i resta pendent d'anàlisi al moment de tancar la redacció d'aquest Informe.

Queixa núm. 131/02

L'endarreriment en l'ingrés de persones disminuïdes psíquiques

El mes de gener del 2002, la senyora X, de 72 anys i que convivia amb dos nebots, tots dos disminuïts psíquics, va formular una queixa al Síndic de Greuges en què especificava que un dels seus nebots presentava un quadre de trastorns de conducta associats a la disminució, amb episodis de conducta agressiva que ella no podia controlar i que havien motivat la intervenció dels serveis d'urgència en diverses ocasions.

Davant d'aquesta situació, la promotora havia sol·licitat l'ingrés del seu nebot en una residència, sense obtenir resposta.

El Departament de Benestar i Família, en resposta a la petició d'informació del Síndic, assenyalà que l'ingrés d'aquesta persona en un centre residencial havia estat considerat prioritari i urgent, atesa la seva situació familiar i els trastorns de conducta que presentava. Tanmateix, l'ingrés no s'havia fet efectiu per manca de places disponibles adequades al seu perfil.

El Síndic indicà al Departament de Benestar i Família que, tal com havia assenyalat en altres ocasions, considera que el sistema públic de serveis socials hauria de ser capaç de donar una resposta raonablement immediata als casos que el mateix sistema qualifica d'urgents i prioritaris.

Destacà, així mateix, que en aquest cas, a la gravetat de la situació que els trastorns de conducta comporten sempre en qualsevol nucli familiar, s'hi afegien, com a factors agreujants, l'edat de la persona que havia de fer-se'n càrrec, la manca de suport d'altres familiars i la relació de parentiu entre la promotora i el disminuït, exclòs dels obligats en l'àmbit civil a la prestació d'aliments.

D'acord amb aquestes consideracions, el Síndic de Greuges suggerí al Departament que l'ingrés d'aquest disminuït es fes efectiu amb la màxima celeritat.

A la data de tancament de la redacció d'aquest Informe, el Departament de Benestar i Família no ha donat resposta al suggeriment indicat.

Queixa núm. 1903/00

L'atenció a les persones amb disminució ingressades al Sanatori Vil·lablanca

L'any 1995, amb motiu d'una visita al centre Sanatori Vil·lablanca, de Reus, el Síndic va estudiar la situació de les persones amb disminució psíquica ingressades en aquest centre, amb empara en un conveni amb la Diputació de Barcelona que preveia un preu/estada per atendre aquests residents, que, a criteri, del centre, no permetia prestar-los una atenció en condicions de qualitat equivalent a la d'altres centres.

Vam fer referència en aquest cas en l'Informe de l'any 1996 (pàg. 11.743 i 11.744 del BOPC núm. 153, de 21 de març de 1997), en què ressenyàvem l'actuació d'ofici núm. 251/96. Tal com vam assenyalar aleshores, la tramitació d'aquesta actuació va fer evident que el procés de traspàs de competències de la Diputació de Barcelona a la Generalitat en matèria de serveis socials, aleshores inacabat i pendent de diversos pronunciaments judicials, endarreria la resolució definitiva d'aquest conflicte.

Davant d'aquesta situació, el Síndic assenyalà que, mentre no es fes efectiu el traspàs de funcions i mitjans i per no perllongar més la situació d'aquestes persones, calia que totes dues administracions actuessin coordinadament per trobar una solució transitòria que permetés finançar adequadament l'atenció a aquestes persones.

L'any 2000, l'advocat que exercia la defensa judicial dels interessos del Sanatori Vil·lablanca va presentar una queixa al Síndic, en què manifestava que, malgrat el temps transcorregut, no s'havia resolt encara la situació d'aquelles persones.

En el marc d'aquesta actuació, el Síndic s'adreçà novament al Departament de Benestar i Família i a la Diputació de Barcelona, el mes d'abril de 2001, i els reiterà que, al seu criteri, la paralització del procés de traspàs no podia justificar, en cap cas, la situació en què es trobava el col·lectiu de disminuïts psíquics ingressats en aquell centre des de feia molt temps, i que calia adoptar una solució immediata, pactada entre les dues administracions.

D'acord amb aquestes consideracions, els suggerí que iniciessin converses per cercar una solució que, transitòriament i sens perjudici de les regularitzacions que calgués fer una vegada determinades les condicions del traspàs de funcions de la Diputació de Barcelona a la Generalitat, permetés resoldre la situació d'aquest col·lectiu i actualitzar la contraprestació que rebia el Sanatori Vil·lablanca per atendre-les.

El mes de maig de 2001, la Diputació de Barcelona va respondre reiterant les raons per les quals considerava que corresponia a la Generalitat assumir l'atenció a aquestes persones, que la Diputació acordava anualment pagar un complement per aquesta assistència i que s'havien iniciat aquestes converses entre les dues administracions en el sentit suggerit pel Síndic.

Al seu torn, el mes de setembre de 2002, el Departament de Benestar i Família indicà al Síndic de Greuges

que, atès que els fets que havien motivat la queixa del Sanatori Vil·lablanca havien estat objecte de dos procediments judicials, considerava que el seu capteniment en relació amb aquest assumpte s'havia de subjectar al pronunciament dels tribunals.

En conseqüència, el Síndic va considerar el seu suggeriment no acceptat.

4. Situacions de pobresa

En una societat que evoluciona cap a un nivell de benestar cada vegada més alt del conjunt dels ciutadans, conviuen també situacions de pobresa i manca de recursos que, com assenyalem des de fa temps, situen la persona o la família que les pateix en un cercle tancat de marginació i exclusió del qual difícilment podran sortir sense suport.

Calen, doncs, polítiques actives que fomentin els ajuts directes adreçats a resoldre les necessitats més peremptòries, però també programes de formació i d'inserció social i laboral per als membres d'aquests col·lectius que, per edat, podrien accedir al mercat de treball però no estan en disposició de fer-ho sense aquest suport.

El Programa Interdepartamental de la Renda Mínima d'Inserció (en endavant PIRMI) s'orienta a aquesta finalitat, ja que combina una prestació econòmica que garanteix uns ingressos regulars al perceptor i, si és el cas, a la seva família, amb actuacions adreçades a la inserció social i laboral. Tot i que, certament, els factors que conflueixen en les situacions de pobresa i exclusió poden ser molt diversos, i que hi ha casos en què la inserció laboral a curt termini es fa molt difícil, i és per això que cal reforçar aquestes actuacions, perquè la possibilitat d'accedir al món del treball és una condició indispensable per assolir un nivell estable d'integració social i autonomia personal.

Des d'aquesta perspectiva, celebrem les modificacions introduïdes pel Decret 316/2001, de 20 de novembre, pel qual es modifica el Decret 306/1998, d'1 de desembre, de desplegament de la Llei 10/1997, de 3 de juliol, de la renda mínima d'inserció, ja que estableix complements a la prestació econòmica bàsica que impliquen el reconeixement de situacions singulars de més necessitat (famílies monoparentals, persones en situació de dependència i familiars disminuïts a càrrec del perceptor, entre altres).

Cal tenir en compte, d'altra banda, que les dificultats per accedir a un habitatge, que afecta un sector molt més ampli de la societat i que tractem específicament a la secció segona de la segona part d'aquest Llibre primer, es fa especialment evident en les famílies sense recursos o amb ingressos molt baixos. La manca de recursos i el dèficit d'habitatges de protecció pública aboca sovint aquestes famílies a situacions especialment inestables.

Com altres anys, han estat motiu de queixa el límit d'ingressos per tenir dret a una pensió no contributiva i la renda mínima d'inserció, el fet que es tinguin en compte els ingressos de la unitat familiar per calcular-lo, i la mateixa quantia d'aquestes prestacions (vegeu queixa núm. 3801/02).

Fem referència, també, a l'actuació d'ofici iniciada l'any 2001 en relació amb la situació d'un assentament de famílies d'ètnia gitana a Lleida, en què un projecte d'intervenció coordinada de les dues administracions amb competència en la matèria no ha pogut concretar-se, segons sembla per manca d'entesa entre aquestes (vegeu actuació d'ofici núm. 1501/01).

Queixa núm. 3801/02

Dificultats per subsistir amb una pensió no contributiva

La senyora X s'adreçà al Síndic de Greuges exposant les dificultats econòmiques que patia la seva família, amb dos fills i el marit en situació d'atur.

L'Ajuntament de Granollers informà el Síndic que el marit de la promotora de la queixa era perceptor de la renda mínima d'inserció fins que va ser contractat per l'Ajuntament i que no havia sol·licitat tornar a rebre aquesta prestació ni cap altra mena d'ajut.

D'acord amb això, el Síndic va suggerir a la interessada que s'adrecés a l'Ajuntament perquè l'orientés a l'hora de sol·licitar l'ajut més adequat a les seves circumstàncies.

Actuació d'ofici núm. 1501/01

El procés de reallotjament d'unes famílies d'ètnia gitana

A principi de maig de 2001, diversos mitjans de comunicació van fer-se ressò de la situació que afectava un grup de persones d'ètnia gitana que havien estat desallotjats de l'espai que ocupaven en un polígon industrial, sense disposar d'un habitatge alternatiu.

Segons els mitjans de comunicació, les famílies desallotjades es van instal·lar en una construcció abandonada que no reunia condicions d'habitabilitat i salubritat.

Amb aquests antecedents, el Síndic de Greuges va iniciar una actuació d'ofici i va demanar al Departament de Benestar i Família i a l'Ajuntament de Lleida que l'informessin sobre les actuacions que duien a terme per resoldre aquesta situació.

Les administracions indicades van informar el Síndic que havien elaborat un projecte d'intervenció conjunt per atendre el col·lectiu, que preveia reallotjar-lo i emprendre actuacions adreçades a la integració de les famílies afectades.

Posteriorment, l'Ajuntament de Lleida indicà que l'aplicació d'aquest pla no havia estat possible, i que s'havia preparat un projecte alternatiu de caràcter itinerant.

Aquest nou pla, però, tampoc no va ser finalment aplicat, segons sembla per manca dels recursos necessaris per portar-lo a terme.

L'estiu de 2000, el Departament de Benestar Social va informar el Síndic que l'INCASOL, propietari del polígon on es trobava assentat el col·lectiu, havia adjudicat les obres i demanat a l'empresa adjudicatària la negociació directa amb el col·lectiu d'afectats per concretar el reallotjament.

L'Ajuntament de Lleida, per part seva, ha informat no fa gaire de les actuacions dels serveis socials d'atenció primària del territori, bàsicament de seguiment dels assentaments existents amb l'objectiu prioritari d'atenció als infants i l'orientació i suport a les famílies cap a un habitatge normalitzat.

A reserva d'estudiar amb més deteniment la informació esmentada, el Síndic vol destacar que, segons sembla, la manca d'entesa entre les dues administracions amb competència en la matèria, ha comportat que un projecte inicial d'actuació coordinada hagi estat substituït per unes intervencions més fragmentades i d'abast més reduït.

5. La tutela sobre els centres prestadors de serveis socials: la necessitat que l'Administració exerceixi una funció mediadora quan ho demana l'interès de l'usuari

El sistema de serveis socials de Catalunya té establert un seguit de prestacions entre les quals s'inclouen els serveis d'atenció residencial i diürna per a gent gran i per a disminuïts, per als supòsits en què es donen els requisits de necessitat i idoneïtat de la prestació que fixa el mateix sistema.

Els serveis d'atenció residencial i diürna es presten tant mitjançant centres propis, que depenen de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, com mitjançant la contractació d'aquestes places a entitats alienes que ofereixen aquest servei.

El Síndic entén que la prestació indirecta de serveis, per mitjà d'entitats que operen en el sector, no és només una opció de gestió legítima de l'Administració que ha de proveir-los, sinó també una actuació necessària en un context de dèficit de places residencials, en què cal articular els mecanismes que permetin aprofitar tots els recursos existents.

Cal, però, que l'Administració responsable d'aquests serveis es doti dels recursos necessaris per garantir que es presten en les condicions acordades i que, en cas contrari, s'adopten les mesures correctores necessàries.

En la secció de Consum dèiem que, si bé és positiu que la iniciativa dels particulars pugui oferir serveis al mercat en lliure concurrència, cal articular també els mecanismes necessaris per evitar situacions que perjudiquin els usuaris i, en qualsevol cas, disposar de mecanismes eficaços de reacció per quan, efectivament, es produeixen aquestes irregularitats.

Si això és així en el mercat de béns i serveis de consum, encara amb més motiu cal aquest control i supervisió quan allò que es presta és un servei que determina l'entorn de relació interpersonal quotidià de qui el rep i, a més, es presta per compte de l'Administració que està obligada a proveir-lo. El fonament de les nostres consideracions en aquest punt és el que hem exposat en la secció de Sanitat. Allò més important no és tant qui presta un servei sinó qui el programa i qui fiscalitza el compliment dels objectius fixats.

A banda d'això, en aquest tipus de serveis, quan es produeix un conflicte de convivència amb altres usuaris o amb els professionals del centre, el Síndic entén que, més enllà del control sobre la prestació del servei en les condicions establertes i la reacció davant eventuals irregularitats, que sovint són mecanismes poc operatius per resoldre conflictes d'arrel convivencial, cal exigir a l'Administració un plus d'activitat adreçada a moderar aquesta conflictivitat, tenint en compte els interessos de totes les parts, i sempre des de la perspectiva de preservar els interessos de l'usuari.

A continuació fem referència a una queixa (núm. 2409/02) en la qual el Síndic va considerar oportú formular al Departament de Benestar i Família unes consideracions en el sentit expressat.

Queixa núm. 2409/02

L'actuació de l'Administració davant un conflicte entre els responsables d'un centre i l'usuari i la seva família

La senyora X es va adreçar al Síndic amb motiu de considerar injustificada l'expulsió del seu fill d'un centre ocupacional per a disminuïts psíquics.

En resposta a la petició del Síndic, el Departament de Benestar i Família l'informà que l'expulsió s'havia considerat incorrectament formalitzada i s'havia ofert a la família un canvi de centre, canvi que aquesta inicialment no acceptà. Per aquest motiu, el fill de la promotora continuava assistint diàriament al centre indicat.

Tanmateix, posats en contacte amb la família afectada, constatàrem que no s'havia resolt el conflicte de fons que havia motivat l'actuació i que la continuïtat de la prestació en aquestes circumstàncies generava situacions de tensió que perjudicaven l'interès de l'afectat.

Per aquest motiu, el Síndic suggerí al Departament de Benestar i Família la conveniència d'intentar una intervenció adreçada a moderar el conflicte plantejat, tenint en compte els interessos de tots els implicats.

Si aquesta iniciativa no tenia èxit, el Síndic entengué que calia promoure el trasllat de centre, d'acord amb la família i amb l'objectiu de preservar l'interès i el benestar de la persona amb disminució.

En el moment de tancar la redacció d'aquest Informe, el Departament de Benestar i Família no ha respost a les consideracions del Síndic.

6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Seguiment de la queixa núm. 376/01

(pàg. 154 i 155 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Impossibilitat d'ingrés d'una persona amb disminució psíquica i trastorns de conducta

El mes de febrer de 2001, la senyora X va presentar una queixa en relació amb la sol·licitud per ingressar el seu fill en una residència per a disminuïts psíquics, que havia presentat al Servei d'Atenció a Disminuïts de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials el mes de novembre 2000; l'ingrés no s'havia fet efectiu.

La resposta del Departament de Benestar i Família a la petició del Síndic assenyalava que, malgrat que l'ingrés havia estat qualificat de prioritari, no havia estat possible fer-lo per manca de places disponibles.

El Síndic va reiterar al Departament que calia que els sistema de serveis socials es proveís dels recursos necessaris per ser capaç de donar una resposta raonablement immediata a les situacions que ell mateix qualificava de prioritàries. Amb aquestes consideracions, va donar per finalitzada la intervenció en aquest assumpte, tot esperant de ser informat de l'ingrés efectiu del fill de la promotora de la queixa.

El mes d'abril de 2002, el Departament de Benestar i Família va informar el Síndic que havia autoritzat l'ingrés d'aquesta persona a la residència per a disminuïts psíquics amb trastorns de conducta Empresseguera de Lleida.

Seguiment de la queixa 765/00

(pàg. 156 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Recomanació a l'Ajuntament de Tarragona sobre l'obligatorietat de disposar del servei de taxi adaptat a persones amb mobilitat reduïda

L'any 2000, a conseqüència d'una queixa formulada pel senyor X per la manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a la seva sol·licitud de llicència per a taxi adaptat, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament esmentat que donés compliment a l'obligatorietat que tots els municipis capital de comarca disposin com a mínim d'un vehicle especial o taxi condicionat que atengui les necessitats de desplaçament de persones amb mobilitat reduïda.

Vam recollir aquesta actuació en el nostre Informe de l'any 2000 i, com a seguiment, en el del 2001. Malgrat el temps transcorregut des que el Síndic va formular la recomanació esmentada, l'Ajuntament de Tarragona no ha donat encara resposta a les nostres consideracions.

SECCIÓ 8. CULTURA

UNIVERSITAT

1. Introducció

En l'àmbit de l'ensenyament universitari el nombre total d'actuacions durant l'any 2002 ha estat de 25. El món universitari ha estat sacsejat durant el 2002 per la controvèrsia derivada de l'aprovació de la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats. Aquest debat no ha arribat al Síndic de Greuges, circumstància lògica, ja que el fòrum on plantejar-lo i resoldre'l era un altre.

La major part de queixes rebudes afecta l'accés als estudis universitaris. En aquest grup, al qual ens referim en primer lloc, s'han plantejat qüestions relatives a la posició contrària de les universitats a admetre l'accés de les persones que, havent superat les proves de majors de 25 anys, volguessin accedir a una altre centre després d'haver finalitzat els estudis per als quals havien superat les proves, o bé queixes per la manca de places a la universitat per als que accedeixen a la convocatòria de setembre.

En aquest sentit ja exposàrem a l'Informe del 2001 que caldria que la Generalitat de Catalunya adoptés un criteri més favorable a l'accés als segons estudis universitaris, d'acord amb l'evolució que en aquest sentit s'ha produït en la normativa d'accés. La interpretació d'aquesta Institució que l'estudiant en possessió de titulació universitària pot optar entre el règim general de proves d'accés a la universitat (en endavant PAAU) i la via de reserva de places a estudiants amb titulació universitària va ser, finalment, acceptada pel Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació (vegeu queixa núm. 3616/01, pàg. 163 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002). Els dubtes en l'exercici 2002 els ha suscitat la via d'accés per a majors de 25 anys.

També s'han presentat queixes referents a l'accés a la biblioteca d'una universitat i a l'entorn virtual d'una altra.

Així mateix, com cada any, s'han presentat queixes en relació amb el cost dels estudis universitaris. Ens hi referim en segon lloc. Aquestes qüestions, com l'any passat, afecten bàsicament la devolució de l'import de matrícules i la gestió de les beques i ajudes a l'estudi.

També s'han presentat queixes referents a la negativa d'òrgans universitaris a rebre un estudiant o bé al retard en l'homologació o convalidació de títols universitaris. Aquestes darreres queixes van ser enviades al Defensor del Poble, pel fet de correspondre a un àmbit de l'activitat pública competència de l'Administració de l'Estat.

Volem destacar la bona col·laboració entre aquesta Institució i els síndics de les diferents universitats, que ha facilitat una actuació més àgil i eficaç.

En la darrera reunió de síndics universitaris, organitzada pel Síndic de la Universitat Autònoma de Barcelona, a la qual vam assistir, es va plantejar la conveniència d'equiparar les convalidacions amb les adaptacions.

El règim jurídic actualment vigent en matèria de convalidacions i adaptacions queda recollit en el Reial decret 1497/1987, del 27 de novembre, en què s'estableixen les directrius generals comunes dels plans d'estudi dels títols universitaris de caràcter oficial, modificat posteriorment pel Reial decret 1267/1994, del 10 de juny.

En aquest marc normatiu general s'estableix que el currículum cursat en un centre, o en uns estudis universitaris, pot ser reconegut en un altre centre mitjançant dos procediments: l'adaptació i la convalidació.

– L'adaptació procedeix quan es verifica una equivalència de contingut i càrrega lectiva entre assignatures o matèries de plans d'estudis, que condueixen cap al mateix títol oficial i són cursades en centres espanyols. Amb l'adaptació es manté en l'expedient acadèmic la qualificació obtinguda per l'estudiant en el centre d'origen.

– La convalidació procedeix quan es verifica una equivalència de contingut i càrrega lectiva entre assignatu-

res cursades en plans d'estudis que condueixen cap a títols oficials diferents, o bé entre assignatures cursades en centres estrangers. La conseqüència pràctica de la convalidació és substancialment diferent a la de l'adaptació, ja que en el cas de la convalidació no es respecta la qualificació d'origen i l'assignatura veu reduïda la valoració a l'expedient acadèmic a la de l'aprovat.

Aquest sistema pot comportar situacions injustes ja que, quan parlem de convalidacions, a diferència de les adaptacions, encara que es tracti d'assignatures idèntiques o amb contingut i càrrega lectiva equivalents, pel simple fet d'haver-se cursat en una altra titulació o a l'estranger, veuen reduïda la seva qualificació a la d'aprovat en l'expedient acadèmic.

La convalidació perjudica en major mesura als millors estudiants, aquells que han obtingut qualificacions altes en l'assignatura equivalent cursada en una altra titulació. En conseqüència, i considerant que les qualificacions queden reflectides en l'expedient acadèmic de l'estudiant, aquest es veurà perjudicat en tots aquells processos que tenen en compte la qualificació global obtinguda (accés a determinats segons cicles, sol·licituds de tots tipus de beques, etc.).

Les matèries convalidables es donen per cursades i aprovades i, en canvi, no es reconeix la qualificació obtinguda.

En el context de la mobilitat i d'obertura universitària que experimentem cal una revisió urgent de la normativa estatal que regula les convalidacions i adaptacions d'estudis universitaris ja que aquesta problemàtica lesiona els drets i genera conseqüències negatives importants en un nombre cada vegada major d'estudiants.

2. Accés a la universitat

L'article 42 de la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats assenyala el dret de tots els espanyols a l'accés a la universitat en els termes establerts en l'ordenament jurídic, però no regula quin és el sistema d'accés, que serà determinat per la normativa bàsica que aprovi l'Estat. D'acord amb aquesta darrera normativa, seran les mateixes universitats les que determinaran els procediments d'admissió, però han de respectar en tot cas els principis d'igualtat, mèrit i capacitat.

En aquest punt, hem de recordar el dret dels alumnes a accedir en un centre de la seva elecció i el dret a la igualtat d'oportunitats i a la no discriminació.

Quant a l'accés a la universitat per als estudiants que volen cursar segons estudis i que havien accedit als primers una vegada superades les proves per a majors de 25 anys, els plantejaments són molt restrictius.

La normativa reguladora de l'accés a la universitat per a majors de 25 anys és continguda a l'ordre ministerial de 26 de maig de 1971. Més de 54.000 persones es matricularen per a l'examen el 1992 i el van superar més de 16.000. El 2001 no van arribar a 20.000 els matriculats per examinar-se, la majoria dels quals a la Universitat Nacional d'Educació a Distància (UNED). La davallada de la demanda no ha implicat un canvi en la normativa segons la qual la superació de les proves d'accés només faculta per efectuar la matrícula com a alumne en el centre escollit; però no equival a la possessió de cap altra titulació acadèmica i, en conseqüència, no permet l'accés a cap altre estudi.

El Síndic considera que ha de ser l'Estat el qui reguli amb caràcter bàsic les condicions d'accés d'aquests estudiants, d'acord amb la disposició addicional 25a de la Llei orgànica 6/2001, d'universitats. Per tant, tractant-se d'una normativa estatal en la qual el nostre àmbit competencial no ens faculta a intervenir, ens vam adreçar al Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació, vist que aquesta normativa està pendent de reforma, tot suggerint que en el procediment d'elaboració de les normes d'accés a la universitat dels majors de 25 anys s'estudiés la possibilitat d'incorporar-hi que sigui possible que els estudiants no hagin d'haver de participar novament en un procés d'accés, si es requereix el mateix contingut de proves o un de similar. Aquesta consideració ha estat acceptada pel Departament.

Queixa núm. 1327/02

Denegació d'una sol·licitud d'accés a la universitat malgrat haver superat les proves d'accés per a majors de 25 anys

El promotor es queixà al Síndic per la decisió de la Universitat de Barcelona de no permetre-li l'accés a uns estudis propis d'aquesta universitat, malgrat haver superat amb anterioritat les proves d'accés per a majors de 25 anys i haver cursat i superat uns estudis propis a la mateixa universitat.

La decisió de la universitat es basava en la normativa reguladora de l'accés a la universitat per a majors de 25 anys.

El Síndic va efectuar al Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació les consideracions generals anteriorment expressades sobre la possibilitat de promoure la modificació de les normes estatals d'accés per aquesta via.

Queixa núm. 3370/02

Manca de reserva de places per als alumnes que realitzen les proves de selectivitat el setembre

Una alumna que va accedir a la convocatòria de setembre de les proves de selectivitat per millorar la nota d'accés es queixà de la manca de reserva de places per als estudiants que realitzen aquesta convocatòria i de la manca d'informació d'aquest fet.

El Síndic informà que el Reial decret 704/1999, de 30 d'abril, determina la prioritat en l'adjudicació temporal de les places als estudiants que han superat les proves d'accés en la convocatòria de juny o en convocatòries d'anys anteriors.

Per tant, d'acord amb aquesta norma no seria fins el curs següent a aquell en el qual els estudiants han millorat la nota quan podran, si la nota obtinguda ho per-

met, accedir als estudis desitjats com a opció preferent en les mateixes condicions que els estudiants que han superat les proves durant el mes de juny d'aquell curs.

El Síndic va demanar al Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació que en la informació que es facilita de les proves d'accés indiqui expressament quina és la preferència temporal.

3. El cost dels estudis universitaris

L'article 45 de la Llei d'universitats indica que l'Estat determinarà per reglament, i amb caràcter bàsic, les modalitats i quanties de les beques i les condicions acadèmiques i econòmiques que les han de regir, sens perjudici de les competències de les comunitats autònomes.

També s'estableix que el control i l'execució d'aquestes modalitats d'ajut correspon a les comunitats autònomes, tot i que l'Estat es reserva la possibilitat de fixar un sistema de coordinació.

També es determina que les mateixes universitats poden establir modalitats d'exempció parcial o total del pagament dels preus públics.

D'aquesta manera, tant l'Estat com les comunitats autònomes i les universitats poden fixar el seu sistema de beques. En aquest marc, cal tenir en compte les persones que viuen lluny de la universitat i han de desplaçarse a grans distàncies per estudiar. Aquestes persones o famílies han de suportar uns costos econòmics superiors als dels residents en ciutats que tenen universitats a prop.

El sistema de beques universitàries de convocatòria general, competència de l'administració de l'Estat, es modula en dos grans grups, segons si els estudiants s'han de desplaçar més o menys de 60 quilòmetres. En el segon cas, es percep un ajut per amortitzar les despeses de desplaçament. En el primer, l'ajut consisteix en una quantitat superior de diners, atenent que l'estudiant ha de dormir fora de la seva residència. Finalment, en tots dos casos es requereix una renda màxima per cada família, a partir de la qual es deneguen els ajuts.

En el curs 2000-2001, Catalunya tenia 218.796 universitaris, que representaven el 14,14% d'estudiants de l'Estat. El nombre de beques rebudes va representar el 9,2% de les atorgades pel Ministeri d'Educació. Aquesta disparitat és conseqüència de l'aplicació del criteri de renda, que fa que altres comunitats obtinguin un percentatge superior en relació amb el nombre d'alumnes.

El Síndic no considera que la concessió de beques sobre la base de criteris econòmics i geogràfics, i no simplement geogràfics, sigui discriminatòria, i recorda que el principi bàsic que les normes regulin de manera diferent situacions desiguals no és discriminatori, d'acord amb l'article 14 de la Constitució Espanyola. Ara bé, també ha manifestat que res no impediria que, amb l'aplicació de criteris d'oportunitat, es decidís que augmentés la renda que es considera màxima per a rebre l'ajut. També hem insistit que cal una política de beques equitativa i àgil, tot millorant-ne la gestió, que permeti als alumnes accedir als estudis desitjats en funció de les seves capacitats sense que els condicionants econòmics els ho impedeixin. Hem recordat també que la nova Llei d'universitats preveu que tant les comunitats autònomes amb competències en l'àmbit universitari com les mateixes universitats poden establir una política de beques i ajuts que complementi la prevista a l'Estat.

Queixa núm. 50/02

Manca d'equitat en la concessió de beques per estudis pel fet de no tenir en consideració la distància geogràfica del lloc de residència habitual de l'estudiant i el centre universitari

El promotor de la queixa manifestava el seu desacord per la discriminació dels estudiants que viuen lluny de la universitat i han de desplaçar-se a grans distàncies per estudiar, mentre que els residents en ciutats amb universitats no han de suportar aquesta molèstia ni el cost que comporta.

El Síndic l'informà del sistema de beques universitàries de convocatòria general, que s'articula sobre dos paràmetres. El de distància del domicili familiar al centre universitari i el de la renda màxima familiar, a partir de la qual es deneguen els ajuts. Igualment, va exposar a l'interessat l'adequació als principis constitucionals d'aquest sistema i les possibilitats, dins del marc constitucional, que l'Estat faci una regulació diferent, en què les despeses derivades de la distància tinguin més relleu entre els criteris d'assignació i on la renda màxima familiar que exclou de la percepció aquests ajuts sigui més alta. També vam recordar que les universitats i la Generalitat de Catalunya poden, amb càrrec als seus pressupostos, establir un règim complementari de beques, i que el Parlament de Catalunya havia rebutjat diverses proposicions no de llei sobre l'increment dels imports de les beques als estudiants universitaris de les comarques de l'Alt Pirineu i de les Terres de l'Ebre.

En darrer terme, va suggerir al promotor que adrecés la seva proposta al Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació.

Queixa núm. 678/02

Manca d'ajuts i de mitjans per facilitar els desplaçaments dels estudiants de les comarques interiors de Catalunya

Un grup de persones del Solsonès van presentar una queixa col·lectiva referent a la discriminació que pateixen els seus fills pel fet de viure lluny de les universitats, en els mateixos termes que la queixa comentada anteriorment.

4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Seguiment de la queixa 1671/99

(pàg. 236 i 237 del BOPC núm. 34, de 24 de març de 2002)

Suggeriment al Comissionat per a Universitats i Recerca i a la Fundació Universitària del Bages en relació amb la devolució del cost de la matrícula en un centre docent

La promotora de la queixa va matricular-se en un centre adscrit de la Universitat Pompeu Fabra, la Fundació Universitària del Bages**,** que era l'opció que li va ser assignada per l'oficina de preinscripció. Ja matriculada, se li va comunicar la possibilitat de fer els estudis a la Universitat de Barcelona, possibilitat a la qual es va acollir sol·licitant l'anul·lació de la matrícula anterior. Segons manifestava la interessada, aquesta anul·lació li va ser denegada amb l'argument que no es podien retornar els imports dels rebuts dels mesos ja iniciats.

Després de diverses gestions el Departament d'Universitats, en aquell moment el Comissionat per a Universitats i Recerca va fer-nos avinent que a qualsevol alumne d'una universitat pública que es pugui veure afectat en el decurs del procés de preinscripció i hagi formalitzat matrícula en un centre diferent d'aquell a què opta al final del procés, se li retorna l'import de la matrícula. Ara bé, respecte a alumnes assignats a centres adscrits que ja hi hagin formalitzat la matrícula, manifestava no tenir constància que no es retornessin els imports pagats en concepte de matrícula. De tota manera, informava que aquest afer seria tractat per la Comissió de Preinscripció del Consell Interuniversitari de Catalunya.

Posteriorment, el Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació va informar el Síndic que la dita comissió va acordar el següent: «Als alumnes que sol·licitin la devolució de l'import de la matrícula en un centre adscrit com a conseqüència d'una reassignació de plaça se'ls retornaran íntegrament les quantitats abonades al centre, hagin o no iniciat el curs.

En el cas que els alumnes accedeixin a una plaça per mitjà de la matrícula lliure no es retornaran en cap cas les quantitats abonades anteriorment en concepte de matrícula en un altre centre universitari.»

NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

1. Introducció

Ara fa cinc anys que es va publicar la Llei de política lingüística amb el doble objectiu d'aconseguir que, d'acord amb allò que disposa l'article 3 de l'Estatut d'Autonomia, tothom conegui les dues llengües oficials a Catalunya, català i castellà, i que el català, com a llengua pròpia del país, tingui la presència adequada en tots els àmbits de la relació social.

En vista a la consecució d'aquest objectiu i per tal d'arribar a la plena igualtat en els drets i deures lingüístics dels ciutadans, la Llei de política lingüística ha establert un marc general adoptant mesures que fan referència tant a l'Administració pública, en l'ensenyament, els mitjans de comunicació institucionals i privats, com a les indústries culturals i la llengua, les noves tecnologies i internet, el món socioeconòmic, les relacions amb els altres territoris de parla catalana i la projecció exterior, entre d'altres.

Precisament la manca de respecte a aquestes mesures ha comportat que al llarg de l'any 2002 el Síndic de Greuges hagi atès 43 queixes dels ciutadans –una de les quals d'ofici– i que, en exercici de les seves competències, hagi fet diverses actuacions davant els òrgans de l'Administració autonòmica, local, perifèrica i els organismes i entitats que en depenen, per tal d'esclarir els fets posats en coneixement de la Institució.

Les queixes se centren bàsicament en les dificultats trobades pels ciutadans a l'hora de fer efectiu l'ús de les dues llengües oficials, tant en l'àmbit de les administracions públiques com en el socioeconòmic. Remarquem que en aquest últim els ciutadans es queixen de la manca de respecte per part de les empreses envers el català, no únicament pel que fa a l'atenció al públic, sinó també en relació amb la documentació emprada en el tràfic mercantil i la retolació dels serveis.

En l'àmbit de les administracions públiques cal posar en relleu que l'any 2002 comença a aplicar-se el Decret 324/2001, de 4 de desembre, sobre les relacions entre els ciutadans i l'Administració de la Generalitat de Catalunya a través d'internet, amb la voluntat de millorar el funcionament dels serveis públics. Malgrat aquesta voluntat, manifestada en l'exposició de motius de la Llei, i també malgrat que l'ús de les tècniques telemàtiques ha de garantir el respecte als drets i llibertats reconeguts a la Constitució i regulats per les lleis, també el Síndic ha rebut queixes quan en l'oferta dels serveis de l'Administració utilitzant aquestes tècniques només s'ha emprat una de les llengües oficials a Catalunya.

Igualment, en l'àmbit de les administracions públiques cal esmentar que la Delegació del Govern, a la qual la Institució s'ha adreçat en diverses ocasions en relació amb les queixes rebudes, ha posat de manifest, novament, la voluntat de col·laborar per garantir els drets lingüístics dels ciutadans demanant informació als organismes afectats i proposant mesures correctores, i responent favorablement a les consideracions expressades pel Síndic de Greuges. No obstant això, també cal recordar aquí algun cas on la nostra intervenció no ha facilitat un canvi de criteri, com ara el relatiu a la voluntat expressada per aquesta Institució en relació amb l'exempció de cobrament de la taxa que s'ha de pagar per la renovació del document nacional d'identitat en format bilingüe en els casos en què l'esmentada renovació es fa dintre del període de vigència del document nacional d'identitat del titular emès únicament en llengua castellana. En aquest cas, tot i que la reflexió del Síndic es va formular tenint en compte l'antecedent de l'any 1985, en què la renovació de l'esmentat document era gratuïta quan estava motivada per la traducció del nom del titular de la llengua catalana, l'Administració es va ratificar en la seva negativa a l'exempció proposada.

2. La llengua en l'àmbit de les administracions públiques

El català, com a llengua pròpia de Catalunya, ho és també de la Generalitat, les administracions locals i les altres corporacions públiques de Catalunya, que l'empraran en les seves actuacions internes i en les relacions entre si, així com és també la llengua en què normalment es faran les comunicacions i notificacions adreçades a les persones que resideixin en l'àmbit lingüístic català.

D'acord amb això, no hi ha una actuació irregular o lesiva dels drets lingüístics dels ciutadans quan als impresos propis d'organismes que pertanyen a l'Administració pública catalana i que s'adrecen a un altre òrgan de la mateixa Administració s'utilitza únicament la llengua catalana, ja que aquests documents tenen la consideració de documents interns (vegeu queixa núm. 730/02).

No obstant això, el cert és que la Llei de política lingüística reconeix expressament el dret dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions en la llengua que ells triïn i d'aquesta manera els ciutadans tenen dret a presentar la documentació en qualsevol de les llengües oficials i també tenen reconegut el dret a sol·licitar i rebre les notificacions en la llengua triada. Aquests drets són reconeguts constitucionalment, ja que la carta magna estableix un règim de cooficialitat lingüística i han estat desenvolupats mitjançant lleis i reglaments, però el cert és que a vegades els drets dels ciutadans es veuen vulnerats per les administracions que els obliguen a adreçar-s'hi expressament en la seva llengua d'ús intern. Cal, doncs, que les administracions siguin especialment sensibles a l'hora d'evitar que es produeixin situacions que pràcticament neguen al ciutadà el dret d'opció per decidir en quina de les dues llengües oficials vol relacionar-se amb una determinada Administració.

En el marc de millorar els serveis públics i les relacions entre els ciutadans i l'Administració, cal situar la iniciativa de l'Administració de la Generalitat impulsant la utilització de les tecnologies de la informació. La voluntat que els ciutadans es relacionin amb l'Administració de la Generalitat a través d'internet ha estat regulada pel Decret 324/2001, de 4 de desembre, i la força dels seus preceptes ha de servir perquè la informació sobre el sector públic arribi a tots els ciutadans i els permeti adoptar decisions garantint l'exercici dels seus drets i llibertats.

L'objectiu a complir mitjançant la implantació d'aquestes tecnologies és de fer possible la prestació electrònica de serveis complets relacionats amb els fets vitals dels ciutadans tot respectant els drets i les llibertats reconeguts en la Constitució i el dret d'igualtat en l'accés dels ciutadans als serveis públics.

El Decret 324/2001, de 4 de desembre, en el seu article 4, estableix que la informació administrativa a través d'internet ha de ser, com a mínim, la mateixa que es doni presencialment o per altres mitjans i ha de subjectar-se als mateixos principis i garanties. Igualment, la norma reglamentària preveu que els ciutadans puguin sol·licitar a l'Administració de la Generalitat a través d'internet, en els mateixos termes i amb les mateixes garanties que si ho fessin per escrit, informacions sobre prestacions concretes i disponibilitat dels serveis públics. En aquest marc, i en relació amb una denúncia formulada per un ciutadà respecte de la implantació d'un sistema telemàtic per part de l'Institut Català de la Salut únicament en llengua catalana, el Síndic de Greuges va demanar de l'esmentat organisme que aquest sistema s'oferís també en llengua castellana. En data 31 de gener de 2003, moment de finalitzar aquest apartat de l'informe l'esmentada oferta no està a disposició dels usuaris del servei (vegeu queixa núm. 583/02).

Al llarg de l'any 2002 també s'ha posat de manifest l'existència d'una voluntat decidida dels ciutadans d'exigir, en defensa dels seus drets lingüístics, traducció de diferents comunicacions de caràcter administratiu, principalment en l'àmbit de l'Administració de justícia i també en el de l'ensenyament (vegeu queixa núm. 1845/02). En aquest sentit només cal ressenyar que les peticions han estat ateses en reconeixement dels drets legalment establerts sense que en l'actuació de les administracions s'hagi detectat cap conducta irregular.

En l'àmbit de l'Administració de l'Estat a Catalunya, i a diferència de la situació denunciada a l'Informe 2001 (vegeu queixa núm. 4056/01 de l'Informe 2001), ha quedat palesa l'adopció de mesures correctores per l'Institut Nacional d'Estadística en la tramesa de qüestionaris en llengua únicament castellana (vegeu queixa núm. 983/02). L'Administració Central de l'Estat no ha considerat oportú promoure el canvi normatiu que fes possible l'exempció de la taxa per l'expedició del document nacional d'identitat en format bilingüe quan la sol·licitud del nou document es fa dins del període de vigència de l'anterior. En definitiva, en opinió del Síndic, no es tractava sinó de normalitzar una situació vigent i efectiva des del dia 1 de desembre de 2001, l'expedició dels documents d'identitat a Catalunya en format bilingüe, sense que aquesta normalització comportés cap cost econòmic per al ciutadà (vegeu queixa núm. 124/02).

També en el moment de cloure aquest informe volem esmentar una queixa recurrent i encara no resolta, que es planteja en relació amb quin ha de ser el criteri determinant de la llengua d'un procediment quan la competència per resoldre correspon, per delegació, a un òrgan de l'Administració de l'Estat radicat a Catalunya (vegeu queixa núm. 1148/02). El Síndic entén que l'ús d'una determinada llengua oficial no pot derivar de l'àmbit territorial de l'òrgan que en té atribuïda la competència, sinó que ha de derivar de l'àmbit territorial de l'òrgan que l'exerceix.

Queixa núm. 730/02

Manca d'ús del castellà en impresos de l'Institut Català de la Salut

Un ciutadà s'adreçà al Síndic manifestant la seva disconformitat pel fet que als impresos de protocol analític facilitats per l'Institut Català de la Salut només es fes ús de la llengua catalana.

El Síndic va considerar la inexistència d'irregularitat en l'actuació administrativa, atès que, en relació amb el règim lingüístic en l'àmbit intern de les administracions públiques, la llei estableix que correspon a cadascuna de les administracions públiques determinar quina ha de ser la llengua d'ús intern. En el cas de l'Administració catalana, a la qual pertany l'ICS, la Llei de política lingüística estableix que la llengua catalana serà la d'ús en les relacions internes. És per aquest motiu que, atès que el protocol analític és un escrit que s'adreça a un òrgan de la mateixa Administració a què pertany l'ICS i que té la consideració d'intern, no hi ha vulneració del dret lingüístic del promotor de la queixa.

D'altra banda, en l'esmentat document la informació que s'adreça al pacient es fa en les dues llengües oficials, raó per la qual aquest es considera correcte.

Queixa núm. 583/02

Inexistent versió en llengua castellana de la informació d'un servei ofert a la web de l'Institut Català de la Salut

L'Institut Català de la Salut té una pàgina web en la qual s'informa sobre la possibilitat de demanar dia i hora de visita al metge de capçalera. Aquesta pàgina únicament està disponible en versió catalana.

Arran de la queixa d'un ciutadà perquè els impresos no estan en llengua castellana, el Síndic de Greuges es va adreçar al Departament de Sanitat per recordar que, d'acord amb el decret 107/1987, de 13 de març, que regula l'ús de les llengües oficials a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, els impresos s'han d'oferir en llengua catalana sens perjudici que n'hi hagi a disposició dels interessats la versió castellana.

Igualment, l'ús de les noves tecnologies que han d'acostar l'Administració al ciutadà, optant, entre d'altres, per la implantació del servei telemàtic per sol·licitar dia i hora per visitar el metge de capçalera, no ha de ser cap impediment per a l'exercici efectiu dels drets del ciutadà i per aquesta raó es va suggerir que s'adaptés el sistema informàtic per oferir també els impresos en llengua castellana per als ciutadans que optin per aquesta llengua.

El Departament de Sanitat i Seguretat Social va comunicar al Síndic que l'ICS ja treballava per ampliar el servei i que no trigaria a tenir disponible aquesta pàgina en llengua castellana, encara que al moment de finalitzar aquest informe el cert és que això no s'havia fet efectiu.

Queixa núm. 1845/02

Qualificacions escolars emeses únicament en català

Un estudiant s'adreçà al Síndic reclamant perquè les qualificacions obtingudes en l'avaluació dels seus estudis de batxillerat en un centre públic d'ensenyament secundari només se li havien emès en català.

L'estudiant reclama que va haver d'insistir perquè se li lliurés en llengua castellana una certificació, atès que la secretaria del centre manifestava que el programa oficial del Departament d'Ensenyament era únicament i estrictament en català.

Finalment l'estudiant va acceptar una traducció de les qualificacions en llengua castellana, però va mostrar la seva disconformitat amb el fet d'haver hagut d'insistir per fer efectiu el seu dret a obtenir el document en la llengua triada.

El Síndic va informar el promotor que, malgrat que la llengua vehicular de l'educació a Catalunya és el català, d'acord amb la normativa vigent en matèria de política lingüística, res no impedeix el seu dret a triar en quina llengua vol relacionar-se amb l'Administració pública.

Queixa núm. 983/02

Elaboració per l'Administració de l'Estat a Catalunya d'un model d'enquesta únicament en llengua castellana

Una associació va promoure una queixa contra l'Administració de l'Estat a Catalunya pel fet que, malgrat haver sol·licitat expressament a l'Institut Nacional d'Estadística la tramesa en llengua catalana d'un model d'enquesta del Directori Central d'Empreses 2001, aquest organisme no havia atès la seva demanda.

La Delegació del Govern a Catalunya, a la que el Síndic va exposar l'assumpte per tal que es fes palesa més sensibilitat respecte a la diversitat cultural i a la pluralitat lingüística del territori, va manifestar que la Direcció Provincial faria la traducció dels formularis en llengua catalana, els quals finalment va rebre l'associació promotora de la queixa.

Queixa núm. 124/02

Cobrament de taxes per l'emissió del document nacional d'identitat en format bilingüe

Una associació va presentar al Síndic de Greuges una queixa en relació amb el cobrament d'una taxa per l'expedició del document nacional d'identitat en format bilingüe. La queixa es fonamentava en el fet que per la nova expedició es cobrava una taxa quan la renovació es feia durant el termini de vigència de l'anterior document del titular. Igualment fonamentava la sol·licitud d'exempció en l'antecedent de 1985, en què l'execució de la taxa ja es va aplicar quan la modificació del DNI era motivada per la traducció del nom del titular a la llengua catalana.

El Síndic va suggerir a la Delegació del Govern a Catalunya que tingués en compte l'antecedent de 1985 i acceptés la renovació gratuïta del DNI en format bilingüe.

La Direcció General de Policia, a la qual la Delegació va trametre l'assumpte per raó de competència va manifestar que l'expedició en format bilingüe afectava els documents tramitats amb motiu de sol·licitud inicial o les renovacions fetes abans del 3 de desembre de 2001, però no els documents vàlids amb anterioritat, que són

fins a la data de caducitat. Pel fet de tractar-se d'un supòsit de renovació anticipada, la sol·licitud d'emissió del DNI en format bilingüe ha d'estar subjecta a les taxes corresponents, que són les imperatives per mandat legal.

No obstant aquesta resposta, la Delegació del Govern va adreçar còpia del suggeriment del Síndic a la Secretaria d'Estat de Seguretat, per si esqueia l'adopció de cap norma específica. El cert és, però, que s'ha ratificat en el criteri inicial d'aplicar les normes que regulen els supòsits de renovació anticipada i, per tant, de subjectar la renovació al pagament de les taxes, per la qual cosa es considera el suggeriment no acceptat.

Queixa núm. 1148/02

Ús del català en els procediments administratius tramitats per l'Administració de l'Estat a Catalunya

El senyor X s'adreçà al Síndic de Greuges per expressar la discriminació de la qual es considera objecte pel fet que les llicències d'estació d'aficionats i d'estacions radioelèctriques, com també el diploma d'operador d'estacions radioelèctriques d'aficionats, no s'expedeixen en llengua catalana i, per tant, es limita en aquest cas el dret d'opció lingüística.

Sobre aquest mateix assumpte ja s'havia tramitat un expedient a l'any 1997 (vegeu queixa núm. 3787/97 de l'Informe de l'any 1999, pàg. 243 i 244 del BOPC núm. 34 de 24 de març de 2000), en què la resposta de l'Administració de l'Estat manifestava que l'expedició era en llengua castellana pel fet que la competència per resoldre el procediment correspon a un òrgan estatal amb competència territorial sobre la província de Barcelona, però que no exerceix competències pròpies, sinó que actua en virtut d'una delegació.

El Síndic ha entès que de l'article 36 de la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, no es deriva que la llengua d'un procediment hagi de ser determinada per l'òrgan titular de la competència, sinó per l'àmbit territorial en què actua i resol, encara que sigui per delegació. En aquest cas és un òrgan de l'Estat radicat a Catalunya, on hi ha un règim de cooficialitat de llengües. En conseqüència, el Síndic de Greuges es manifestà en el sentit que el procediment per expedir els documents sol·licitats s'ha de tramitar en la llengua oficial que escull el ciutadà.

Informada sobre la interpretació del Síndic, la Delegació del Govern en va donar trasllat a l'òrgan central titular de la competència, que és exercida per delegació per un òrgan radicat a Catalunya.

Davant la reiteració de la queixa, d'acord amb el deure de foment i impuls de les llengües oficials assignats als poders públics i invocant el dret reconegut als ciutadans de triar, en determinades circumstàncies, la llengua de relació amb ells, el Síndic de Greuges ha tramès al Ministeri de Ciència i Tecnologia les seves consideracions en relació amb la llengua dels procediments que s'han delegat a òrgans amb seu en una comunitat autònoma amb dues llengües oficials.

3. La llengua en l'àmbit socioeconòmic

La Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, explicita la voluntat de la Generalitat d'impulsar no tan sols el procés de recuperació del català, sinó també la seva presència en tots els segments de la vida social. En aquest àmbit, la llei estableix per a les empreses públiques i privades, però prestadores de serveis públics, una sèrie d'obligacions quant a la llengua a emprar en la seva actuació davant el públic destinatari dels seus serveis.

Aquestes obligacions són principalment les d'emprar normalment el català en la retolació, les instruccions d'ús, l'etiquetatge i l'embalatge del productes i dels serveis que produeixen (articles 30 i 31), però també en les comunicacions, les notificacions, les factures i altres documents de tràfic adreçats a persones residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici del dret dels ciutadans i ciutadanes a rebre-les en castellà si ho demanen (articles 30.2 i 31.2), ben entès que, quan aquests serveis són directament prestats per l'Estat, aquest ha de preveure les mesures necessàries per complir aquest mandat, i així ho ha recordat el Síndic de Greuges (vegeu queixa núm. 473/02).

Cal deixar palès, però, que les queixes rebudes en aquest àmbit al llarg de l'any 2002 només s'han referit a la manca d'ús de la llengua catalana per part de les empreses prestadores de serveis públics (vegeu queixa núm. 474/02) i no a la vulneració dels drets dels ciutadans pel fet d'haver estat desatesos en sol·licitar la traducció al castellà per part d'aquestes.

És necessari posar de manifest que les obligacions abans esmentades respecte a les empreses públiques i les empreses prestadores de serveis públics, com ara les de transport, subministraments o comunicacions, no són d'aplicació en l'àmbit de les empreses privades i establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis sense caràcter de servei públic. Aquests, pel fet de desenvolupar la seva activitat a Catalunya, han d'estar en condicions d'atendre els consumidors o consumidores en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya, i l'ús preceptiu del català els és exigible quant a la senyalització, cartells d'informació general de caràcter fix i documents d'oferta adreçats a les persones usuàries i consumidores, i només l'incompliment d'aquesta obligació és susceptible de sanció administrativa (vegeu queixes núm. 352/02 i 386/02).

Atès que ja fa cinc anys des de l'entrada en vigor de la Llei de política lingüística i s'ha superat amb escreix el termini d'adaptació empresarial previst, caldria posar en relleu que, si bé en la norma no s'estableixen sancions per als ciutadans i ciutadanes, la disposició addicional cinquena de la llei sí que preveu un règim sancionador per a l'incompliment d'alguns preceptes imputable a les empreses, principalment les públiques i les dedicades a la prestació de serveis públics, el qual ha d'aplicar l'Administració que té atorgada aquesta potestat.

Queixa núm. 473/02

Manca d'ús de la llengua catalana en els bitllets de Renfe

Una associació s'adreçà al Síndic per denunciar l'emissió de bitllets únicament en llengua castellana, així com també la manca de retolació electrònica en català.

L'esmentada associació ja s'havia posat en contacte amb Renfe, que havia manifestat que tots els bitllets tenen imprès un text que serveix tant en català com en castellà, amb l'única excepció del bitllet d'anada i tornada, que és exclusivament en castellà, i que la retolació a l'interior dels trens en castellà és deguda al fet que manca capacitat de memòria als aparells electrònics, i s'opta per la llengua castellana.

El Síndic de Greuges va considerar que, en aquest punt, hi havia un incompliment de les previsions de la Llei de política lingüística, d'acord amb el marc bàsic que han de respectar les empreses de serveis públics, i ho va posar en coneixement de la Direcció General de Política Lingüística per tal que adoptés les mesures adequades perquè el servei públic de ferrocarrils s'adapti a les previsions de l'esmentada norma.

Queixa núm. 474/02

Manca de formularis en català en els serveis funeraris de Barcelona

Una associació s'adreçà al Síndic per exposar el seu desacord amb la manca de formularis en català per realitzar el canvi de nom dels nínxols en els serveis funeraris de Barcelona.

El Síndic de Greuges va recordar a l'Ajuntament de Barcelona que, d'acord amb la Llei de política lingüística, les empreses públiques de les corporacions locals, com també les empreses concessionàries, quan gestionen o exploten els serveis, han d'emprar normalment el català en les seves actuacions i en les comunicacions i notificacions, incloent-hi factures i altres documents de trànsit adreçats a les persones residents en l'àmbit lingüístic català (article 30.1).

El recordatori d'aquest deure legal s'entén acceptat atès que en l'actualitat els serveis funeraris disposen de l'imprès d'informació per a la transmissió del dret funerari en les dues llengües oficials.

Queixa núm. 352/02

Manca d'atenció de diverses empreses als clients de llengua catalana

El promotor de la queixa va exposar a la Institució el seu neguit davant el que considerava una manca de respecte als seus drets com a ciutadà per la manca d'atenció rebuda com a consumidor de diverses empreses quan s'hi ha adreçat en llengua catalana.

Precisament la Llei de política lingüística ha pretès evitar situacions com la denunciada preveient com un factor clau per a la normalització la introducció del català en l'àmbit socioeconòmic, i per aquest motiu hi ha dedicat el capítol V, en què regula les condicions bàsiques per a la introducció del català en els contractes i l'atenció als consumidors i usuaris dels productes i serveis.

La queixa manifesta, d'una banda, la manca d'atenció rebuda pel promotor per part d'una empresa privada dedicada a la venda de cotxes quan l'interessat s'hi va adreçar en català, i de l'altra, la impossibilitat d'expressar-se en la llengua triada pel ciutadà en les seves relacions amb dues empreses de telefonia mòbil.

Si bé la Llei de política lingüística ha pretès evitar aquestes actuacions, també en el camp de l'empresa privada, el Síndic va manifestar en la seva resposta que només la conducta de les empreses de telefonia mòbil, quant a prestadores de serveis públics, era sancionable. Igualment va deixar palès que, en tant que el Govern de Catalunya té l'obligació de vetllar per aconseguir la generalització de l'ús del català en un marc de col·laboració amb les empreses públiques i privades, el Síndic es fa ressò a l'Informe anual al Parlament de les dificultats trobades pels ciutadans a l'hora de fer ús dels seus drets lingüístics per tal que el Govern impulsi una política de foment en l'àmbit socioeconòmic.

Queixa núm. 386/02

Manca de documents disponibles en una entitat bancària

Un ciutadà va exposar al Síndic de Greuges la manca de documents en català per fer les transaccions en el seu banc.

La Llei de política lingüística en l'article 15 regula expressament, en l'àmbit del sector financer, que els xecs, els pagarés, els talonaris i altres documents oferts per les entitats financeres a llurs clients i clientes han de ser redactats, si més no, en català. Aquesta norma determina també que l'incompliment d'aquest precepte es considera una negativa injustificada a satisfer les demandes del consumidor i, per tant, es tracta d'una conducta sancionable administrativament.

Igualment la Llei 3/1993, de 5 de març, de l'estatut del consumidor, preveu expressament el dret a rebre en català els contractes d'adhesió, contractes amb clàusules tipus, contractes normats o de condicions generals, com també la documentació que hi faci referència o que es derivi de la realització d'algun dels contractes esmentats, i estableix un règim sancionador per als incompliments d'aquesta llei.

Ateses aquestes previsions i les competències del Síndic de Greuges, es va facilitar l'adreça de l'organisme competent en matèria de defensa del consumidor que té atorgada la potestat per a l'aplicació del règim sancionador a què fa referència la disposició addicional cinquena de la Llei de política lingüística.

4. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'EXERCICIS ANTERIORS

Seguiment de la queixa núm. 1054/01

(pàg. 168 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

SUGGERIMENT a l'Ajuntament de Premià de Mar que no atén una petició d'efectuar les notificacions en llengua castellana

El senyor X s'adreçà al Síndic per denunciar la manca d'ús de la llengua castellana en l'expedient sancionador que tramitava l'Ajuntament de Premià de Mar per una infracció de trànsit.

Segons l'escrit de queixa, malgrat que durant la tramitació de l'expedient es va sol·licitar que la llengua de comunicació fos la castellana, les notificacions de l'Ajuntament no van atendre aquesta petició.

Malgrat les dues peticions d'informe a l'Ajuntament, el Síndic no n'havia obtingut resposta en finalitzar l'Informe al Parlament de l'any 2001.

Finalment, l'Ajuntament de Premià de Mar va traduir al castellà la resolució dictada en l'expedient sancionador amb la intenció de respectar els drets lingüístics del promotor de la queixa.

ALTRES ASPECTES CULTURALS

1. INTRODUCCIÓ

Al llarg de l'any 2001 s'han presentat en aquest àmbit diverses queixes, principalment relacionades amb qüestions de propietat intel·lectual, amb els mitjans de comunicació audiovisual i amb interferències a l'espai radioelèctric.

Llevat de la queixa plantejada sobre la presumpta vulneració, per part de l'Administració de la Generalitat, del dret de propietat intel·lectual, la resta de les queixes no fan sinó incidir en temes que havien estat objecte de tractament als informes dels anys 1999 i 2001.

En total, doncs, hem tramitat 9 expedients de queixa, 1 dels quals d'ofici.

2. PROPIETAT INTEL·LECTUAL

En l'àmbit de la propietat intel·lectual es va presentar una queixa contra el Departament de Cultura per la reproducció parcial, sense autorització, de l'obra intel·lectual de diversos autors. Aquesta actuació, que l'esmentat Departament va voler emparar en l'existència d'una autorització per fer fotocòpies de l'obra per als seus centres d'autoaprenentatge, no es va considerar títol suficient per justificar que en realitat s'havia produït la vulneració el dret d'autor i el dret de cita de l'autor.

D'acord amb el Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de propietat intel·lectual, correspon a l'autor l'exercici exclusiu dels drets d'explotació de la seva obra en qualsevol forma i en especial els drets de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació, que no poden ser fetes sense la seva autorització. La norma reconeix que la propietat intel·lectual d'una obra correspon al seu autor pel sol fet de la seva creació i li atorga uns drets de caràcter personal i patrimonial que li n'atribueixen la plena disposició i el dret exclusiu a l'explotació.

En el cas objecte de la queixa, hi va haver una reproducció parcial de l'obra, d'acord amb allò que preveu l'article 19 de l'esmentada norma legal, en la mesura que se'n va copiar una part del contingut per un mitjà (CD-Rom) que permet de comunicar-los i obtenir-ne còpies, sense concórrer-hi cap de les excepcions a la necessitat prèvia d'autorització que s'esmenten a l'article 31 del text regulador de la propietat intel·lectual.

Queixa núm. 4173/01

Reproducció parcial d'una obra intel·lectual sense autorització prèvia dels autors

La senyora X va presentar queixa en aquesta Institució en relació amb l'edició, per part dels departaments de Cultura i d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, d'un CD-Rom que conté 1.408 exercicis que ha estat distribuït a tots els centres d'ensenyament de Catalunya i que s'ha posat a la venda, en el qual es reprodueixen 8 exercicis de llibretes autocorrectives de vocabulari de les quals, entre d'altres, és autora la mateixa promotora.

D'acord amb l'esmentada queixa el Departament de Cultura només disposava d'un permís de l'any 1991 per fotocopiar els exercicis de les llibretes per al Centre d'Autoaprenentatge del Català.

El CD-Rom és el format d'una recopilació d'exercicis de diversos autors que en conserven els drets com a titulars del dret d'autor i, per tant, l'autorització per fotocopiar les llibretes autocorrectives en els centres d'autoaprenentatge no emparava l'actuació de l'Administració.

El Síndic de Greuges es va adreçar al Departament de Cultura per exposar la queixa i sol·licitar que, de conformitat amb la legislació de propietat intel·lectual, adoptés les mesures adequades per fer efectius tant els drets d'autor com el dret de cita dels autors dels materials inclosos en el CD-Rom.

El Departament de Cultura va informar el Síndic que en la següent edició de l'esmentat material no hi hauria els exercicis objecte de la queixa, davant la impossibilitat de no haver pogut mantenir ni tan sols una entrevista amb la promotora de la queixa, i que entén oberta la via judicial per a la reclamació dels perjudicis que s'hagin pogut ocasionar als autors de l'obra reproduïda.

3. MITJANS DE COMUNICACIÓ AUDIOVISUAL

En l'àmbit dels mitjans de comunicació audiovisual, el Síndic de Greuges va rebre al llarg de l'any 2002 diverses queixes principalment adreçades a posar de manifest la disconformitat dels telespectadors amb les expressions i el llenguatge emprat en diferents programes emesos per la Televisió de Catalunya TV3. Davant

d'aquestes situacions el Síndic de Greuges ha adreçat els promotors a l'òrgan que a Catalunya té la funció de control dels mitjans de comunicació públics, que és el Consell de l'Audiovisual de Catalunya (en endavant CAC).

Aquest òrgan és l'autoritat de regulació dels serveis de comunicació audiovisiual i té la missió, entre d'altres, de vetllar pel respecte dels drets i llibertats, i garantir el compliment de la normativa reguladora de la programació i la publicitat. Igualment té per objectiu vetllar pel pluralisme, per la neutralitat i l'honestedat informatives i preserva el compliment de les normes relatives a l'ús de la llengua catalana.

El CAC s'ha pronunciat en el sentit que la programació dels operadors públics ha de constituir un referent d'excel·lència pel que fa al respecte als valors i principis democràtics i ha de mostrar una permanent vocació educadora, de difusió cultural i de promoció de valors i té l'obligació de definir alts nivells de qualitat, tant en els seus continguts com en la seva obertura a la innovació tècnica i expressiva. A l'efecte que l'audiència pugui presentar queixes o reclamacions en relació amb la programació, el CAC disposa de l'Oficina de Defensa de l'Audiència, a la qual el Síndic ha adreçat els promotors de les queixes abans esmentades.

4. Interferències en l'espai radioelèctric

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

Arran de la sol·licitud d'intervenció del Síndic, feta per l'Ajuntament de Camprodon, que en el ple corporatiu del 28 de juliol de 2000 havia pres l'acord de fer una proposta relativa a l'adopció de determinades mesures per a la cessació de les interferències a l'espai radioelèctric del municipi, el Síndic de Greuges va impulsar una actuació d'ofici davant el Departament de Presidència de la Generalitat de Catalunya.

Actuació d'ofici núm. 2475/00

Interferències en l'espai radioelèctric denunciades per l'Ajuntament de Camprodon

L'Ajuntament de Camprodon va trametre al Síndic de Greuges una còpia de l'acord adoptat pel ple de la corporació sol·licitant la seva intervenció perquè la Corporació Catalana de Ràdio i Televisió de la Generalitat (en endavant CCRTV) adoptés les mesures correctores que permetessin compatibilitzar les emissions d'emissores de la CCRTV amb les de la xarxa d'emergències municipals i amb d'altres emissores.

El Síndic de Greuges, en exercici de les competències atribuïdes per la Llei reguladora de la Institució, va acordar l'inici d'una actuació d'ofici.

Arran de les diverses actuacions realitzades, dels informes emesos i de les mesures d'adequació i correctores proposades en relació amb aquestes interferències, la Institució ha posat de manifest, com ja ho havia fet constar als informes al Parlament dels anys 1999 i 2001, la necessitat d'una reordenació del sector audiovisual i de desenvolupar la regulació vigent.

Igualment el Síndic ha recordat, tant a la Corporació local com al Departament de Presidència de la Generalitat de Catalunya, que si bé la col·laboració és un principi que ha de regir les seves relacions, en casos com el plantejat per l'Ajuntament de Camprodon aquesta necessitat es fa més palesa per poder resoldre les queixes tècniques plantejades pel municipi.

SECCIÓ 9. JUSTÍCIA

SEGURETAT CIUTADANA

1. Introducció

Les actuacions en l'àmbit de la seguretat ciutadana durant l'any 2002 han estat 73, 2 de les quals d'ofici.

Es pot dir que la seguretat és un problema social. Si fem un repàs dels conceptes que, històricament, s'han vinculat en trobem tres: Ordre públic; Seguretat ciutadana i Seguretat pública. Podem dir, esquemàticament, que ordre públic s'identifica amb l'ordre jurídic. El que és essencial a la seva idea és el seu compliment, en cas contrari entra en funcionament l'aparell repressiu de l'Estat. L'article 104.1 de la Constitució encomana a les forces i els cossos de seguretat la missió de «protegir el lliure exercici dels drets i de les llibertats i garantir la seguretat ciutadana» Podem dir que l'Estat es proposa oferir un servei públic que té per objectiu millorar la qualitat de vida dels seus ciutadans.

El concepte de seguretat pública es pot entendre com la suma de les idees d'ordre públic i de seguretat ciutadana.

El Síndic ha rebut principalment dos tipus de queixes: aquelles que fan referència a la inseguretat que pateixen els ciutadans, i, d'altra banda, denúncies per l'actuació desproporcionada en accions concretes de les forces de seguretat.

En l'Informe de l'any 2001 vam tractar de l'actuació proporcional de les forces de seguretat davant de situacions de violència. En aquest sentit, es reclamava que l'actuació de la policia sempre fos d'acord amb l'article 5 de la Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, que estableix els principis bàsics d'actuació dels membres de les forces de seguretat.

Les queixes núm. 3418/02 i 183/02 fan referència a aquesta qüestió.

Durant l'any 2002 s'ha parlat molt de Seguretat ciutadana i de Seguretat pública. Sovint s'utilitzen indistintament tots dos conceptes. Mentre no assenyalem una altra cosa, en aquest apartat ens referirem a la primera, la Seguretat ciutadana que s'afirma que ha esdevingut una de les primeres preocupacions dels ciutadans.

Respecte a la inseguretat ciutadana, hem analitzat els diferents factors que hi intervenen i hem posat de manifest que qualsevol solució a aquest problema exigeix un increment de les mesures de prevenció al carrer –més vigilància i més policia–, i també una reforma legal i judicial que n'agiliti el funcionament i proveeixi els recursos corresponents per garantir una justícia ràpida i eficaç.

El Síndic insisteix novament que la manca d'efectius policials comporta un increment de la inseguretat ciutadana i, per tant, cal fer els esforços necessaris en dotació de personal i material per atendre les necessitats de seguretat ciutadana. Les queixes núm. 198/02 i 199/02 són exemples d'aquesta qüestió.

Finalment, respecte als problemes d'infraestructura a les comissaries dels Mossos d'Esquadra i a la seva utilització per practicar les notificacions i les citacions a què fèiem referència a l'Informe de l'any 2001 (pàg. 58 i 59 BOPC núm. 275 de 22 de març de 2002), en fem el seguiment i mostrem la nostra preocupació per la nova redacció de l'article 796 de la Llei d'enjudiciament criminal, que encarrega als cossos de seguretat la notificació, en tot cas, de determinades resolucions judicials.

També ens ha semblat necessari relatar l'actuació d'ofici núm. 355/02 sobre la coordinació de les forces i cossos de seguretat de l'Estat en determinats àmbits així com també sobre els serveis de vigilància de seguretat privada.

2. Seguretat ciutadana: un servei necessari per a l'exercici dels drets i les llibertats

En un Estat democràtic, la seguretat és un factor coadjuvant del benestar social i de la qualitat de vida. El desenvolupament d'una nova cultura i concepció de la seguretat no ha de basar-se únicament en la persecució del delicte, sinó que ha d'estar orientada a promoure la prevenció de la il·legalitat i la salvaguarda i la garantia de tots els drets humans, és a dir, a garantir el lliure exercici dels drets de tots els ciutadans: és un repte preferent per a totes les institucions.

La seguretat pública requereix el compliment de la funció de les forces de seguretat d'atorgar seguretat als ciutadans respecte a les seves persones i els seus béns. Això fa necessari que la societat compti amb un aparell de policia al seu servei.

2.1. El diagnòstic d'un problema complex

L'augment de la inseguretat és una qüestió que s'ha fet especialment intensa els darrers temps; els ciutadans se senten afectats pels robatoris i altres delictes comesos al carrer, i és motiu d'escàndol el fet que moltes d'aquestes agressions són obra de delinqüents multireincidents que esperen ser jutjats.

Per tant, qualsevol solució del problema requereix l'augment de les mesures de prevenció al carrer –més vigilància i més policia– i també una reforma legislativa i judicial que, amb els recursos necessaris, aconseguei una justícia ràpida i eficaç. La rapidesa de la justícia penal és de vital importància per respondre a la delinqüència habitual o multireincident, especialment en relació amb les faltes.

Que la seguretat va més enllà de la policia o de la justícia, és evident. És prioritari dinamitzar una política de prevenció i cohesió social, mitjançant l'ensenyament, els serveis socials, el treball.

Pensem que citar algunes de les consideracions efectuades en informes anteriors pot tenir utilitat per situar en un context evolutiu els problemes que, a hores d'ara, centren una part important de l'agenda política a Catalunya i al conjunt de l'Estat. En l'Informe de l'any 1998 dèiem que «malgrat les previsions legals, la coordinació, cooperació i col·laboració entre la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra i les policies locals no resulten satisfactòries per a tothom» (pàg. 31165 del BOPC núm.380, de 19 de març de 1999).

En l'Informe de 1999 vam dedicar un comentari a la Carta de Rotterdam, que pretén enfrontar-se amb el repte d'una policia per a una societat multiètnica (pàg. 69 del BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000). En els informes de 1999 i de 2000 ens vam referir a la presència d'immigrants sense permís de residència, reconeguts com a autors de delictes i faltes reiterats, que es concentren en determinats barris, on sembla, als ulls dels veïns, que actuen impunement. Assenyalàvem que es tractava d'una petita part de la població immigrada; però que facilitava elements per fer possible identificar delinqüència amb membres d'un col·lectiu d'origen racial o nacional diferent del majoritari. Indicàvem també que l'eventual impunitat o la reincidència no era patrimoni dels no nacionals, i reclamàvem una atenció immediata de les autoritats competents. En aquest sentit, el Síndic va sostenir que calia una estratègia coherent i coordinada perquè residís en una única autoritat judicial el coneixement de totes les causes penals pendents i examinés d'aquesta manera el compliment dels requisits previstos a la Llei d'enjudiciament criminal per als casos en què s'autoritzi la sortida del territori espanyol i la proposta administrativa d'expulsió. Advocàvem, doncs, per una reforma legislativa en aquest sentit.

En l'Informe de 2000 ens vam referir a les dotacions policials i al desplegament de la policia autonòmica, en termes com ara: «[…] La manca d'efectius de policia és la causa principal que sembla justificar aquest increment de la inseguretat. Per això les administracions amb competències en matèria de seguretat ciutadana no es poden inhibir en l'exercici de les seves competències sinó que, mentre el desplegament dels Mossos d'Esquadra no s'hagi completat, han de fer els esforços necessaris en dotació de personal i de material per atendre les necessitats de seguretat a la via pública». (pàg. 11 del BOPC núm. 165, de 27 de març de 2001).

En l'Informe corresponent a l'any 2001 manifestàvem que quan «s'atribueix el problema de la inseguretat ciutadana a l'increment en l'arribada d'immigrants, a banda de generar un estat d'animadversió injustificada entre la població autòctona una certa alarma social» no es planteja per un moment que, en certa manera, la nova regulació de la Llei d'estrangeria pot ser la res-

ponsable d'aquesta situació. En aquest sentit dèiem: «Si l'entrada d'immigrants no cessa, malgrat la política de regulació dels fluxos migratoris; si les autoritats no poden fer retornar o expulsar els estrangers en situació irregular perquè no s'han signat prou convenis de readmissió; si no queda cap possibilitat perquè aquests éssers humans, persones com nosaltres, puguin sobreviure d'un manera digna, què hem de fer? […] Reproduirem, cíclicament, les discussions entre les diverses administracions per veure a quina li toca atendre'ls, tot convertint una qüestió laboral –s'emigra per treballar– en una qüestió d'assistència social o de resposta penal?». Pel Síndic, la resposta a aquesta qüestió era i és que «mentre les causes que condueixen a immigrar persisteixin i mentre no es pugui retornar els immigrats irregulars, els qui romanguin amb nosaltres haurien de disposar d'eines lícites per viure amb un cert grau de dignitat […]» (vegeu BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002, pàgines 212 i 213).

Aquests apunts d'altres informes permeten afirmar que ens trobem davant d'un problema complex. Els problemes d'aquesta naturalesa, normalment, no admeten solucions fàcils. No es poden despatxar amb una frase com ara que la culpa és d'aquest o d'aquell, i menys si per fer-ho les estadístiques s'utilitzen esbiaixadament.

Això és el que s'esdevé, per exemple, quan s'atribueix a la immigració, exclusivament, la responsabilitat de l'increment d'il·lícits, i a les detencions per il·lícit penal dels membres d'aquest col·lectiu s'afegeixen les derivades d'irregularitats en la situació administrativa, o bé s'invoca el nombre d'empresonaments, i s'obvia que pel mateix delicte imputat, en el sistema vigent durant l'any 2002 (articles 503 i 504 de la Llei d'enjudiciament criminal) a un estranger se li decreta presó provisional molt més fàcilment que a un nacional, en mèrit de les possibilitats de notificar-li un requeriment de compareixença davant del jutge.

Això és tan simplificador com inútil, i passat un temps, una vegada provada la ineficàcia de la recepta, és frustrant per al conjunt de la societat.

La tendència dels responsables governamentals en matèria de seguretat ciutadana ha consistit, precisament, a simplificar el diagnòstic del problema i, per tant, de la solució a administrar. Com més important és aquest ítem en l'agenda política, més s'accentua aquest plantejament.

2.2. La complexitat i la interdependència de les mesures per enfrontar-s'hi

També apreciem, en els mateixos governs, una confiança aparentment il·limitada en la capacitat de transformar la realitat mitjançant un canvi legislatiu. És evident que la modificació de l'ordenament jurídic produeix efectes, i aquest és un mecanisme que els poders públics han d'utilitzar quan calgui. En aquest sentit, en paràgrafs precedents hem recordat les nostres demandes de canvi normatiu en relació amb la multireincidència, en especial en les faltes.

Però els canvis legislatius, en particular els del sistema penal, ni produeixen efectes immediats –requereixen un temps d'aplicació per fer-se visibles– ni, per ells sols, són suficients per millorar la seguretat si no van acompanyats de les dotacions per aplicar-los.

Un enduriment de les penes portarà més gent, i per més temps, a la presó; però continuem necessitant una policia eficaç capaç de resoldre la responsabilitat dels il·lícits i detenir-ne els responsables; un sistema judicial que judiqui amb garanties i amb rapidesa; un sistema penitenciari que afavoreixi la reinserció social de qui ha delinquit –això vol dir que aquesta persona no tornarà a cometre il·lícits quan sortirà en llibertat.

Però necessitem alguna cosa més que això. No és un discurs ingenu demanar polítiques de cohesió social com el millor antídot contra la delinqüència, en especial la petita delinqüència, la que s'explica que no justifica, en termes de supervivència, la més visible; però que, tot i rebutjable, no és la més perillosa. L'acusació d'ingenuïtat amb què es despatxen aquestes propostes prové de posicions que invoquen la resposta penal com la solució definitiva en matèria de seguretat ciutadana, si bé ignoren, amb tanta tenacitat com ineficàcia, les dades estadístiques que ho contradiuen.

A Catalunya ens trobem amb l'actuació de diverses forces de seguretat: el cos Nacional de Policia, la Guàrdia Civil, les policies locals i els Mossos d'Esquadra.

El Govern de Catalunya va aprovar un projecte de llei d'ordenació del sistema de seguretat pública en què es pretén corresponsabilitzar les administracions locals del disseny de les polítiques de seguretat, i s'equiparen Mossos d'Esquadra i policies locals en la seva execució. Queden al marge d'aquesta llei el Cos Nacional de Policia i la Guàrdia Civil que mantenen competències a Catalunya en les zones on els Mossos d'Esquadra encara no s'han desplegat i sobre les funcions supracomunitàries. La coordinació entre aquests cossos i la policia catalana continuarà en mans de la Junta de Seguretat de Catalunya. La llei preveu el disseny d'un pla general de seguretat que reculli les previsions, actuacions i mitjans que afectin la seguretat de persones i béns. Aquest pla serà de referència obligada per elaborar plans locals, sectorials i específics. La relació entre administracions es regularà mitjançant convenis que delimitaran els serveis i la coordinació entre Mossos d'Esquadra i policies locals, alhora que es crearà un sistema unificat d'informacions d'interès policial. També es planificaran conjuntament els serveis i les actuacions en matèria de seguretat i hi haurà un servei integrat d'atenció als ciutadans en cas d'emergència.

Correspon al Parlament valorar i decidir sobre aquesta proposta del Govern de Catalunya; però no està de més remarcar que, en alguna mesura, la revaloració del paper de les policies locals que el Síndic havia reclamat coincideix amb actuacions recents del Govern de l'Estat, com ara, per citar-ne algunes, el conveni entre la Federació de Municipis i Províncies i el Ministeri de l'Interior o el d'aquest darrer i l'Ajuntament de Barcelona de 29 d'octubre de 2002.

Aquestes mesures comporten un canvi davant d'una certa tendència dels darrers anys a infravalorar les policies locals. Valoracions majorment provinents d'àmbits no locals –què, si no, explica la reticència fins a

dates recents a permetre'ls l'accés a bases de dades de les altres policies?–; però que en alguns casos ha comptat amb l'anuència de governs locals que han vist l'oportunitat de reduir els recursos pressupostaris que hi destinaven.

Com vam assenyalar en referir-nos a les policies locals en la compareixença en Comissió per exposar l'Informe de 2001, el pes de la lluita policial contra la inseguretat correspon a les altres forces i cossos de seguretat, «[…] no les responsabilitzem dels problemes d'inseguretat, el que fem és reivindicar el seu rol, ben important en la defensa de la seguretat ciutadana […]». (vegeu DSPC-C, núm. 335, de 26 d'abril de 2002, pàgines 8 i 9).

En determinades zones hi ha una manca d'efectius de les forces i cossos de seguretat dependents del Govern l'Estat, manca d'efectius que en algun moment havíem denunciat i que algú havia negat, però aquesta situació s'intenta corregir amb noves promocions i amb un acord recent que permet que els agents rellevats pels Mossos es quedin a Catalunya en places encara no proveïdes. A la província de Tarragona la situació és molt preocupant i, per tant, és important que aquestes mesures es concretin a la pràctica.

En l'Informe de 2001 dèiem que «[…] Els membres del Cos Nacional de Policia i de la Guàrdia Civil, que com qualsevol altra persona tenen les seves aspiracions i preocupacions domèstiques ben legítimes, no ignoren que el procés de substitució de forces de seguretat, ja en funcionament, pot determinar que la seva activitat professional, en un futur proper, es desenvolupi fora de Catalunya. Mantenir la cobertura de la plantilla en aquestes circumstàncies requereix, per part dels gestors d'aquest personal, l'adopció de les mesures que la promoguin […]».

No pertoca al Síndic definir aquestes mesures; però és innegable que tot allò que contribueixi a la millora de l'estatus i les condicions de treball dels membres de la policia té uns efectes positius. Quan s'aborda la problemàtica de la seguretat ciutadana, amb caràcter general, s'hauria de considerar, en relació amb les forces i cossos de seguretat, quines són les retribucions pagades, les possibilitats de promoció, els ajuts públics davant la mobilitat del lloc de treball determinada per les necessitats del servei i les inversions en sistemes d'autoprotecció. Tots aquests factors influeixen en la seva motivació i, per tant, eficàcia;, potser, doncs, cal dedicar més atenció.

Pensem que el plantejament efectuat en relació amb la policia autonòmica en aquestes qüestions és millor que el que s'ha fet per al Cos Nacional de Policia o de la Guàrdia Civil. La situació dels membres d'aquestes forces ens ha de preocupar, més enllà del repartiment de competències de direcció o de gestió, i no tan sols ara en el període transitori, mentre es completa el desplegament de la policia autonòmica, sinó també posteriorment, ja que necessitem que les forces de seguretat que assumiran les funcions extracomunitàries siguin eficaces, i per tant, que estiguin motivades i arrelades al país.

Tot i que es fa una gran esforç, el desplegament dels Mossos és un procés lent que requereix la formació de nous policies, nous comandaments i construir instal·lacions noves.

La tasca de l'Escola de Policia és, en general, força meritòria. Però és evident que com més àmplia és l'oferta de places, com més de pressa es creix, més difícil és mantenir el nivell. Això passa en qualsevol procés de selecció de personal. D'aquí ve la necessitat d'aconseguir que el responsable de pilotar aquest procés disposi dels recursos necessaris per encertar la selecció. Un bon estatus en la feina oferta –retribució, consideració social, etc.– provocarà un nombre elevat d'aspirants per plaça, la qual cosa dificultarà la gestió, però millorarà el resultat de la selecció.

D'aquí ve també la conveniència de ponderar la possibilitat d'incorporar persones amb experiència prèvia en altres policies, previ l'oportú procés d'adaptació, en especial, però no exclusivament, quan en la selecció ja ha intervingut l'Escola de Policia.

En l'Informe de l'any 2001 vam insistir que la policia ha de ser capaç de complir les seves funcions constitucionals en aquest camp i ha de dur a terme la tasca protectora dels drets de tothom, sense cap discriminació per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal.

Finalment, remarquem una vegada més la conveniència de destinar més recursos a la desactivació dels conflictes mitjançant el diàleg. D'altra banda, i tal com hem assenyalat en informes anteriors, un cop el conflicte s'ha produït, la resposta de les forces i cossos de seguretat ciutadana ha de ser sempre proporcionada, ja que la limitació dels drets fonamentals ha de ser interpretada amb criteris restrictius i en el sentit més favorable a l'eficàcia i l'essència dels drets.

Queixa núm. 3418/02

Plataforma cívica per un 12 d'octubre en llibertat

En diverses ocasions s'han dirigit a la nostra Institució diferents entitats contràries a la celebració el dia 12 d'octubre de determinades concentracions al barri barceloní de Sants.

En algun cas, a petició dels interessats, ens hem reunit amb els representants d'aquestes organitzacions que a hores d'ara estan agrupades amb la denominació de Plataforma cívica per un 12 d'octubre en llibertat, plataforma formada per diferents col·lectius socials, sindicals i veïnals.

En les entrevistes mantingudes hem recordat que la possibilitat de reunió en llocs de trànsit públic i de manifestació pacífica i sense armes és un dret fonamental la regulació del qual per la Llei orgànica 9/1983, de 15 de juliol, és congruent amb el precepte constitucional que estableix que en el cas de reunions només pot prohibir-les l'autoritat quan hi hagi motius fonamentats d'alteració de l'ordre públic, amb perill per a persones o béns.

Atès que en anys anteriors s'havien adoptat mesures preventives especials, com ara evitar punts de trobada entre manifestacions de signes oposats o no permetre

que les persones vagin amb objectes contundents, animals perillosos i altres situacions que poden alterar l'ordre públic, i atesa també la proximitat del 12 d'octubre i el fet que encara es produeixen conflictes, vam suggerir a la delegada del Govern a Catalunya que sospesés la conveniència d'adoptar algunes mesures especials per a aquell dia.

D'aquesta gestió es va donar trasllat als interessats. Així mateix va ser comunicada a l'associació MAPAFS, Ateneu Popular de Nou Barris, una entrevista amb la qual va determinar-nos a iniciar l'actuació d'ofici núm. 1613/01, referent a la detenció de joves durant la manifestació antifeixista al barri de Sants, que figura a l'Informe d'aquesta Institució corresponent a l'any 2001.

Queixa núm. 183/02

Actuació d'agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona contra un periodista en una manifestació del 17 d'agost de 2001

El promotor va exposar la seva disconformitat amb l'actuació de la Guàrdia Urbana de Barcelona el dia 17 d'agost de 2001 a la plaça de Sant Jaume, en una concentració de prop de tres-centes persones que protestaven contra l'actuació oberta contra els immigrants desallotjats de la plaça de Catalunya, en la qual l'interessat va ser colpejat i tirat per terra, tot i anar identificat amb el braçalet de premsa; el mateix promotor denuncià igualment la manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a la queixa que hi havia formulat.

Sol·licitada informació a l'Ajuntament de Barcelona, el regidor president de la Comissió de Presidència i Hisenda va trametre al Síndic de Greuges una còpia de l'escrit que des aquella regidoria havia adreçat al coordinador general de la Federació Sindical de Treballadors Autònoms Dependents i al president de la Unió de Professionals de la Imatge i la Fotografia de Catalunya. Hi adjuntava una còpia de la carta del cap de la Guàrdia Urbana a la presidenta de la Comissió de Defensa del Col·legi de Periodistes.

Segons la informació rebuda, «els fets requereixen una reflexió i acció perquè no se'n tornin a produir d'altres de semblants. Així s'ha fet arribar al cap de la Guàrdia Urbana a fi que recordi i s'insisteixi amb l'obligació de respectar la tasca dels professionals de la informació». Així mateix, hi ha prevista «una reunió amb la presidenta del Col·legi de Periodistes per intercanviar opinions sobre temes tan delicats com el present».

Amb aquesta informació i tot reiterant el que ja exposàvem en l'Informe de l'any 2001, en què dedicàrem una atenció especial a l'actuació proporcional de les forces de seguretat davant de situacions de violència, vam donar per finalitzada aquesta actuació.

Queixes núm. 198/02 i 199/02

Inseguretat ciutadana a la ciutat de Barcelona

Atès l'escrit de queixa núm. 198/02, presentat pels senyors X, referent tant al robatori d'una bossa de viatge que van patir el 6 de gener de 2002 a la plaça Orwell de Barcelona com a la inseguretat en aquella zona, així com també la queixa núm. 199/02, presentada pel senyor Y, referent a diversos robatoris i atracaments a la ciutat de Barcelona i a la sol·licitud d'un augment de la vigilància per part de les forces de seguretat i una major coordinació d'aquesta, en data 28 de gener de 2002 ens vam adreçar a l'Ajuntament de Barcelona i al Departament d'Interior a fi que se'ns informés sobre aquesta qüestió.

El conseller d'Interior ens va indicar que el desplegament progressiu del cos de Mossos d'Esquadra pel territori de Catalunya, fonamentalment en el model de substitució de les forces i cossos de seguretat de l'Estat en virtut de l'Acord d'octubre de l'any 1994 de la Junta de Seguretat i successius, d'acord amb el Pla de desplegament de la policia de la Generalitat, està previst que es produeixi a la ciutat de Barcelona l'any 2005.

Actualment, la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra s'ha desplegat a totes les comarques de les circumscripcions de Girona i Lleida, i només en una part del territori de la província de Barcelona, sense que a la ciutat de Barcelona s'hagin pogut assumir les funcions de seguretat ciutadana, de protecció de les persones i béns i de manteniment de l'ordre públic. En aquesta ciutat les funcions esmentades corresponen al Cos Nacional de Policia, d'acord amb l'article 11.2.a) de la Llei orgànica 2/1986, de forces i cossos de seguretat, sens perjudici de les funcions de la Guàrdia Urbana, en virtut del que estableixen l'article 53 de la Llei orgànica 2/1986 citada i el capítol XVI del títol VI de la Carta municipal de Barcelona aprovada per la Llei 22/1998, de 30 de desembre.

Així mateix, amb un escrit amb data de registre de 13 de març de 2002, l'Ajuntament de Barcelona ens va indicar que la Guàrdia Urbana presta servei, entre d'altres, de vigilància dels espais públics a tota la ciutat i, molt especialment, a les zones de més afluència, com són Ciutat Vella i l'Eixample, barris a què fan referència els promotors de les queixes.

Com a indicador de l'activitat de la Guàrdia Urbana, en qualitat de policia que col·labora en tasques de seguretat ciutadana, l'any 2001 aquest cos va efectuar 4.612 detencions relacionades amb aquesta tasca.

D'acord amb aquesta informació, vam donar per finalitzades les nostres actuacions i vam arxivar els expedients, tot indicant tant a l'Ajuntament com al Departament d'Interior, com ja consta als informes dels anys 2000 i 2001, la nostra preocupació pel problema de la inseguretat ciutadana.

En aquest respecte, considerem que la policia ha de ser capaç de complir les seves funcions constitucionals en aquest camp i ha de dur a terme la seva tasca protectora dels drets de tothom, sense cap discriminació per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal. Per això considerem que la manca d'efectius policials comporta fer els esforços necessaris en dotació de personal i material per atendre les necessitats de seguretat a la via pública. La previsió del desplegament dels Mossos d'Esquadra

no ha d'impedir, com ja dèiem l'any passat, que el Ministeri de l'Interior o els ajuntaments procurin que les plantilles de les policies que comanden siguin suficients i es dotin de forma efectiva.

Tota aquesta informació també es va trametre als promotors de les queixes.

3. La seguretat ciutadana en determinats espais públics

El tràgic esdeveniment ocorregut en un dels establiments públics del Maremàgnum el gener de 2002, on una persona va ser colpejada brutalment i llançada a les aigües del Port on va ofegar-se, va motivar l'obertura de l'actuació d'ofici núm. 355/02. Les informacions facilitades per les administracions a què ens vam adreçar ens permeten efectuar un seguit de reflexions entorn de l'espai de domini públic portuari on se situa aquest establiment, i ens porten a demanar-nos si es pot determinar quin ha de ser el cos encarregat de vetllar pel manteniment de la seguretat ciutadana en aquest espai públic.

El port de Barcelona té un pla d'utilització dels espais portuaris, aprovat per Ordre del Ministeri de Foment de 30 de desembre de 1999. L'àmbit terrestre de la zona de servei del port s'estructura en tres zones a les quals s'assignen determinats usos portuaris: el port comercial, el port ciutadà i el port logístic.

En aquest cas interessa el port ciutadà, que comprèn el Port Vell i la Bocana. El Port Vell té un pla especial d'ordenació en què es delimiten els seus usos: nauticoesportius, de trànsit de passatgers i d'activitats no estrictament comercials o portuàries, per bé que complementàries amb aquestes, com són l'hotelera, de serveis o d'equipament cultural i recreatiu.

A l'Autoritat Portuària li correspon, entre altres funcions, la gestió, administració i control dels serveis portuaris i informar del projecte de reglament general de servei i policia de ports, i elaborar i aprovar les ordenances portuàries corresponents i vetllar pel seu compliment. L'aprovació del reglament i model d'ordenances correspon al Ministeri de Foment.

Fins al moment present, atès que encara no s'ha publicat el reglament general de servei i policia de ports a Barcelona, hi és d'aplicació el Reglament de serveis, policia i règim del port de Barcelona, aprovat per l'Ordre ministerial d'obres públiques de 17 de desembre de 1976, i publicat en el Butlletí Oficial de la Província de 25 de febrer de 1976.

La Llei 27/1992, de 24 de novembre, de ports de l'Estat i la marina mercant, modificada per la Llei 62/1997, de 26 de desembre, atribueix l'exercici de les facultats de policia al Consell d'Administració de l'Autoritat Portuària, que el duu a terme a través del personal especialitzat del cos de zeladors guardamolls.

El Reglament de 1976 abans citat atribueix al cos de zeladors guardamolls la condició d'agents de l'autoritat amb qualitat de guardes jurats, i fixa que la seva missió és de prevenir, evitar i denunciar les infraccions que es puguin cometre sobre el que disposa el reglament, mantenir l'ordre degut i vetllar perquè no pateixin danys les obres, materials o mercaderies dipositats al port, complint i fent complir les ordres de servei transmeses pels seus superiors així com també controlar els serveis prestats.

La delimitació de la zona de servei del port de Barcelona i dels usos assignats permet apreciar l'obertura del port als ciutadans, en encabir-s'hi activitats no estrictament comercials o portuàries, com són les activitats d'espectacles i activitats recreatives.

L'obligació de vetllar pel correcte funcionament d'aquestes activitats és una tasca que pertany a la policia d'espectacles, policia autonòmica i local, a banda de la intervenció que, per al manteniment de la seguretat ciutadana, hi han d'efectuar, com en qualsevol espai públic, les forces i cossos de seguretat.

Així doncs, el Síndic considera que les tasques del cos de zeladors guardamolls del port estan pensades per tot allò que té relació amb els usos portuaris; és un cos que té el caràcter de policia administrativa especial, al qual no es pot encomanar la funció de vetllar pel correcte desenvolupament de les activitats recreatives instal·lades en el domini públic portuari ni el manteniment de la seguretat ciutadana.

Això no obsta perquè, pel seu caràcter de policia administrativa especial, aquests guardes tinguin l'obligació d'auxiliar les forces i cossos de seguretat i col·laborar-hi en tot moment. Aquestes tasques de col·laboració i auxili són fixades a l'article 4.2 de la Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de Seguretat, que estableix que les persones i entitats que exerceixen funcions de vigilància, seguretat o custòdia referents a personal, béns o serveis de titularitat pública o privada tenen l'especial obligació d'auxiliar les forces i cossos de seguretat o de col·laborar-hi en tot moment. En aquest sentit, l'article 4.1 de la Llei orgànica 1/1992, de 21 de febrer, de protecció de la seguretat ciutadana, estableix que en les matèries subjectes a potestats administratives de policia especial no atribuïdes expressament a òrgans dependents del Ministeri de l'Interior, aquests podran intervenir en la mesura necessària per assegurar la convivència ciutadana, l'eradicació de la violència, la utilització pacífica de les vies i espais públics i prevenció de la comissió de delictes i faltes.

Per tant, per les funcions i les característiques descrites respecte al cos de zeladors guardamolls, el Síndic entén que no és un cos de policia general. En conseqüència, pel que fa al manteniment de la seguretat ciutadana en l'àmbit del port de Barcelona, considera que el fet d'estar dins d'un espai de domini públic portuari que té un cos especialitzat de zeladors guardamolls no pot significar en cap cas un debilitament de l'encàrrec del manteniment de la seguretat pública que la llei atribueix a les forces i cossos de seguretat, sens perjudici de les funcions d'auxili o col·laboració que aquells han de prestar a aquests darrers.

Actuació d'ofici núm. 355/02

Els mecanismes de control en relació amb els serveis de vigilància de seguretat privada en determinats espectacles, activitats recreatives i establiments públics

Amb motiu del tràgic esdeveniment ocorregut a Barcelona en un dels establiments públics del Maremàgnum, el gener de 2002, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici, i per aquest motiu sol·licità informació a diferents administracions públiques així com també al gremi provincial d'empresaris de sales de festes a Barcelona.

L'objecte de l'actuació era saber els mecanismes de control que les administracions havien adoptat, i les mesures acordades en el cas d'haver-se'n detectat incompliments, arran de l'entrada en vigor del Decret 205/2001, de 24 de juliol, pel qual es regulen els serveis de vigilància per a determinats espectacles, activitats recreatives i establiments públics; saber si hi havia algun acord adoptat per la Junta Local de Seguretat de Barcelona relatiu a la vigilància a la zona del Maremàgnum o a la zona del servei del port i el seu contingut; saber si hi havia algun dispositiu de seguretat establert amb efectius de la policia local per vigilar l'espai públic en qüestió, i quin és l'encàrrec que té assignat el cos de guardamolls zeladors del port de Barcelona i si hi ha algun protocol d'actuació amb els agents de les forces i cossos de seguretat.

Per aquest motiu, el Síndic s'adreçà al Departament d'Interior, a l'Ajuntament de Barcelona, a l'Autoritat Portuària de Barcelona i al Gremi Provincial d'Empresaris de Sales de Ball, Festa i Discoteca de Barcelona.

El Departament d'Interior donà compte de les actuacions inspectores i procediments sancionadors instruïts amb motiu dels possibles incompliments en matèria de serveis de vigilància, així com també per incompliment de la normativa de seguretat privada.

L'Ajuntament de Barcelona informà que tenia delegades les competències sancionadores en matèria d'espectacles, activitats recreatives i establiments públics; facilità una relació dels establiments del Maremàgnum que requereixen vigilants en funció del seu aforament, i comunicà que no s'havia rebut cap acta denunciant incompliment dels serveis de vigilància a la zona del Maremàgnum.

L'Autoritat Portuària assenyalà que l'encàrrec assignat als zeladors guardamolls del port en relació amb la seguretat de les persones a la zona de servei del port és, en general, el de prevenir, evitar i denunciar a les autoritats corresponents, policial i judicial, els fets delictius que puguin afectar la seguretat de les persones; d'altra banda, ens féu saber que no hi havia cap protocol d'actuació amb els agents de les forces i cossos de seguretat, tot i que s'està en contacte permanent amb el Cos Nacional de Policia.

El Gremi Provincial d'Empresaris informà que en molts casos no era possible complir les exigències derivades del Decret 205/2001, malgrat els esforços i intents realitzats prop de les empreses de seguretat. Per aquest motiu la Federació d'Organitzacions d'Empresaris de Sales de Festa i Discoteques de Catalunya havia recorregut davant el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya contra el citat Decret, ja que, al seu entendre, s'havia dictat sense tenir en compte l'oferta existent d'empreses que poden donar serveis adequats de vigilància i la demanda obligatòria exigida pels aforaments establerts.

El Síndic s'adreçà al Departament d'Interior, Ajuntament de Barcelona i Autoritat Portuària, a tots els quals féu avinents les reflexions que figuren en el tema precedent relatiu a «La seguretat ciutadana en determinats espais públics».

D'altra banda, el Síndic ha assenyalat que si l'obligació del personal de seguretat privada és d'auxiliar les forces i cossos de seguretat en l'exercici de les seves funcions de vigilància i protecció dels usuaris dels espectacles, seria convenient que hi hagués uns mecanismes de coordinació efectius entre aquest personal, els Mossos d'Esquadra i la resta de forces i cossos de seguretat encarregats del manteniment de la seguretat ciutadana. Atès que el Consell de Coordinació de la Seguretat Privada, creat pel Decret 233/1998, de 30 de juliol, té assignada, entre altres, la funció de proposar els criteris de coordinació, el Síndic va sol·licitar informació sobre la fixació d'aquests criteris i els protocols d'actuació establerts davant la detecció de possibles incidents en relació amb els espectacles i activitats recreatives on s'han de desenvolupar les tasques de vigilància.

Respecte d'aquesta qüestió, el Departament de Justícia i Interior ens fa saber que el centre lúdic on es van produir els fets objecte de l'informe se situa a la ciutat de Barcelona, on no hi ha hagut encara el desplegament dels Mossos d'Esquadra; a més, la vigilància de l'espai correspon també a la policia portuària. Així també, el Departament assenyala que el personal de seguretat haurà de seguir les instruccions que en l'exercici de les seves competències imparteixin els responsables policials, col·laborant amb aquests en casos de suspensió d'espectacles, desallotjament o tancament provisional de locals i, en general, dins dels establiments en què presten els seus serveis, en qualsevol situació en què sigui necessari per al manteniment i restabliment de la seguretat ciutadana.

Pel que fa a la referència a la vigilància que correspon a la policia portuària, el Síndic s'ha remès novament a les reflexions efectuades en el tema precedent. També ha exposat al Departament que si el Consell no ha proposat els criteris de coordinació, al marge dels criteris generals que recull el reglament estatal de seguretat privada, caldria que aquests es fixessin per aconseguir una resposta més àgil i eficaç davant de situacions conflictives en aquells llocs del territori on s'ha fet efectiu el desplegament de la Policia de la Generalitat. També ha assenyalat que el Departament ha d'estar d'acord amb el fet que, encara que no s'hagi efectuat el desplegament dels Mossos d'Esquadra a la ciutat de Barcelona, això no ha de comportar cap obstacle perquè puguin exercir les funcions de control i inspecció del funcionament correcte dels espectacles i activitats recreatives, amb independència de la delegació de competències sancionadores que, en aquesta matèria, ha estat efectuada a favor de l'Ajuntament de Barcelona.

D'altra banda, atès que l'Autoritat Portuària havia informat que no existeix cap protocol d'actuació amb els agents de les forces i cossos de seguretat, per bé que té contacte permanent amb el Cos Nacional de Policia, el Síndic va requerir informació sobre si, per mitjà de la Junta local de Seguretat de Barcelona, s'ha previst establir un protocol d'actuació concret per a la zona del port.

El Departament de Justícia i Interior es remet a les previsions recollides a la Carta municipal de Barcelona, que atorguen a l'alcalde, en qualitat de president de la junta, la capacitat executiva per garantir el compliment dels acords de la Junta.

A la vista d'aquesta resposta, el Síndic s'ha adreçat novament al Departament per assenyalar que seria bo que els òrgans de l'Administració que hi participen impulsessin mesures que clarifiquin les pautes a seguir davant dels incidents que puguin succeir en l'espai públic portuari.

Amb la finalitat d'aconseguir un control *ex-ante* de la deguda habilitació administrativa de l'empresa que ha de comptar amb els serveis de vigilància privada, el Síndic plantejà l'oportunitat d'estudiar la introducció d'un nou apartat a la Llei 10/1990, de 15 de juny, sobre policia de l'espectacle, les activitats recreatives i els establiments públics. Aquest nou apartat hauria de condicionar l'atorgament de la llicència a la demostració del fet que el peticionari té concertat el servei amb una empresa de seguretat, com consta a l'article 6.3 de la citada llei, en què es condiciona la llicència a l'acreditació de tenir concertat un contracte d'assegurances que cobreixi el risc de la responsabilitat civil.

Pel que fa als establiments que ja estan en funcionament i que s'han hagut d'adaptar a les exigències del Decret 205/2001, el Síndic considerà, a fi de verificar el compliment de la citada normativa, que a banda de les inspeccions d'ofici i altres que ja s'han realitzat, podria ser operatiu que, a partir dels registres d'establiments, es pogués establir una operació d'inspecció, coordinada amb les administracions que compten amb competències sancionadores delegades.

En relació amb aquestes darreres qüestions, el Departament ha informat de com actua per fer efectiu aquest control. Així doncs, a través de la ponència tècnica interdepartamental, constituïda a cada delegació territorial del Govern, que té per finalitat proposar els condicionaments que obligatòriament s'han d'incorporar a les llicències municipals de determinats establiments de concurrència pública, la Generalitat fa que els ajuntaments en condicionin l'atorgament a la contractació del servei de vigilància amb una empresa de seguretat privada.

No se'ns diu res, però, de la possibilitat d'establir un operatiu de control *ex-post*.

Pel que fa a les reflexions apuntades, que han estat trameses el mes de febrer de 2003, el Síndic està pendent de conèixer la decisió de l'Administració.

4. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'EXERCICIS ANTERIORS

Seguiment de l'Actuació d'ofici 2945/00, entre altres

(pàg. 58 i seg. del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Visites a comissaries dels Mossos d'Esquadra

En l'Informe de l'any 2001 (BOPC núm. 275, 22 de març de 2002 pàg. 58 i s.), vam exposar els problemes detectats arran de les visites efectuades l'any 2000 a les comissaries dels Mossos d'Esquadra de Blanes (A/O 2945/00), Lloret de Mar (A/O 2946/00), Lleida (A/O 3197/00), Balaguer (A/O 3198/00), Vic (A/O 3402/00), Girona (A/O 3439/00) i Figueres (A/O 3440/00).

Llavors vam detectar i exposar els problemes següents:

Problemes d'infraestructura a les comissaries dels Mossos d'Esquadra.

El Síndic va considerar que respecte als problemes d'espai que pot originar l'acumulació d'atestats, la substitució dels expedients per suport informàtic permetria eliminar les dues còpies que es fan de cada un, la que s'envia als serveis centrals i la que es conserva a la comissaria, la qual cosa evitaria aquest problema.

Quant a les dificultats d'espai motivades pel dipòsit d'objectes a disposició judicial i pel dipòsit de vehicles requisats o a disposició judicial, el Síndic va considerar que corresponia al Departament de Justícia trobar-hi una solució.

Segons la informació facilitada pel Departament de Justícia i Interior, s'està progressant en aquests aspectes, ja que s'han fet totes les gestions necessàries per resoldre aquest problema i habilitar al més aviat possible un altre espai a aquest efecte. És important d'assenyalar la dificultat que comporta disposar d'un local que, a més de l'espai necessari, reuneixi les característiques tècniques i de seguretat òptimes per a la custòdia de peces de convicció. Això no obstant, al mes de gener de 2002 s'estava negociant les condicions de lloguer d'un emplaçament a Girona que permetrà solucionar aquest assumpte per a tota la demarcació.

En relació amb els vehicles a disposició judicial, el Departament està en fase de negociació amb les juntes de jutges i els jutjats degans per intentar reduir-ne el nombre, mitjançant l'aplicació del Reial decret 2783/1976, de 15 d'octubre, sobre conservació i destinació de peces de convicció, i de l'Ordre ministerial que el desenvolupa, de 14 de juliol de 1983, mentre se cerca una solució definitiva.

Així doncs, podem considerar que aquesta qüestió està camí de ser solucionada.

En referència a la utilització dels Mossos d'Esquadra per practicar les notificacions i les citacions, el Síndic considerava encertada la proposta de l'Audiència Provincial de Lleida de crear un servei centralitzat de localització de persones per alleugerir les forces policials d'una tasca ordinàriament impròpia de les seves funcions.

El Departament de Justícia i Interior, de resultes d'una reunió entre les institucions implicades, va resoldre

traslladar aquesta qüestió a la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya per a l'estudi i, si era el cas, comunicació als jutjats afectats de la necessitat d'efectuar les comunicacions per la via ordinària (agents judicials) i tan sols utilitzar la policia per a supòsits excepcionals. El president d'aquest tribunal va comunicar al Departament que s'havien cursat les ordres oportunes als presidents de les quatre audiències provincials. D'acord amb això, el Departament es va adreçar als presidents de les quatre audiències esmentades a fi que informessin sobre les actuacions i els avenços assolits en aquesta qüestió. També, amb l'objectiu d'assegurar-ne el seguiment d'aquest assumpte va ser tractat per la comissió mixta formada per Departament i la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, amb la presentació del document comparatiu d'ordres i citacions judicials que han rebut els Mossos d'Esquadra durant el segon semestre de 2001 i el primer semestre de 2002.

L'aprovació recent de la Llei 38/2002, de 24 d'octubre, de reforma parcial de la Llei d'enjudiciament criminal, sobre procediment per a l'enjudiciament ràpid i immediat de determinats delictes i faltes, i de modificació del procediment abreujat, dóna una nova redacció al títol III del llibre IV d'aquesta Llei. D'acord amb aquesta reforma legislativa, entre altres actuacions que preceptivament ha de dur a terme la policia judicial, es preveu la citació de la persona denunciada en l'atestat policial –sempre que no se n'hagi realitzat la detenció–, així com també la dels testimonis, ofesos i perjudicats perquè compareguin en el jutjat de guàrdia el dia i a l'hora corresponents. El Departament de Justícia i Interior està pendent de l'entrada en vigor d'aquesta nova llei, previsiblement el mes d'abril de 2003, per analitzar l'impacte de la seva aplicació en la Policia de la Generalitat –Mossos d'Esquadra– i extreure'n les conseqüències oportunes.

En aquest sentit, abans d'aquesta reforma legislativa ja vam manifestar que recórrer als Mossos d'Esquadra –i, òbviament, a qualsevol altre cos policial– per practicar les notificacions i citacions comporta una minva sistemàtica de recursos humans per a tasques que no són estrictament policials ni requereixen l'especialització professional donada als agents dels Mossos d'Esquadra. En l'Informe de 2001 argumentàvem que s'hauria de recuperar el caràcter extraordinari de l'encàrrec a agents dels cos de Mossos d'Esquadra d'efectuar les citacions judicials, reservant-ho pels casos de domicilis desconeguts o perillositat del destinatari. La nova legislació va per altres camins.

ADMINISTRACIÓ DE JUSTICIA

1. Introducció

Les actuacions iniciades en l'àmbit de la justícia durant aquest any 2002 han estat 404, de les quals 2 han estat d'ofici.

Les peticions rebudes dels ciutadans es poden dividir en els grups següents:

Formen el primer grup les peticions que fan referència als col·legis professionals (problemes d'organització, de deontologia o de torn d'ofici).

Formen el segon grup les relatives a denúncies de lentitud, inexecucions i manca de mitjans dels jutjats.

El tercer grup és format per les queixes que fan referència a qüestions en les quals el Síndic no té competències, com ara les relatives a disconformitats amb resolucions judicials dictades o aquelles l'objecte de les quals es troba *sub iudice*.

El quart grup són altres queixes que per la seva diversitat no són enquadrables en cap dels grups anteriors.

Un any més el Síndic ha d'expressar el seu agraïment al president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya per l'atenció prestada a les consideracions d'aquesta Institució i per la col·laboració rebuda, que ha permès que una part dels greuges plantejats pels ciutadans es poguessin resoldre.

Igualment, volem assenyalar la receptivitat que hem trobat en el fiscal en cap del Tribunal Superior de Justícia, com també en altres membres de la carrera fiscal, sempre que, per un motiu o altre, ens hi hem adreçat.

Aquesta mateixa disposició l'hem trobada en els presidents de les audiències provincials. El Síndic també agraeix la bona disposició a col·laborar amb la nostra Institució demostrada pels jutges, magistrats i secretaris encarregats dels jutjats als quals s'ha adreçat en algun moment.

També mereix aquest agraïment l'Escola Judicial del Consell General del Poder Judicial, que ens ha permès participar en algunes activitats adreçades a la formació dels futurs jutges o en la formació continuada d'aquells que ja s'han incorporat a la magistratura.

Hem de felicitar-nos també per la resposta del Tribunal Superior de Justícia a les consideracions que vam expressar en l'Informe de l'any 2001 relatives a la necessitat de facilitar als periodistes que informen sobre els tribunals les claus interpretatives necessàries per entendre el món judicial.

En el present Informe destaquem especialment el problema de la lentitud de la justícia, situació que va ser tractada en l'Informe de l'any 2001, però que continua sense acabar de funcionar amb l'agilitat i l'eficàcia que requereix aquest servei públic.

Les queixes que exposem fan referència a la lentitud, tant la derivada dels jutjats (vegeu queixa núm. 1489/02) com la d'altres institucions relacionades, com és ara el cas de la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta (vegeu queixa núm. 1846/02).

En les queixes que exposem es fa palesa la necessitat de dotar la justícia de més recursos personals i materials (vegeu queixa núm. 3877/02), la qual cosa comporta un esforç pressupostari important.

2. El funcionament del servei públic de la justícia: la percepció dels ciutadans i les mesures a adoptar per millorar-lo

Aquest és el mateix títol que el de l'Informe de l'any 2001, una identitat amb la qual donem per reproduïdes les consideracions que hi formulàrem. Les donem per reproduïdes perquè aquesta Institució rep moltes quei-

xes pel funcionament de l'Administració de justícia. L'any 1999, el Síndic de Greuges hi va dedicar un total de 422 actuacions; l'any 2000, 450; l'any 2001, 417 i el 2002 n'han estat 403.

El Comitè de Drets Humans de les Nacions Unides ha emès un informe que recull una de les principals preocupacions dels que estan obligats a millorar l'Administració de justícia. Es dóna la raó a un ciutadà espanyol que va patir un retard judicial d'onze anys. És la segona vegada que l'ONU recrimina la justícia espanyola. Els ciutadans tenen la percepció que la justícia és lenta i, amb caràcter general, això s'ajusta a la realitat.

La similitud de les queixes rebudes en relació amb l'Administració de justícia un any i un altre permet confirmar que, tot i que n'hi ha, les millores no es produeixen amb la velocitat que caldria.

Assenyalàvem en l'Informe de l'any 2001: «Des de fa anys el Síndic de Greuges ha insistit reiteradament que cal reformar en profunditat l'Administració de justícia, donar-li un nou enfocament que la converteixi en un veritable servei públic. Per aconseguir-ho, calen reformes normatives i dotar-la dels mitjans necessaris, humans i materials, per fer-ne una Administració àgil i eficaç.»

La lentitud de la justícia provoca que alguns casos es demorin anys abans de ser resolts, tenint en compte que un retard en una sentència pot significar el perllongament de la situació d'injustícia.

Continuem considerant que els ciutadans reben poca informació sobre la tramitació dels procediments judicials que els afecten.

En qualsevol cas, les mesures que contribueixin a cercar solucions que estalviïn processos judicials s'han de valorar positivament. En aquest sentit tenim la Llei 1/2001, de 15 de maig, de mediació familiar de Catalunya (DGOC núm. 3355 de 26.03.2001) i el seu Reglament (Decret 139/2002, de 14 de maig, DOGC núm. 3641 de 23.5.2002). L'objecte d'aquesta normativa és evitar l'obertura de procediments judicials de caràcter contenciós i posar fi als ja iniciats o reduir-ne l'abast.

Amb aquesta llei es regulen els aspectes jurídics fonamentals de la mediació familiar i es crea el Centre de Mediació Familiar de Catalunya, amb la responsabilitat de fomentar i organitzar el servei públic d'aquesta activitat, sense el propòsit d'abastar la mediació que es pugui produir al marge de la seva intervenció, amb ple respecte a la voluntat dels ciutadans i a les iniciatives privades que ja han assolit una experiència teòrica i pràctica en l'àmbit de la mediació. Regula també la intervenció dels col·legis professionals afectats, i els dóna unes tasques importants en els àmbits de la formació i la capacitació de la persona mediadora mitjançant la creació de serveis de mediació familiars dependents dels mateixos col·legis professionals, com també deontològiques i sancionadores.

2.1. El diagnòstic, les mesures adoptades i la seva aplicació

Els darrers anys s'ha avançat força en el diagnòstic dels problemes de l'Administració de justícia. En aquest sentit podem recordar el *Llibre blanc de la justícia*, aprovat pel Consell General del Poder Judicial el setembre de 1997, al qual ens vam referir en l'Informe de 1997.

Més ençà, l'acord subscrit al Parlament estatal, el maig de 2001, del Pacte d'Estat per a la reforma de la justícia preveu diverses mesures, com ara l'actualització del mapa judicial i una ampliació progressiva de la planta; la possibilitat que els jutjats que tenen més litigis puguin obrir també a la tarda; l'elaboració d'una carta de drets dels ciutadans; la creació d'una comissió tecnològica i també l'increment de les competències autonòmiques, principalment en qüestions relacionades amb personal, organització i mitjans materials.

Valorem positivament aquest disseny; però per aplicar-lo calen unes dotacions pressupostàries importants. S'han previst 1.500 milions d'euros a repartir en vuit anys. La despesa de l'any 2002 i la previsió per al 2003 no es correspon al quocient de dividir la inversió total prevista per vuit. Encara que res no impedeix que en exercicis futurs, dins dels vuit, es compensi la despesa que ara no es fa, lògicament la immediatesa de l'eficàcia del pacte en el temps depèn substancialment de la periodització de l'esforç pressupostari.

Un exemple d'aquesta aplicació diferida en el temps del pacte esmentat és que un total de 74 alumnes sobre 299 de la promoció 2003 de l'Escola Judicial del Consell General del Poder Judicial no tenien destinació, amb la normativa vigent en el moment de redactar aquest Informe, perquè no s'han creat els jutjats corresponents. Tot i que ens consta que el consell treballa amb el Ministeri de Justícia per trobar una solució, no és una bona notícia.

En la Memòria sobre l'estat, funcionament i activitats del CGPJ i dels jutjats i tribunals l'any 2001, s'informa que aquell any va acabar amb 4.022 jutges i magistrats, la qual cosa significa un increment de 64 persones en relació amb el 2002 i equival a un jutge o magistrat per cada 10.000 habitants. Sembla que la mitjana europea és d'un per cada 8.000 habitants. Per tant, hi ha una tendència a aproximar-se a aquest paràmetre, però encara no s'ha assolit. Ara bé, no n'hi ha prou de formar jutges; cal disposar dels jutjats oportuns –assolir l'objectiu de l'actualització del mapa judicial i una ampliació progressiva de la planta– i del personal necessari a fi que funcionin.

En aquest sentit, cal recordar que durant l'any 2002 una tercera part dels jutjats de Catalunya tenien la plaça de secretaria sense proveir. El secretari és una peça clau en el funcionament de l'oficina judicial i sembla que, com comentàvem en l'Informe 2001, el Govern de l'Estat vol potenciar-lo, tant pel que fa a les seves funcions processals com de direcció de l'oficina. Això encara fa més necessari canviar aquesta situació de vacants generalitzades.

Entre els aspectes positius detectats el 2002 hem de remarcar que, més enllà de la parcial inadequació de la planta judicial a les necessitats del país, s'han proveït totes les places de jutges i magistrats disponibles, cosa que feia anys que no passava. La situació de l'Escola Judicial a Vallvidrera hi ha contribuït decisivament i,

per tant, aquest és un actiu, encara que no l'únic ni el més important, de la seva instal·lació a Catalunya.

Els compromisos del Pacte d'Estat per a la reforma de la justícia que no impliquen despesa pressupostària són més fàcils de complir; però a la fi també són compromisos, i per tant cal valorar positivament que es realitzin. L'aprovació l'abril de 2002 de la Carta de drets dels ciutadans davant de la justícia per part del Congrés de Diputats n'és un exemple.

Aquesta carta, que pren la forma d'una proposició no de llei, refon en un text articulat un seguit de drets reconeguts en diverses lleis preexistents i els sistematitza sobre tres eixos que, amb els epígrafs en què es desenvolupen, són: una justícia moderna i oberta als ciutadans (transparent, comprensible, atenta i responsable davant del ciutadà, àgil i tecnològicament avançada); una justícia que protegeix els més febles (les víctimes del delicte, els menors, els discapacitats, els immigrants) i una justícia que genera una relació de confiança entre el ciutadà i els advocats i procuradors (mitjançant una conducta deontològicament correcta, un client informat, una justícia gratuïta de qualitat).

Hi ha hagut reformes legislatives, com la Llei d'enjudiciament civil (Llei 1/2000, de 7 de gener) i les de la Llei d'enjudiciament criminal (Llei orgànica 7/2002, de 5 de juliol, de reforma parcial i la Llei orgànica 8/2002, de 24 d'octubre, complementària de l'anterior). Ha transcorregut poc temps des de l'entrada en vigor de la nova Llei d'enjudiciament civil, per la qual cosa encara no ha estat possible posar a prova, en la pràctica, tots els mecanismes processals que preveu. A més a més, l'aplicació d'una part d'aquesta llei ha estat suspesa fins que s'efectuï la necessària modificació de la Llei orgànica del poder judicial.

Un dels projectes normatius més importants del Pacte d'Estat per a la reforma de la justícia és l'anomenada Llei de judicis ràpids, la Llei orgànica 8/2002, citada. És una reforma integral del procediment abreujat i de les normes de la Llei d'enjudiciament criminal, reguladores dels processos relatius a la delinqüència més habitual. S'aplicarà a tots els delictes que tinguin assignada una pena inferior a cinc anys, quan siguin flagrants i resultin d'instrucció senzilla. També afecta l'enjudiciament de les faltes.

Aquesta llei està en la línia de les mesures de reforma del sistema juridicopenal a què al·ludíem en l'apartat de Seguretat Ciutadana. Novament, no és suficient la reforma legislativa per aconseguir l'objectiu de donar una resposta eficaç i respectuosa dels drets constitucionals a determinats il·lícits. Calen recursos per aplicar-la. En aquest sentit és essencial el reforç de les dotacions del ministeri fiscal. Durant els darrers mesos també han aparegut informacions sobre la dificultat d'impulsar-la en determinades àrees, com la rural de Lleida, si no augmenta la plantilla de fiscals.

El Govern de Catalunya ha donat informació de les mesures adoptades per fer possible la seva aplicació. Aquesta Institució vol remarcar la importància que la reforma legislativa s'apliqui, plenament, a tot el territori.

El projecte de reforma de la legislació en matèria de presó provisional, anunciat pel Govern de l'Estat en els primers dies de l'any 2003, tracta d'evitar la paradoxa que, mentre algú està pendent de judici per un il·lícit que presumptament ha comès, pugui cometre'n de nous. Evidentment, una justícia prou ràpida, que exigeix l'oportuna dotació de jutges, fiscals, secretaris i unes oficines judicials potents, faria innecessària la reforma que, en qualsevol cas, fa aflorar els escrúpols d'enviar a la presó algú presumptament innocent. En qualsevol cas, si no s'accelera la justícia penal, assistirem a una acumulació de preventius a les presons, insostenible tant des del punt de vista humanitari com jurídic i econòmic.

Això, malgrat el risc d'esdevenir reiteratius, justifica la nostra insistència a dir que cal, prioritàriament, donar les partides pressupostàries necessàries a aquest pilar fonamental de l'Estat de dret.

2.2. Suggeriments del Síndic davant d'alguns problemes concrets

L'àmbit de la jurisdicció contenciosa ha experimentat una millora mercès als jutjats contenciosos. Sense desestimar el problema de la pèrdua que la col·legialitat ha comportat, els jutjats unipersonals han portat més agilitat. Tenint en compte les nostres actuacions en relació amb l'Administració pública, és lògic que donem atenció especial a l'òrgan judicial que les fiscalitza.

Dins d'aquest ordre jurisdiccional persisteixen les demores en el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, derivades de la disfunció entre el nombre d'assumptes i els recursos per gestionar-los.

La jurisdicció contenciosa té importància no tan sols pel que fa a la resolució de la situació jurídica individualitzada, sinó per la doctrina que deriva de les sentències a l'hora d'interpretar la norma que permet fixar unes normes a seguir pels operadors jurídics encarregats d'aplicar adequadament l'ordenament jurídic vigent. La lentitud esmentada provoca problemes greus com el que descrivim tot seguit.

En l'examen de queixes que fan referència a l'aplicació de la normativa d'estrangeria hem observat que algunes normes són aplicades de forma diferent per diverses administracions públiques a Catalunya. Així per exemple, els requisits establerts en l'article 41.2. lletra *d*) del Reglament de la llei d'estrangeria, aprovat pel Reial decret 864/2001, per estimar que concorre una situació excepcional i acreditada d'arrelament, són interpretats per uns operadors jurídics com a acumulatius i per un altres com a alternatius.

Tenint en compte que el Tribunal Superior de Justícia no ha resolt recursos contra aquesta norma i que, atesos els assumptes pendents, això encara trigarà seguint l'ordre rigorós d'entrada, criteri habitual per proveir, vam proposar al president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya que considerés la possibilitat de plantejar a la Sala de Govern del Tribunal l'adopció d'un acord que permeti avançar la tramitació dels assumptes més significatius o rellevants que siguin fruit de l'aplicació de la normativa avui en vigor en matèria d'estrangeria.

El president va considerar oportú plantejar el cas a la Sala de Govern i aquesta, a la vista dels assumptes d'estrangeria pendents de resoldre, va considerar que semblava més indicat cercar mesures per, en comptes de fer prevaler uns assumptes d'igual classe sobre uns altres, assolir una resolució en temps raonable de la totalitat. En definitiva, que s'havia de reduir la pendència de forma significativa. Amb vista a aconseguir-ho, la Sala ha proposat al Consell General de Poder Judicial una seguit de mesures de suport i reforç previstes a la Llei orgànica del poder judicial i al Reglament 5/1995, de 7 de juny, dels aspectes accessoris de les actuacions judicial.

El Síndic de Greuges, d'acord amb el coneixement que té de la realitat, derivat de les seves actuacions, col·labora amb les diferents institucions perquè s'adoptin diferents determinis per millorar la justícia. Així, amb el conveni subscrit el juliol del 2001 amb el Consell General del Poder Judicial, que articula un procediment per donar trasllat a aquest òrgan constitucional de les consideracions efectuades en l'Informe anual en relació amb la justícia.

Durant l'any 2002 s'ha celebrat la primera reunió amb els vocals territorials per a Catalunya del Consell, senyora Montserrat Comas d'Argemir i senyors Enrique López López i Alfons López Tena, en la qual es van tractar, entre altres, les actuacions i manifestacions fetes pel Síndic en relació amb l'Administració de justícia, la justícia juvenil i la violència domèstica. Cal destacar la receptivitat i disposició a col·laborar del nou Consell i del seu president, tot desenvolupant allò que es va acordar amb l'anterior.

Un dels reptes que el Consell s'ha plantejat és d'arribar a tenir un coneixement conjunt de les reclamacions que es plantegen en l'àmbit de l'Administració de justícia. La nostra Institució hi aportarà les dades de què disposa per ajudar a per fer un dibuix al més ajustat possible a la realitat.

En l'Informe de l'any 2001 ens fèiem ressò de la conveniència que la justícia facilités als periodistes que informen sobre els tribunals les claus interpretatives necessàries per entendre el món judicial, que té el seu propi llenguatge. Ens complau constatar que el Tribunal Superior de Justícia, ja aquell any, va considerar oportú posar en funcionament diverses mesures, particularment un gabinet de premsa, per apropar la justícia al ciutadà amb una decidida i clara col·laboració amb els mitjans de comunicació.

Per això, aquella oficina de premsa, a primera hora del matí facilita més d'una seixantena de sentències de totes les jurisdiccions (penal, civil, contenciosa i social) perquè els periodistes tinguin temps d'analitzar-les amb calma i demanar si s'escau un contacte amb el magistrat ponent per a qualsevol aclariment. A més es facilita l'accés dels mitjans de comunicació amb igualtat a totes les vistes i resolucions judicials i es tramita qualsevol aclariment o dubte que puguin tenir els periodistes davant dels organismes judicials corresponents.

També s'ha demanat al Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada del Departament de Justícia i Interior que inclogui en els seus programes de formació continuada per als jutges, magistrats i fiscals unes estades en els mitjans de comunicació catalans per aprofundir en un millor coneixement entre tots dos col·lectius. També està en estudi fer cursos de formació per als periodistes que informen de tribunals i que tenen la necessitat de traduir el llenguatge jurídic als seus lectors, oïdors i telespectadors.

A més, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en una aposta clara per la transparència de les sentències judicials, per acord de la Sala de Govern de maig de 2002, va demanar a tots els magistrats de Catalunya la seva col·laboració amb el gabinet de premsa per poder oferir una informació més veraç i transparent de qualsevol fet notificable que afecti l'organisme judicial.

Queixa núm. 1489/02

Lentitud del Jutjat núm. 1 de Granollers a executar una sentència de desnonament

La senyora X i el seu marit van presentar un escrit de queixa davant d'aquesta Institució per la lentitud del Jutjat núm. 1 de Granollers a executar una sentència de desnonament per manca de pagament del lloguer d'un habitatge, ja que el procediment s'havia iniciat l'abril de 2000, la sentència es va dictar el mes d'abril de 2001, i el maig de 2002 encara no havia estat executada, amb la qual cosa el llogater del pis continuava sense pagar les mensualitats.

El Síndic s'adreçà, doncs, al president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, a fi que, tant com fos possible, s'interessés per l'estat del procediment.

El president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya ens va trametre còpia de l'informe emès pel jutge de 1a Instància i Instrucció de Granollers.

Segons l'informe, en data 30 de març de 2001 es va dictar sentència estimatòria de la demanda de desnonament i en data 29 de novembre de 2001 es va sol·licitar l'execució de la sentència de condemna pecuniària, en dictar-se interlocutòria de data 11 de març de 2002.

La demora produïda en aquest procediment, com en molts altres, era deguda a la situació creada en aquest jutjat a conseqüència de la manca de provisió de les places de funcionaris, que o bé quedaven vacants per concurs de trasllats o bé per situació de baixa durant llargues temporades. Concretament en la Secció Civil I i en relació amb els procediments de cognició i verbals com el de la queixa, es va produir durant mesos una situació d'absolut abandonament en quedar vacant la plaça del funcionari que assumia aquests procediments, de manera que aquesta plaça no fou proveïda fins l'11 de juny de 2001, i la funcionària que va ocupar la plaça interinament es va trobar amb més de 800 escrits sense proveir.

En el moment de redactar aquest Informe, el jutjat viu una situació similar per la baixa d'un altre funcionari des de fa més de tres mesos, agreujada per la baixa prorrogada de la secretària, per maternitat.

Amb la informació anterior, i ateses les nostres competències, vam donar per finalitzada aquesta actuació, tot

informant la promotora dels fets anteriors i comunicant-li que, tal com ens havia indicat el president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, ja es feien gestions per resoldre el cas plantejat.

Queixa núm. 1846/02

Lentitud de la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta a resoldre una petició del benefici de justícia gratuïta

La senyora X, propietària de dos locals connectats entre si en un mateix immoble, heretats dels seus pares, exposà que, poc després d'heretar, es va rescindir el contracte de lloguer dels locals i va decidir tornar-los a llogar.

En data 1 de gener de 2000 va llogar els dos locals al senyor Y, el qual en data 1 de juliol de 2000 en va deixar de pagar el lloguer, fet que va originar l'inici de dos procediments de desnonament.

En data 21 de novembre de 2000 es va iniciar el judici corresponent al local més petit en el Jutjat de 1a Instància núm. 57 de Barcelona, arran del qual el senyor Y va sol·licitar un advocat d'ofici. En data 18 de gener de 2001 se li va denegar el benefici de justícia gratuïta. El 28 de març de 2001 va tenir lloc el segon judici i la interessada pogué cobrar les quantitats que li devien pel local.

El local més gran va tenir el primer judici en el Jutjat de 1a Instància núm. 20 de Barcelona en data 10 de desembre de 2000. El senyor Y també va sol·licitar un advocat d'ofici. L'advocat i procurador de la promotora i el mateix Jutjat núm. 20 van remetre a la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta, en diferents ocasions, escrits en què sol·licitaven que es resolgués la petició del benefici de justícia gratuïta, la qual cosa no es va produir fins el 18 de setembre de 2001, data en què va ser denegada.

El senyor Y va impugnar aquesta resolució que fins al 4 de març de 2002 no va ser resolta, i el judici se celebrà el 4 d'abril de 2002. En aquesta ocasió, atès que, després del temps transcorregut, la quantitat a pagar era molt elevada, ja no va ser satisfeta pel senyor Y.

La promotora va manifestar al Síndic que atesa la lentitud de la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta a resoldre la sol·licitud, el senyor Y havia continuat ocupant el local gairebé dos anys mentre ella havia hagut de demanar una hipoteca per reparar la façana.

Sol·licitat informe a la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta, se'ns indicà que en data 20 de febrer de 2001 va tenir entrada en aquella Comissió l'expedient del senyor Y, amb el dictamen desfavorable de l'Il·lustre. Col·legi d'Advocats de Barcelona, ja que els ingressos i recursos del sol·licitant superaven el doble del salari mínim interprofessional.

L'expedient s'havia iniciat a l'Il·lustre. Col·legi d'Advocats de Barcelona en data 19 de desembre de 2000, la mateixa data en què el sol·licitant demanà a l'òrgan judicial la suspensió dels terminis processals. El dictamen provisional de l'esmentat Col·legi, de data 12 de gener de 2001, es va notificar personalment a la senyora X el dia 30 de gener de 2001.

En la tramitació d'aquest expedient a la Comissió no es van poder seguir els terminis establerts a la Llei 1/1996, d'assistència jurídica gratuïta, atesa l'acumulació de sol·licituds per resoldre, que es van veure agreujades amb el trasllat de la seu de la Comissió, la primera setmana de febrer de 2001, a l'emplaçament actual, amb la conseqüent paralització de l'activitat per la preparació de l'empaquetament de la documentació, el trasllat de mobiliari, la instal·lació al nou edifici i la connexió dels equips informàtics, que no es va poder fer fins la primera setmana de març. A més, també es van produir diferents incidències en el personal adscrit a la Comissió (cessament de personal interí, incorporació de nous funcionaris, baixes per llarga malaltia, baixes voluntàries de personal...), que van afectar el funcionament normal en la tramitació d'expedients.

Per tal de millorar aquesta situació, la Comissió va adoptar mesures especials (increment del nombre de sessions i del nombre d'expedients examinats en cada sessió, entre d'altres) i el Departament de Justícia va anar proveint les vacants de personal, de manera que es reduïa significativament el retard acumulat.

L'expedient de sol·licitud d'assistència jurídica gratuïta instat a nom del senyor Y va ser examinat en la sessió de la Comissió del 17 de setembre de 2001, i es va dictar la resolució de denegació del dret en data 18 de setembre de 2001, la qual va ser notificada a l'interessat el 12 de novembre de 2001.

La impugnació d'aquesta resolució es va presentar el dia 17 de novembre de 2001, i es va remetre amb tot l'expedient el dia 17 de desembre de 2001 al Jutjat de 1a Instància núm. 20 de Barcelona perquè hi fos resolta, cosa que –com hem dit– succeí el 4 de març de 2002, més de catorze mesos després d'iniciar-se l'expedient de justícia gratuïta.

Pel que fa a la tramitació del procediment judicial, la Llei 1/1996, d'assistència jurídica gratuïta, preveu les mesures que poden adoptar els òrgans judicials. Entre altres, l'article 16 estableix el criteri general que la sol·licitud d'assistència jurídica gratuïta no suspendrà el curs del procés, malgrat que l'òrgan judicial ho pot fer d'ofici o a petició de les parts per evitar la preclusió d'un tràmit o la indefensió, i es preveuen expressament els efectes en cas de sol·licituds de suspensió clarament abusives i preordenades a dilatar terminis. També l'article 21 de la Llei preveu el requeriment urgent de designació de professionals d'ofici quan ho estimi oportú l'òrgan judicial. A més, l'article 17 de la Llei 1/1996 estableix els efectes que produeix el silenci de la Comissió en els casos en què no ha dictat una resolució expressa. Aquestes cauteles legals no van ser efectives en aquest cas.

Amb aquesta informació, la qual va ser tramesa a la promotora, vam donar per finalitzada aquesta actuació.

Actuació d'ofici núm. 3877/02

Deficiències de l'edifici del jutjat de la Bisbal

En alguns diaris es publicà una notícia referent a les deficiències de l'edifici dels jutjats de 1a Instància i

Instrucció núm. 1, 2 i 3 de la Bisbal d'Empordà, deficiències que, segons la informació publicada, es qualificaven de greus i afectaven la correcta prestació del servei públic.

Per aquest motiu, es va obrir l'actuació d'ofici núm. 3877/02 per comprovar la veracitat de les informacions publicades.

En aquelles dates, havíem previst desplaçar-nos a la Bisbal per atendre els ciutadans d'aquella població i de la comarca del Baix Empordà. Aprofitant la presència del Síndic i de part de la seva oficina en aquell municipi, es va programar una visita a les dependències judicials el dia 7 de novembre de 2002 i es van visitar els jutjats esmentats.

Es van mantenir entrevistes amb la jutgessa degana que substituïa per absència el jutge degà, la secretària del Deganat, l'oficial del Deganat, la secretària judicial dels jutjats núm. 1 i 2, l'encarregada del manteniment d'edificis de la Generalitat de Catalunya i amb l'empresa X, supervisora de l'estat de conservació de la fusta de l'edifici.

A la visita efectuada vam apreciar, entre altres, els aspectes següents:

– Inexistència de vigilància a l'entrada i a la resta de l'edifici.

– Inexistència de sortides d'emergència.

– Existència d'una caldera de gasoil sota l'escala, sense ventilació exterior.

– L'espai destinat a arxiu, ateses a les inundacions sofertes, tenia un grau d'humitat que dificultava el treball en condicions normals i el manteniment dels expedients.

– Deficiències en el manteniment de l'edifici.

Se'ns va informar que les mesures que s'havien acordat consistien, a curt termini, en el trasllat provisional del Jutjat núm. 3 a un altre edifici i a llarg termini, en la construcció d'un nou edifici on s'ubicarien els tres jutjats.

La solució de traslladar provisionalment un dels jutjats, d'entrada, i a reserva de disposar de més informació, no ens va semblar que fos la solució idònia ja que no resolia els problemes de seguretat i de resistència de l'edifici que els treballadors ens havien manifestat.

Com a conseqüència de tot l'anterior, ens vam dirigir a la consellera de Justícia i Interior a fi que se'ns informés sobre els aspectes següents:

– Resistència de l'edifici pels usos als quals està destinat, que garanteixi la inexistència de perill per a les persones i els béns.

– Suficiència de les mesures de seguretat, sortides d'emergència i accés per a minusvàlids.

– Suficiència del nombre de persones responsables del manteniment de l'edifici.

En el moment de tancar aquest Informe restem pendents de rebre la resposta del Departament de Justícia i Interior.

SERVEIS PENITENCIARIS

1. Introducció

Les actuacions iniciades en l'àmbit dels serveis penitenciaris aquest any 2002 han estat 74, de les quals 13 d'ofici.

El Síndic de Greuges ha visitat, novament, durant l'any 2002, la Unitat Hospitalària Penitenciària de Terrassa, el centre penitenciari de Joves de Barcelona i el centre penitenciari de Brians. A part del corresponent informe d'aquestes visites, s'ha efectuat un seguiment de les realitzades l'any 2001, any en el qual es van visitar tots els centres penitenciaris de Catalunya excepte la Unitat Hospitalària Penitenciària de Terrassa. En el moment de tancar aquest Informe estem pendents de rebre les darreres respostes i conclusions del Departament de Justícia i Interior.

En l'Informe d'enguany no s'inclou el resultat de cada visita, ja que estem elaborant un informe extraordinari, de conformitat amb allò que disposa l'article 30.4 de la nostra Llei reguladora, que intentarà una aproximació al sistema penitenciari de Catalunya. Malgrat els fets anteriors, en el present Informe hem volgut destacar un problema que ens preocupa especialment: la massificació dels interns als centres penitenciaris de Catalunya, que afecta, d'una banda, les possibilitats de tractament, que es redueixen, i de l'altra, la conflictivitat, que augmenta, i la vigilància, que es fa més difícil. No podem dir que el motí del centre penitenciari de Quatre Camins el dia 30 de maig de 2002 sigui conseqüència d'aquesta situació; però indubtablement els episodis de crisi s'hi veuen afavorits.

En l'exposició sobre la massificació dels centres penitenciaris de Catalunya, el que pretenem és fer una reflexió sobre cap a on ha d'anar l'Administració penitenciària: si cal adoptar un sistema de més control, el principal objectiu del qual sigui evitar totes les ocasions d'evasió i reincidència durant el compliment de les condemnes, indiferent a la reeducació i a la reinserció, dels interns, o bé convé que ens decantem per un sistema permeable i orientat cap a la reeducació i a la reinserció, que pugui permetre a curt o mitjà termini millorar les condicions dels centres penitenciaris (més seguretat, millors condicions de vida, més recursos per ajudar els interns), i a llarg termini millors efectes en la prevenció del delicte pel fet d'alliberar recursos per a polítiques socials preventives.

També ens referim a les relacions dels centres penitenciaris amb els jutjats de vigilància penitenciària per veure si tots els interns coneixen el dret que tenen a ser visitats pels jutges de vigilància penitenciària, valorar si cal modificar el protocol d'actuació a fi que totes les demandes es comuniquin immediatament, i veure en què es fa i què es pot fer, especialment en el cas d'interns estrangers, per millorar el coneixement del procediment a seguir davant dels jutges de vigilància penitenciària i les seves funcions.

En totes les actuacions tenim ben presents els mandats que deriven de la legislació vigent. En aquest sentit hem de recordar allò que disposa l'exposició de motius de la Llei orgànica general penitenciària, on es diu que

defensar en primer terme la finalitat resocialitzadora de la pena, la llei pretén significar que el penat no és un ésser eliminat de la societat, sinó una persona que continua formant-ne part, també com a membre actiu, si bé sotmès a un règim jurídic particular, motivat pel comportament antisocial anterior d'aquell i encaminat a preparar la tornada a la vida lliure en les millors condicions possibles per exercir socialment la seva llibertat».

En aquest mateix sentit, l'article 3 del Reglament penitenciari estableix: «El principi inspirador del compliment de les penes i mesures de seguretat de privació de llibertat serà la consideració que l'intern és subjecte de dret i no es troba exclòs de la societat, sinó que en continua formant part».

2. La massificació als centres penitenciaris de Catalunya

El primer que cal destacar és que, els anys 2001 i 2002, el nombre de reclusos ha augmentat ininterrompudament, tant a Catalunya com en el conjunt de l'Estat espanyol, en una tendència que s'ha agreujat aquests dos darrers anys.

A les presons catalanes hi ha gairebé 7000 interns, una xifra rècord que no s'havia assolit mai i que ha posat les nou presons al límit de la capacitat màxima real, entenent per real la que s'aconsegueix amb l'exercici d'imaginació i bona voluntat per part d'interns, funcionaris i direcció. La capacitat teòrica, determinada en aplicació de la normativa vigent, sempre ha estat ultrapassada.

2.1. L'increment de reclusos

Si comparem les darreres dates estadístiques del Departament de Justícia i Interior, corresponents als anys 2001 i 2002, tenim:

10 d'octubre de 2001

població reclusa total: 6.403 interns, dels quals 1.319 preventius (1.225 homes i 94 dones) i 5.084 penats (4.738 homes i 346 dones)

27 de novembre de 2002

població reclusa total: 6.991 interns, dels quals 1.469 preventius (1.354 homes i 115 dones) i 5.522 penats (5.148 homes i 374 dones)

Aquest augment de població reclusa no respon a un increment de la població en el seu conjunt. No respon tampoc a un augment proporcional de la delinqüència o de la inseguretat ciutadana, la qual és, d'altra banda, difícil de mesurar amb precisió, ja que les úniques dades objectives que s'utilitzen habitualment fan una referència gairebé exclusiva al nombre de denúncies, detencions o judicis, però el nombre real de delictes que es cometen no coincideix exactament amb aquestes xifres, tot i que, evidentment, hi té relació. La majoria dels delictes que es cometen en qualsevol país és sempre més gran que el dels denunciats o detectats, i l'evolució de les estadístiques està més en relació amb la major o menor propensió de les persones a denunciar determinats delictes o amb les prioritats en cada moment de la policia, nombre d'efectius, criteris d'actuació, etc.

Així, doncs, hem de plantejar-nos quina és la causa d'un increment del 9,18%, en un sol any, de la població reclusa.

Hi ha dos motius, bàsicament, per a aquest increment. Per una banda, la majoria dels interns, pràcticament un 100%, compleixen condemnes d'acord amb el nou Codi penal, i això fa que s'hagi reduït dràsticament el nombre de persones que assoleixen la llibertat, ja que, per una part, les penes són més elevades –s'han endurit les penes per alguns delictes dels més habituals, com els que van contra la propietat o els de tràfic de drogues– i, per l'altra, s'ha eliminat la redempció de condemnes pel treball.

Per contra, les penes alternatives no privatives de llibertat que preveu el Codi penal, així com també alguns mecanismes de reducció del temps de presó que també preveu, com ara llibertat condicional a les dues terceres parts de la condemna o l'indult particular, s'apliquen tímidament.

Per un altre cantó, també s'han reduït les sortides a causa del descens de la concessió de permisos, especialment després de l'alarma social provocada per la fuga de dos presos a Lleida. Així, als que no surten s'hi sumen els que hi entren.

Els últims tres anys s'ha registrat un fort increment dels presos estrangers, i es dóna la circumstància que aquests majoritàriament són preventius. Aquesta situació és afavorida pel fet que, en aplicació de la normativa vigent, els jutges decreten en moltes ocasions aquesta mesura per als delinqüents estrangers a petició de la fiscalia, atès que el règim de presó preventiva té per objecte retenir l'intern a disposició de l'autoritat judicial i, en aquests casos, el desarrelament podria constituir un motiu per no complir aquest objectiu. És a dir, que per un mateix fet pot donar-se el cas que un estranger es trobi en situació de presó preventiva, i un nacional estigui en llibertat.

Que la població estrangera a presó augmenti, és fins a cert punt lògic, atès que la seva proporció augmenta en el conjunt de la població i perquè una part significativa pertany a grups socials econòmicament més febles, i la pobresa, quan arriba a situacions de necessitat, és un factor de risc per cometre il·lícits, com ho és el fracàs escolar o la drogodependència. Igualment, en un procés, les possibilitats de defensa d'aquestes persones, pobres independentment que siguin nacionals o no, és sovint, a la pràctica, més reduïda que dels que disposen de potents despatxos d'advocats per representar-los.

Ha de quedar clar que no podem atribuir l'augment de la població reclusa únicament al fet que hi hagi un nombre més elevat de presos estrangers, perquè, si bé és cert que aquests han augmentat sensiblement, també ho és que s'ha produït un augment del nombre de presos de nacionalitat espanyola.

Segons el Departament de Justícia i Interior, si es manté el ritme de creixement registrat en els últims anys, el 2007 hi haurà uns 10.000 presos, un 42% més dels que hi ha actualment. Això obligaria a construir noves pre-

sons, al marge de les que han de substituir les que es tancaran a Barcelona.

Així mateix, les reformes legislatives que el govern de l'Estat anuncia en matèria de seguretat ciutadana tendeixen que pugui entrar encara més gent en el sistema penitenciari, ja que van encaminades a incrementar els supòsits en els quals escau la presó provisional pendent de judici, a endurir les condemnes per a certs delictes, dictar més presó per als reincidents, crear noves figures de delicte, fixar un temps mínim d'estada a la presó per accedir a determinats beneficis penitenciaris, establir mesures per assegurar en alguns casos el compliment íntegre de condemnes, etc. Aquestes mesures, en cas d'aprovar-se, fan augurar un nou impuls a l'augment de la població penitenciària.

2.2. Els efectes de l'increment

L'increment de la població reclusa sense un increment paral·lel de les places i del personal per gestionar-les és insostenible a mitjà i llarg termini, i té com a conseqüència una inevitable massificació de les presons que deteriora la convivència i les condicions de vida dels presos i limita o impedeix les possibilitats de reinserció social i, per tant, converteix els centres penitenciaris més en un factor generador de violència i delicte que de prevenció.

La massificació als centres penitenciaris catalans és preocupant. La capacitat òptima dels centres penitenciaris de Catalunya, d'acord amb dades del Departament de Justícia, és aproximadament de 5.700 interns, amb una capacitat màxima al voltant de 6.000, mentre que, com ja s'ha dit, actualment hi ha empresonades 6.991 persones, o sigui un excés de població de prop de 1.000 individus en el conjunt del sistema, que es reparteixen desigualment, de manera que la massificació és més greu en uns centres que en uns altres. I tot això, tenint en compte que les xifres considerades òptimes per l'Administració no asseguren, amb l'actual estructura dels centres, el compliment de dos mandats bàsics de la legislació penitenciària: el principi cel·lular, és a dir, una cel·la per intern –article 13 de la LOGP–, i la separació entre interns preventius i penats –article 16 de la LOGP.

Les conseqüències de la massificació a les presons comporten:

a) Més conflictivitat entre els presos (agressions, motins (vegeu actuació d'ofici núm. 1959/02), intents de fuga...). La convivència d'un nombre més gran de persones en un espai reduït hi fa créixer les tensions. És a dir, no és el mateix, a efectes de convivència, que en una cel·la hi hagi dos presos que n'hi hagi quatre o cinc. Actualment al centre penitenciari d'homes de Barcelona hi ha cel·les ocupades per cinc interns, la qual cosa fa molt difícil la convivència i provoca o agreuja els conflictes.

També als centres penitenciaris de Ponent i de Brians hi ha cel·les ocupades per quatre interns. El nombre mínim és sempre de dos interns per cel·la.

D'altra banda, com hem recordat, la Llei orgànica penitenciària estableix que els dormitoris han de ser individuals, llevat que les dimensions i condicions d'habitabilitat permetin, preservant la intimitat, allotjar-hi més d'una persona o si, temporalment, la població penitenciària supera el nombre de places individuals disponibles –article 13 del Reglament penitenciari. La previsió normativa és lluny de la realitat. A més, a qualsevol persona li resulta una greu limitació de la intimitat el fet de compartir forçosament el dormitori i el sanitari amb persones desconegudes, sobretot tenint en compte les reduïdes dimensions de les cel·les. Aquesta limitació de la intimitat no resulta justificada per la pena de presó. Així mateix, l'increment de la població reclusa comporta la reducció de l'espai disponible per a la convivència i la disminució dels recursos, la qualitat dels serveis, el personal tècnic i els programes de tractament, i això també repercuteix negativament tant en la seguretat dels centres com en les condicions de vida.

Igualment, pel que fa a la separació d'interns entre preventius i penats, el Departament de Justícia, quan respon les consideracions a les nostres visites als centres, ens remarca que aquesta barreja no provoca situacions de mala convivència entre interns. Aquest problema sí que es podria produir si no s'atenguessin d'altres paràmetres per efectuar la classificació, com són l'adaptació al centre, la conducta de l'intern, la primarietat delictiva o l'estudi individualitzat, criteris que també són previstos per la legislació penitenciària amb vista a aconseguir una adequada rehabilitació i retorn a la llibertat. Tot i ser cert que aquests criteris els preveu també la legislació, considerem que cal buscar fórmules per complir el que estableix el Reglament penitenciari en relació amb la distribució dels interns en els establiments polivalents o instar la modificació de la normativa vigent.

b) Malestar dels funcionaris, que reclamen millores materials de seguretat i un augment del personal. Això ho vam poder comprovar en les visites als centres penitenciaris, entre altres, en les converses amb els funcionaris dels centres de Figueres i de Tarragona, en relació amb la massificació.

c) Els programes d'intervenció individualitzada són més difícils d'aplicar perquè hi ha menys possibilitats d'intervenir amb els interns (la qual cosa també afavoreix un nivell més elevat de fracàs en els permisos de sortida).

2.3. Els determinis adoptats per afrontar la situació

Per pal·liar la situació actual, el Departament de Justícia i Interior ha pres les mesures següents:

– S'ha fet un pavelló al centre penitenciari de Quatre Camins i un altre al de Brians, de 300 places cadascun, per a interns en segon grau de classificació penitenciària que gaudeixin de permisos, i per a interns en tercer grau.

– S'han creat 70 places al Mòdul III del centre de Brians i 70 places a la 6a galeria del centre d'homes de Barcelona, per a interns en règim tancat. D'altra banda, el mòdul de règim tancat de Quatre Camins s'ha dotat de 80 places més.

– S'ha previst crear 100 noves places per a interns en règim obert, 44 de les quals ja estan en funcionament al centre de joves de Barcelona.

En total, això comporta crear 964 places noves fins que la substitució dels centres penitenciaris sigui una realitat.

També s'ha elaborat un pla 2003-2008 amb més dotació de recursos per pal·liar els efectes de la massificació. Allà on no s'arribi amb infraestructures, s'hi ha d'arribar amb dotació de personal. Si aquest no es reforça, el marge de maniobra del sistema es redueix alarmantment.

Des del punt de vista dels recursos habilitats, ens hem de fer ressò de la imminent entrada en funcionament de la Unitat Psiquiàtrica Polivalent. Aquesta dotació, llargament demanada, és molt important. Esperem referir-nos-hi més en l'Informe monogràfic, però no podíem ometre una notícia tan bona per al nostre sistema penitenciari.

Pel que fa a la població estrangera, tal com se'ns va indicar en la darrera visita al centre d'homes de Barcelona–Model, l'augment de població estrangera que hi ingressa planteja problemes específics, ja que en molts casos es tracta de persones de llengua i cultura diferents i que han entrat en el nostre país de forma irregular, moltes vegades sense un sol document d'identificació. Així, essent conscients de les dificultats i també de les limitacions, des la institució penitenciària, es fa un esforç suplementari amb aquest grup, en el sentit de posar-li a l'abast els recursos de tractament, formatius i lúdics als quals té accés tota la població ingressada als centres penitenciaris, però també els que específicament els podran facilitar la integració en llibertat, en especial l'aprenentatge de la llengua. Aquest esforç s'ha de mantenir.

2.4. Algunes accions a considerar

Arribats en aquest punt, formulem algunes reflexions:

Les 964 places anunciades, algunes ja creades, ja estan ocupades.

Arran de les visites als centres penitenciaris efectuades durant l'any 2001, vam suggerir al Departament de Justícia, de valorar si era necessari variar les dates d'execució del procés de substitució dels centres ja previst o bé estudiar altres possibilitats.

Cal valorar la necessitat de construir noves presons a part de les que han de substituir les que es tancaran a Barcelona. El tancament d'aquestes presons significa que si es vol mantenir una política de reinserció i seguretat cal crear les places que es perden, crear les places necessàries per l'increment ja experimentat, que deriva del vigent Codi penal, i crear-ne també preveient l'increment que probablement experimentarem si es manté la situació actual i s'apliquen les mesures legislatives que s'anuncien en matèria de seguretat ciutadana.

Una inversió relativament barata en comparació amb el cost dels sofisticats sistemes de seguretat són les despeses esmerçades per procurar una vida més digna als interns. A més, són inversions eficaces en seguretat present i futura: menys tensió, menys intents de fuga i millor tractament amb més possibilitats de reinserció. Ens consta que els equips directius dels centres penitenciaris catalans no tan sols hi estan d'acord, sinó que procuren fer-ho efectiu. En opinió nostra, després de deu anys de visitar institucionalment centres penitenciaris, el problema de la inseguretat no és pas una conseqüència d'una política orientada, per mandat constitucional, a la reinserció, sinó de la insuficiència de recursos per aplicar-la, particularment per la massificació de les presons.

Així, ens sembla urgent actualitzar el diagnòstic de places penitenciàries necessàries, tot aplicant estrictament la legislació vigent pel que fa a condicions materials i separació entre interns preventius i penats, i presentar l'adaptació del programa de dotació d'aquests recursos que en resulti. En aquesta actualització caldria considerar les mesures alternatives a la presó avui legalment admeses i que l'Aministració penitenciària catalana ha intentat aplicar amb tenacitat, tot considerant els supòsits en què els òrgans jurisdiccionals les admeten.

En connexió amb allò que hem comentat relatiu a les mesures legislatives anunciades volem fer una altra reflexió. L'aprovació d'aquestes mesures comportarà un increment de reclusos que, per complir les lleis vigents, requereix noves inversions. Hi ha doncs una relació entre una mesura legislativa estatal, discutible però competencialment legítima, i un increment de despesa autonòmica. Caldria valorar si, d'acord amb el nostre sistema jurídic, és raonable demanar una aportació extraordinària de finançament estatal per fer unes inversions que, amb aquests ingressos addicionals o sense, s'hauran de fer.

La modificació legislativa anunciada, sota el títol de seguretat ciutadana, mesures concretes en matèria de violència domèstica i integració social dels estrangers, pretén expulsar els estrangers imputats per delictes amb penes fins a sis anys. Limitant-nos a analitzar la previsió projectada des de l'àmbit de l'eventual alliberament de places que implicarà, a hores d'ara, des de l'experiència de l'aplicació de la mesura d'expulsió ja reconeguda en la legislació vigent d'estrangeria, hem de dir que pot ser més teòrica que real. L'experiència que en tenim és que en un percentatge molt alt no s'executen. Per tant, no sembla prudent, per ara, comptar de recuperar gaires places per aquesta via.

2.5. Un darrer apunt

Pel que fa al control i al tractament de les persones que han delinquit, la societat s'enfronta, com en tantes altres qüestions socials, a una disjuntiva que requereix reflexionar, valorar la informació disponible i decidir què s'ha de fer: si adoptem un sistema penitenciari de més control, el principal objectiu del qual sigui evitar totes les ocasions d'evasió i reincidència durant el compliment de les condemnes, indiferent a la reinserció, o bé ens decantem per un sistema permeable i orientat a la reeducació i la reinserció.

Reinserció i seguretat són dos elements d'un mateix binomi. No tan sols s'ha d'apostar per la reinserció, la

qual comporta més seguretat, sinó que s'ha de fer conèixer la realitat d'aquest binomi a tota la societat de forma entenedora, perquè es puguin valorar adequadament les polítiques adoptades. Les valoracions esbiaixades o incompletes no contribueixen a augmentar la seguretat dels ciutadans, sinó que provoquen perplexitat i desconfiança en els poders públics.

La redacció del Codi penal ha limitat els incentius i la redempció de les penes per bona conducta. El sistema d'avaluació i motivació, les sortides programades i els permisos –on és molt important el rol dels jutjats de vigilància penitenciària (vegeu actuació d'ofici núm. 3111/02) - intenten preparar per a la vida en llibertat i, alhora, ser un estímul per mantenir la fe de l'intern en la seva pròpia rehabilitació.

Hem de tenir en compte el sentit dels permisos i de les concessions del tercer grau. Aquests beneficis no es donen per tractar millor els interns, sinó per preparar-los per a la vida en llibertat, la qual cosa és una garantia dels drets i les llibertats dels ciutadans. Certament, hi ha risc en aquestes sortides, però es veu compensat amb una disminució de la reincidència. Perquè això sigui possible, tots els mecanismes han de funcionar: s'ha d'afinar la concessió del tercer grau i dels permisos per evitar-ne un possible mal ús, i en cas de trencament, s'ha de disposar dels dispositius oportuns perquè el reingrés sigui al més ràpid possible. Pensem, d'altra banda, que la manca de motivació està íntimament relacionada amb la seguretat a les presons.

En un medi massificat és molt més difícil avaluar i motivar.

Les mesures penals alternatives a la presó són més indicades que l'ingrés en un centre tancat per promoure la reeducació i la reinserció de determinades persones, responsables de certs tipus d'il·lícit. Apostar per aquestes mesures és lògic si se cerca l'eficàcia de l'execució penal en la rehabilitació. Alhora, això serveix per desmassificar les presons. Igualment, s'han de fer tots els possibles perquè s'apliquin els instruments alternatius que ens donen el Codi penal i el Reglament penitenciari (el règim obert i la llibertat condicional).

Actuació d'ofici núm. 1959/02

Motí al centre penitenciari Quatre Camins

Atesa la notícia publicada en diferents diaris relativa al motí del dia 30 de maig de 2002 al centre penitenciari Quatre Camins, el Síndic va obrir una actuació d'ofici a fi d'esbrinar i avaluar aquells fets.

En el procés d'enquesta, el Síndic es posà en contacte amb la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació del Departament de Justícia i Interior i conegué les mesures adoptades per fer minvar la pressió al centre de Quatre Camins i als altres centres on aquell motí va tenir conseqüències.

El mateix dia en què es va obrir l'actuació d'ofici, 30 de maig de 2002, la directora general de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació informà de les diferents etapes fins aquell moment del conflicte de més agressivitat produït en els centres penitenciaris de Catalunya:

«El dia 28 de maig, els interns dels mòduls 1 i 2 del centre es van negar a sopar. Van presentar un escrit a l'equip directiu del centre amb una sèrie de reivindicacions. Es va acordar que al dia següent es faria una reunió entre una comissió dels interns i l'equip directiu, reunió que es va desenvolupar de forma pacífica.

»El dia 29 de maig, abans de celebrar-se la reunió, els interns ja es van negar-se a fer les destinacions. Així mateix, abans de realitzar-se la reunió, els interns van dir que volien parlar al mòdul, motiu pel qual es va contactar amb el comissari dels Mossos d'Esquadra perquè estigués alerta.

»Es va fer la reunió, en la qual hi eren presents la comissió d'interns, el cap de serveis del centre i el cap de serveis de rehabilitació. Les reivindicacions de la comissió dels interns eren les següents: redempcions pel treball, supressió del sistema d'avaluació i motivació (SAM), sortida dels malalts terminals de la presó, pagament per les destinacions i altres qüestions relacionades amb la qualitat de vida a la presó (alimentació...).»

«L'equip directiu va intentar buscar vies de solució a les qüestions plantejades però els interns van demanar parlar amb el conseller de Justícia i Interior.»

La directora general de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació va visitar el centre. Hi va arribar cap a les 19 h. i la situació era la següent: dos o tres interns havien anat a les cel·les; un altre grup d'interns estaven al pati, uns 60 interns estaven a la teulada, i els mòduls estaven destrossats.

Van estar tota la nit fent baixar interns de les teulades. Els Mossos d'Esquadra van haver d'utilitzar bales de goma. Es van realitzar 40 conduccions als centres de Brians, Tarragona, Ponent i d'Homes de Barcelona.

El dia 30 de maig els interns estaven tancats a la cel·la (amb alimentació i subministrament de metadona). Les destinacions es realitzaven.

El dia 3 de juny de 2002, la directora general de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació, en conversa telefònica amb l'adjunt al Síndic, informà de l'efecte mimètic als diferents centres els dies 1 i 2 de juny.

Al centre d'Homes de Barcelona, el dia 1 els interns de la 6a galeria es van negar a dinar com a mostra de solidaritat amb els interns del centre penitenciari Quatre Camins; a la nit, no va sopar cap intern de cap galeria, i es van traslladar 13 interns de la 6a galeria. El dia 2, els interns de la 4a galeria no van dinar i es van traslladar 2 interns de la 4a galeria.

Al centre penitenciari Quatre Camins la vida era la normal (es complien les destinacions...). Quant al personal, es van suspendre tots els permisos.

Respecte a les places, es van adoptar les mesures següents, per intentar pal·liar les mancances:

– Es va buidar el mòdul 3 del centre penitenciari Brians (excepte els interns que estaven en primer grau).

– Es van traslladar els interns del departament especial (els que hi eren per qüestions menys greus, els que no havien participat en el motí) al mòdul 3 de Brians, el qual es va configurar com un departament especial però amb més llibertat.

– Es va deixar el departament especial per als interns més conflictius.

– Cinc pavellons de funcionaris del centre van ser habilitats per a tercers graus.

– Es van recuperar 44 places d'arrestos de cap de setmana del centre de Joves de Barcelona i es van destinar a tercers graus.

– Al centre penitenciari d'Homes de Barcelona es van crear 20 places més per a la secció oberta.

En total es van alliberar unes 164 places per reduir la pressió dins dels centres.

Així mateix, s'intentava habilitar unes 60-70 places de reclusos que es trobaven pendents de llibertat condicional.

Es va tenir una entrevista amb la fiscalia a fi d'impulsar els sistemes telemàtics per als presos en tercer grau perquè sortissin de les presons.

El dia 18 de juny de 2002, la directora general de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació, en conversa telefònica amb l'adjunt al Síndic, informà del següent:

La planta baixa del mòdul d'arrestos de caps de setmana del centre penitenciari de Joves de Barcelona s'havia habilitat com a secció oberta per a tercers graus.

No hi havia contactes entre els interns que complien la pena d'arrest de cap de setmana i els de la secció oberta.

Al centre penitenciari Quatre Camins es treballava per destinar un mòdul d'atenció a drogodependents.

Es treballava per disposar d'un mòdul per a primers graus a Quatre Camins. Seria un mòdul prefabricat que estaria creat abans d'acabar l'any.

Es plantejava fer un revisió de grau, en el termini més breu possible (dos o tres mesos), d'una part dels interns –els que van ser menys protagonistes– que arran del motí de Quatre Camins van tornar al primer grau.

Atesa tota aquesta informació i que aquesta Institució havia obert dues actuacions d'ofici relatives a incidents succeïts a dos interns arran del motí, vam tancar l'actuació d'ofici 1959/02.

Actuació d'ofici núm. 3111/02

Relació dels centres penitenciaris amb els jutjats de vigilància penitenciària

En els expedients de queixa núm. 2728/02 i 2780/02, presentats respectivament per la Comissió d'Interns del centre penitenciari de Figueres i per un intern de l'esmentat centre, es van plantejar determinades qüestions relatives a la comunicació amb el Jutjat de Vigilància Penitenciària i amb la demora en la resolució dels permisos ordinaris, motiu pel qual ens vam posar en contacte amb la magistrada del Jutjat de Vigilància Penitenciària núm. 4 de Barcelona i amb l'esmentat centre penitenciari a fi de resoldre, en el termini més breu possible, les dificultats plantejades.

Les dues queixes van ser resoltes gràcies a la informació que ens va facilitar el centre penitenciari, que indicava que ja s'havia convingut amb la magistrada que se li trametria immediatament qualsevol petició rebuda dels interns i adreçada a l'òrgan jurisdiccional. Pel que fa al cas de l'intern, se'ns va informar que aquest ja es va comunicar amb la seva esposa i que si els permisos es demoraven es restabliria el règim de comunicacions del qual gaudia.

Independentment d'això, la magistrada del Jutjat de Vigilància Penitenciària núm. 4 de Barcelona ens va informar que, davant la manca de petició de visites pels interns, feia gairebé sis mesos que no efectuava visites d'inspecció al centre penitenciari de Figueres, malgrat que el jutjat s'havia posat en contacte telefònic amb l'esmentat centre interessant-se per l'existència d'aquestes, però el centre manifestava que no hi havia peticions. Quan la magistrada va visitar el centre per entrevistar-se amb alguns interns, es va trobar que hi havia diverses peticions de visita. Un cop va entrevistar-se amb tots els interns que ho havien sol·licitat, 20 en total, a banda de tractar les qüestions plantejades, es va interessar sobre si coneixien el procediment a seguir per poder entrevistar-se amb el jutge de vigilància penitenciària, a la qual cosa la majoria, i concretament tots els estrangers, van manifestar desconèixer aquesta possibilitat i per tant el procediment per sol·licitar visita.

D'això es dedueix que una part dels interns del centre de Figueres no coneixien el procediment a seguir per sol·licitar entrevista amb el jutge de vigilància penitenciària, a la qual tenen dret segons l'article 76 de la Llei general penitenciària. Igualment, de les entrevistes practicades es dedueix que una part dels interns estrangers tenen dificultats per entendre les qüestions que afecten la seva situació penitenciària.

En conseqüència, i atès el que disposa l'article 19 de la Llei 14/1984, de 20 de març, per la qual ens regim, vam obrir l'actuació d'ofici núm. 3111/02 i va sol·licitar informació a la directora general de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació sobre la informació que es dóna als interns de tots els centres penitenciaris de Catalunya sobre el dret que tenen a ser visitats pels jutges de vigilància penitenciària i també va sol·licitar que es revisés l'actual protocol d'actuació perquè les demandes per entrevistar-se amb els jutges de vigilància penitenciària es comuniquessin immediatament. Així mateix vam sol·licitar informació sobre el que es fa i es pot fer per millorar –especialment en el cas d'interns estrangers– el coneixement del procediment a seguir davant dels jutges de vigilància penitenciària i de les seves funcions.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació ens va informar que quan els interns ingressen en un centre penitenciari reben un fulletó d'informació bàsica en què de manera resumida i en llenguatge planer, consten els drets i deures dels interns. En aquest fulletó s'explica qui és el jutge de vigilància penitenciària, quines són les seves competències i la possibilitat que tenen els interns d'adreçar-s'hi. Aquest fulletó està editat en diferents llengües: català, castellà, anglès, francès i àrab.

També se'ns va informar del següent: «Així mateix, a les biblioteques dels centres hi ha exemplars tant de la Llei orgànica general penitenciària com del Reglament

penitenciari, de consulta lliure per a tots els interns que ho desitgin, així com del Manual de l'intern, editat per l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona.

»A més a més d'aquesta informació genèrica, en alguns centres, entre ells el de Figueres, s'editen fulletons d'informació del mateix centre, en què també hi consta la possibilitat de dirigir-se al jutge de vigilància penitenciària. Aquests fulletons s'editen també en diferents llengües, per facilitar la comprensió per part d'interns estrangers.

»En alguns centres, les instàncies de sol·licitud que es faciliten als interns tenen un apartat que fa referència a la petició de comunicació amb el jutge de vigilància penitenciària, que només cal marcar amb una creu.

»Òbviament, tots els acords i resolucions que poden donar lloc a plantejar recurs per part de l'intern inclouen un peu de recurs en què es fa referència a l'autoritat judicial que correspon.

»També, i dins dels programes anomenats d'ingressos o d'acollida, dirigits als interns de nou ingrés, el jurista criminòleg, en sessions grupals, informa, entre d'altres qüestions, de les comunicacions amb el jutge de vigilància penitenciària.»

Finalment, la informació rebuda feia referència a la informació que es dóna de manera individual tant per part dels juristes criminòlegs com dels tutors/orientadors i informadors, quan es tracta de qüestions concretes que planteja l'intern.

Quan un intern formula una petició de comunicació amb el jutge de vigilància penitenciària, la petició es tramet al jutjat, i normalment l'entrevista amb l'intern es produeix a la visita següent del jutge el centre.

De la mateixa manera, quan es coneix el dia que el jutge visitarà el centre, se n'informa els interns, de manera que moltes vegades aprofiten aquesta circumstància per demanar una entrevista.

Tota aquesta informació va ser tramesa a la magistrada del Jutjat de vigilància penitenciària núm. 4 de Barcelona. Tot i això, el Síndic es tornà a adreçar a la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil recomanant que a tots els centres penitenciaris es vetlli perquè s'apliqui el procediment més adequat perquè les demandes dels interns per entrevistar-se amb els jutges de vigilància penitenciària es comuniquin immediatament.

Des de la Secretaria s'ha recordat als directors dels centres penitenciaris que donin instruccions per tal que, efectivament, les instàncies lliurades pels interns es trametin immediatament als jutjats de vigilància.

SECCIÓ 10. INFANTS

1. INTRODUCCIÓ

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

Alguns fets de l'any 2002 ens han preocupat d'una manera especial. En primer lloc, el desenvolupament i la coronació de la sessió especial dedicada a la infància que l'Assemblea General de les Nacions Unides va celebrar el mes de maig, sessió que s'havia hagut d'ajornar a causa de l'atemptat terrorista a Nova York l'11 de setembre del 2001. Ja havíem anunciat en l'Informe de l'any passat el nostre propòsit de ser-hi presents. Es tractava de revisar el que s'havia realitzat durant els deu anys transcorreguts des de la Cimera Mundial que va tenir lloc el 1990, un any després que s'hagués aprovat la Convenció. Ens semblava que havíem d'anar-hi –cap altra autoritat o organisme catalans ho va fer–. Hi fórem representats pel nostre Adjunt per a la defensa dels drets dels Infants.

El temor que teníem, ja explicat també a l'Informe corresponent al 2001, i després confirmat, era que s'imposés una actitud molt conservadora d'alguns països; i que aquesta posició s'estengués a d'altres o que determinés un cert immobilisme en les polítiques d'infància. Però almenys, tot seguint el lema de pensar globalment i actuar localment, era una oportunitat per conèixer d'una manera directa els plantejaments que en el camp de la infància es fan en el terreny internacional. Amb tot i la feblesa del text final, aquest abordà temes que interessen a un país com el nostre, i que comporten un avenç respecte de la Declaració i el Pla d'Acció aprovats el 1990, com ho són la necessitat d'inversió en infància, una educació igual per a tots, protegir els infants enfront de la violència o (això era una novetat respecte a 1990) escoltar els infants i assegurar la seva participació.

El més útil, per a la nostra Institució, fou la reunió, en una jornada intensa, de tots els ombudsmen per a la infància que hi ha al món en aquests moments per planificar una estratègia comuna en la defensa dels drets dels infants. Tots coincidírem en la necessitat de vetllar perquè aquesta involució a què hem fet referència no s'expandís, d'una manera o altra, a les nostres respectives realitats. Aquest text final, de 10 de maig de 2002, hauria de ser conegut entre tots els professionals de la infància.

Cal dir que si els representants dels països europeus presentaren una resistència a les posicions més conservadores liderades per EUA, en alguns moments els faltà contundència. I és que a la mateixa Europa no s'han posat en pràctica les conclusions contingudes en algunes de les millors resolucions que aquests darrers temps ha presentat l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa, començant per la 1268/1996, adoptada el 24 de gener de 1996, i que, com totes, ens afecta.

És sabut que la nostra Institució forma part de la xarxa europea d'ombudsman infantils, ENOC (European Network Ombudsmen for Children). En la seva darrera reunió anual que, el 2002, se celebrà a Brussel·les a primers d'octubre, es tractà de la posada en marxa del text final aprovat per l'Assemblea General de les Nacions Unides i que també, suscitat per nosaltres, dedicà un espai important a la justícia juvenil.

El 2002 ha estat l'any de l'aplicació de la Llei orgànica 5/2000, de justícia juvenil. Amb tot i una llarga tradició, que a Catalunya ens venia d'abans de la guerra civil del 1936-1939, i de la convicció amb què demanàrem i assumírem els traspassos en aquest camp als

anys vuitanta, aquesta aplicació no s'ha fet pas sense dificultats, tal com expliquem més endavant. Això sí, el Parlament havia aprovat una bona llei, la 27/2001, de 31 de desembre, per adaptar la Llei estatal a Catalunya. Ens manca, però, encara, el desplegament reglamentari tant de la llei estatal com de la catalana.

La justícia juvenil fou, encara, tema d'estudi en les XVII Jornades de Coordinació de Defensors de tot l'Estat, celebrades a Pamplona el mes d'octubre del 2002, en les quals la nostra Institució participà activament. S'hi redactà un document de recomanacions que arribarà a les administracions implicades de totes les comunitats autònomes de l'Estat. Altrament, l'ENOC abordarà monogràficament el tema de la justícia juvenil en la seva reunió del 2003.

Ens hem ocupat del contingut de la Llei 8/2002, de 27 de maig, de modificació de la Llei 37/1991, de 30 de desembre, sobre mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, i de regulació de l'atenció especial als adolescents amb conductes d'alt risc social (vegeu el BOPC núm. 3648, de 3 de juny de 2002). Ho justifiquem en el tema dedicat a mesures especials de protecció. Hauríem vist amb més bons ulls una modificació global de la citada Llei 37/1991.

Altrament, el retard en el desplegament reglamentari d'algunes normes catalanes perjudica la protecció de la nostra infància. Quasi que ens dol d'insistir-hi tant, perquè hem de fer-ho cada any, però la manca de reglamentació de la Llei 8/1995 no ens permet de resoldre com faria falta algunes de les queixes que sovint rebem.

També ens preocupa que en l'anomenada Llei de qualitat, la Llei orgànica 10/2002, la part que aquesta llei dedica a la igualtat d'oportunitats és més escassa que la que hi dedicava la LOGSE. Precisament l'any 2002 emprenguérem una actuació d'ofici sobre aquest tema, en la qual hem invertit molts esforços, en entendre que l'abordatge de l'educació compensatòria és una qüestió de gran transcendència per al futur del nostre sistema educatiu. Des de la nostra Institució posem una esperança en l'anunciada Llei catalana d'educació.

Destaquem, dins de l'any 2002, el retorn de la Direcció General d'Atenció a la Infància, després del Menor i ara Direcció General d'Atenció als Infants i Adolescents, al Departament de Benestar i Família. En parlem amb més extensió al tema corresponent a entorn familiar i alternatives. En els seus orígens, a l'època dels traspassos, ja es volia que fos així. Ho relatem en la introducció històrica de l'informe extraordinari que sobre els centres residencials d'acció educativa (CRAE) es presentarà a part al Parlament. Però, més enllà de l'inevitable trasbals que un canvi com aquest sempre comporta, ens interessa la coordinació entre els dos grans camps que tradicionalment, i de manera simplificada, anomenem de protecció i reforma. Tot, en el nostre sistema d'atenció a la infància, està interrelacionat i és complementari.

D'altra banda, ha estat un progrés la creació, aquest any 2002, de l'Institut de Medicina Legal de Catalunya i el nomenament del seu director, la qual cosa afavoreix l'aplicació dels protocols existents sobre actuacions en abusos sexuals i altres maltractaments a menors. Al tema corresponent fem referència a l'estat de les actuacions d'ofici que es van emprendre per a elaborar-los.

L'esquema d'aquesta secció del nostre Informe dedicada a Infants segueix, tal com ja vam fer-ho en l'Informe de 2001, els capítols amb què el Comitè dels Drets de l'Infant de Ginebra va reagrupar d'una manera més lògica els articles de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant. Convenció que, ens alegrem de dir que el 9 de maig de 2002 ja va ser ratificada per Somàlia, un dels dos estats del món que encara no ho havia fet. Aquesta distribució ens sembla que, a més, té un valor pedagògic i que la situació de les queixes dins d'aquests epígrafs dóna més sentit al relat d'algunes de les queixes que hem rebut i de les actuacions d'ofici que hem emprès. Amb tot i això, falta encara, i ho recordem una vegada més, una campanya institucional de difusió d'aquests drets entre els mateixos infants i els adults. Durant l'any 2002 s'ha enviat a totes les escoles de Catalunya un fulletó en el qual, d'una manera sintètica i amb un llenguatge assequible, es presenten les funcions del Síndic de Greuges en matèria de drets dels infants. Hem observat també que tot recollint alguna de les nostres consideracions el 9 de maig del mateix any es va presentar una proposició no de llei, encara en tràmit parlamentari, sobre la divulgació de la Convenció.

A través de la lectura d'aquesta secció ja s'endevinen alguns dels punts forts sobre els quals posem èmfasi. Amb tot, volem remarcar-ne tres, perquè ens sembla que afecten molt especialment el benestar dels infants: l'aplicació de la Llei 5/2000, de justícia juvenil, els acolliments familiars i l'educació compensatòria. Però no solament això, sinó que també donen sentit als respectius epígrafs on els hem situat. Així, hem de recuperar la tradició i el prestigi que Catalunya sempre havia tingut en l'atenció als menors infractors; assegurar la figura de l'acolliment familiar és clau en el disseny general del nostre sistema de protecció; i una reflexió sobre la igualtat d'oportunitats hauria de constituir un instrument de renovació del nostre model educatiu. De totes maneres, cal recordar que el que caracteritza la Convenció és la universalitat i la indivisibilitat; és a dir, que és per a tots els infants i no hi ha cap dret prioritari per damunt de cap altre; que tots són complementaris, i això afecta tota la secció que el nostre Informe dedica a Infants.

També volem subratllar que el perfil dels ciutadans que acuden, en el camp de la infància, a la nostra Institució (massa adults, encara, per comparació amb els pocs nois o noies que presenten alguna queixa) ha variat en el sentit que les seves preocupacions apunten cap a una exigència de qualitat; i això ho notem tant en l'àmbit de l'ensenyament com en el del sistema de protecció. Voldríem pensar que és una mostra de maduresa de la nostra societat; una consciència més gran sobre els drets dels ciutadans.

Per contra, ens arriben escrits de queixa que no són de la nostra competència. Ens referim, en concret, a les implicacions negatives a què donen lloc els casos, en general ja judicialitzats, de separació de pares. Davant el profund patiment que produeixen, ens dol no poder donar-hi solució, i aquí sí que convindria que s'esten-

gués una cultura de la mediació, que donés pau, que reduís la crispació i que redundés en l'interès superior de l'infant.

No podríem acabar aquesta introducció sense agrair especialment l'actitud de molts professionals de la infància que ens comuniquen situacions que després es converteixen en queixes o que conviden a iniciar actuacions d'ofici. De fet, actuen com a defensors dels drets dels infants, ja que aquests no vénen. Molt ens plauria fer un elogi dels professionals de la infància (la llista seria llarga: mestres, treballadors socials, educadors socials, pedagogs, psicòlegs, etc.). La seva tasca és poc coneguda i no esperen cap reconeixement. Massa sovint la societat no en sap res.

Més d'una vegada hem recollit en els nostres informes l'acció de determinats serveis que havíem visitat precisament per valorar-los i divulgar-los com un exemple a seguir. Ho vam fer extensament en l'Informe de 1998, pel que fa a institucions l'objectiu de les quals era la formació familiar o bé, en els de 1998 i 1999, en referir-nos a les escoles hospitalàries. I ho fem aquest any amb la iniciativa AVIS.COM, d'autoajuda, amb la col·laboració de professionals, entre avis que han de fer de pares, per l'absència d'aquests, ja sigui per mort, ingrés en presó o la caiguda en la drogaaddicció (ho trobem relatat en l'actuació d'ofici núm. 4322/02, del tema Entorn familiar i alternatives). Tampoc, en aquest cas, la gent no ho sap; i, en canvi, el servei que fan a la societat és inapreciable. Anònimament, o quasi anònimament, contribueixen d'una manera decisiva a una cultura de l'infant que es va fent.

2. Drets principals

Els plantejaments teòrics sobre els quatre drets principals –la no discriminació, l'interès superior de l'infant, el dret a la vida i el dret a l'opinió de l'infant– no ofereixen gaires dificultats. Els problemes es presenten en la seva aplicació concreta. Per la seva generalitat, es mantenen sovint en un estat d'indefensió; ja ho remarcàvem en l'Informe corresponent a l'any 2001. I, en canvi, per la nota d'indivisibilitat que afecta tota la Convenció sobre els Drets de l'Infant, s'han de posar en relació amb tots els altres articles d'aquest text fonamental.

Pensem en l'interès superior de l'infant. En elaborar-se la Convenció, no s'aprofundí en la definició d'aquest concepte, el qual ha estat objecte de moltes disquisicions acadèmiques. El mateix Comitè de Ginebra que examina els informes dels estats sobre la satisfacció, en els respectius països, d'aquesta norma internacional que orienta la protecció de la infància, no ha establert encara uns criteris que permetin jutjar els casos particulars. Apareix, així, un component de subjectivitat que pot esdevenir perillós. Ens trobem, normalment, en una situació de conflicte que vol una decisió.

Al Síndic arriben molt poques queixes d'infants o de nois i noies. Altrament, escoltar-los constituiria un element inapreciable de contrastació, ni que partís simplement d'un arbitri que caldria estudiar. Però en els casos que recollim en aquest apartat això hauria estat difícil, per no dir pràcticament impossible.

Ens semblava clar que uns infants disminuïts psíquicament (vegeu queixa núm. 2640/02) havien d'estar en un centre específic per a ells i no en un de disminuïts profunds d'adults. L'altre supòsit que hem escollit (vegeu queixa núm. 3375/02), és un cas judicialitzat. Amb tot això creiem que hem d'expressar el nostre captenir i manifestar que la decisió presa denota una falta de flexibilitat que perjudica l'infant i pressuposa incapacitat i manca de preparació del pare que avui dia ja s'hauria de considerar una cosa superada. Establir un límit d'edat, ni que sigui més baix que el que s'utilitzava en temps reculats, no és la forma d'adaptar-se a la realitat. Cal estudiar cas per cas les situacions plantejades; en això consisteix precisament tenir en compte l'interès superior de l'infant.

Com hem indicat en la Introducció, arriben a la nostra Institució moltes queixes dimanants de disputes entre cònjuges. Remetre aquest cas al Defensor del Poble ens ha semblat una manera de començar a generar un estat d'opinió favorable a crear una cultura en aquest camp.

Ens pensàvem que els supòsits sobre no discriminació a què fan referència les altres dues queixes que recollim a continuació (vegeu les queixes núm. 4271/01 i 239/00) haurien d'haver estat de més fàcil solució. Consideràvem que es tractava de casos molt evidents de discriminació; i, a més, el Comitè dels Drets de l'Infant de Ginebra ha subratllat sempre que l'aplicació dels principis generals de la Convenció no ha d'estar subjecta a condicionaments pressupostaris.

2.1. Interès superior de l'infant

Queixa núm. 2640/02

La condició d'infant ha de prevaler a la de discapacitat

Una associació de famílies de persones amb discapacitat psíquica va adreçar-se al Síndic en disconformitat amb el fet que des de l'any 1999 dos infants nascuts aquell mateix any i tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència romanguessin en un centre de disminuïts profunds de persones adultes i no haguessin estat traslladats a la llar per a infants de què disposa l'associació que presenta la queixa, tal com en principi s'havia acordat segons la documentació que inicialment se'ls havia tramès per preparar l'acoblament.

L'anterior Departament de Benestar Social va informar el Síndic que el centre de disminuïts d'adults havia fet un esforç molt important d'adaptació per respondre a les necessitats dels infants; que aquests s'hi trobaven ben adaptats i que es valorava oportú mantenir-los un curs més en aquell centre.

El Departament de Justícia, al qual es trobava adscrita en aquell moment la Direcció General d'Atenció al Menor, que té assumida la tutela dels infants, va informar, en el mateix sentit, que considerava oportú mantenir un any més els infants en el centre de disminuïts adults, on rebien una atenció acurada, i que la proposta de futur era d'acolliment familiar preadoptiu per a un

dels infants i d'acolliment simple en família aliena per a l'altre.

El Síndic va considerar que la condició d'infant havia de prevaler a la de discapacitat, i que ja que aquests no podien viure amb les seves famílies, calia cercar l'entorn que s'ajustés més a les seves necessitats, que diferien dels objectius i les funcions que són pròpies dels centres de disminuïts d'adults.

El Síndic es va remetre a les previsions de la Convenció dels Drets de l'Infant i a la Llei 37/1991, de 30 de desembre, sobre mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció i el reglament que la desenvolupa, en el sentit que les condicions dels centres d'infants han de reproduir al màxim les condicions de vida d'una família que els permetin créixer de forma normalitzada.

Per tot això, el Síndic va suggerir el passat desembre al Departament de Benestar i Família que, atès que la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència disposa de recursos d'aquestes característiques, atorgués plaça a aquests infants en un centre residencial d'acció educativa per a infants amb la màxima celeritat, sens perjudici que quan s'hagin trobat les famílies acollidores adequades passin a conviure-hi.

Queixa núm. 3375/02

Interès superior de l'infant

Un ciutadà separat de la seva muller va adreçar-se al Síndic en desacord amb la sentència judicial que fixava el règim de visites que havia de tenir amb la seva filla.

La seva queixa se centrava en el fet que, tot i reconèixer de forma expressa en la resolució que el pare sempre havia tingut bona relació amb la filla i que estava capacitat per tenir-ne cura de forma autònoma, es va disposar que durant els períodes de vacances la filla pernoctaria amb el pare únicament els caps de setmana alterns, fins que arribés a l'edat de tres anys, de manera que la resta de dies del període de vacances el pare hauria de recollir-la diàriament i tornar-la als vespres amb la mare.

El Síndic va informar l'interessat que, d'acord amb les competències de la Institució, aquesta no pot intervenir en els assumptes que han estat objecte d'una resolució judicial, com era aquest cas, si bé va expressar el seu punt de vista d'aquesta resposta al Defensor del Poble, amb l'objecte que, si ho estimava oportú, s'adrecés a les instàncies que indicades a l'article 13 de la norma que regula aquella Institució estatal, el qual li permet adreçar-se, per exemple, al Consell General del Poder Judicial, fent una consideració general sobre un cas com el present.

2.2. No discriminació

Queixa núm. 4271/01

Discriminació a causa de la disminució

La Federació ECOM va adreçar-se a aquesta Institució demanant-li d'intervenir davant la manca d'escolarització d'una nena de cinc anys a qui era impossible escolaritzar, malgrat disposar de plaça en centre docent, per raó de no disposar de persona de suport i per la negativa de la directora del centre a deixar-la assistir a l'escola sense aquest suport. Els promotors referien que la Inspecció d'Ensenyament havia sol·licitat al Departament de Sanitat una diplomada en fisioteràpia per fer aquest reforç, però que mentrestant la nena no podia anar a escola.

El Departament d'Ensenyament, a qui el Síndic es dirigí demanant informació, va indicar que l'abril de 2001 l'EAP havia entregat el dictamen d'escolarització de la nena, en el qual es destacava el seu diagnòstic, el fet que no havia estat escolaritzada prèviament; que patia apnees desencadenades pel plor: que l'entorn educatiu més adequat per escolaritzar-la era un centre ordinari, i que en el centre proposat, per a algunes activitats requeriria el suport del mestre de pedagogia terapèutica i personal amb coneixement de reanimació cardiopulmonar, per quan la nena presentés una crisi.

Aquest centre disposava del mestre de suport, però no del personal esmentat, i per aquest motiu el Departament d'Ensenyament havia demanat al de Sanitat i Seguretat Social que indiqués el nivell de risc existent i el perfil professional de la persona que hauria de fer-se càrrec de la noia al centre. Sanitat informà que era necessari que en l'entorn escolar hi hagués disponible alguna persona amb coneixements i habilitats suficients per realitzar maniobres de reanimació i proposava una formació bàsica en reanimació cardiopulmonar adreçada a alguna persona del centre docent. Però no fou possible trobar cap persona al centre docent disposada a rebre voluntàriament el curs de formació i per aquest motiu Ensenyament havia procedit a contractar un professional mitjançant una fundació privada adjudicatària del servei de monitors per atendre alumnes amb necessitats educatives especials escolaritzats en centres docents públics al curs 2001-2002; aquest professional va començar a exercir les seves funcions el mes d'abril del curs 2001-2002.

El Síndic va reconèixer la importància de buscar la solució personalitzada per a cada alumne que requereix atenció especial, però considerà que calia estudiar-ho des d'una perspectiva genèrica, que permeti preveure solucions també generals. Perquè només així es podrien evitar situacions com la descrita i altres de similars, en què la cerca d'una persona adient provoca la pèrdua d'una part important de l'escolarització de l'alumne.

En aquest cas, malgrat que la solució proposada era la millor, això no justificava que la nena s'hagués vist privada de més de la meitat del curs en una etapa d'escolarització especialment important, tant des de la vessant pedagògica com des de la integració social, i més tractant-se d'una alumna afectada per una malaltia.

En conseqüència, d'acord amb el que ja havia manifestat al Departament d'Ensenyament en nombroses ocasions, el Síndic va reiterar el suggeriment de disposar de personal de suport preparat per a alumnes que pateixen alguna discapacitat física. El Departament no accepta aquest suggeriment.

Queixa núm. 239/00

Atenció als infants sords

L'any 2000 una associació de pares d'infants sords es va adreçar al Síndic per denunciar els dèficits existents en la subtitulació en català de programes de televisió, vídeos i jocs d'ordinador. Exposaven que aquesta circumstància dificultava l'aprenentatge de la llengua i situava els infants sords en una situació desavantatjosa, ja que no disposaven de material en la nostra llengua que els posés en condicions d'aprendre a llegir com caldria.

El Síndic va sol·licitar als departaments de Cultura i d'Ensenyament el seu criteri sobre aquesta qüestió. El Departament d'Ensenyament va assenyalar que les seves competències es refereixen als materials per a l'aprenentatge de la lectura i la utilització de les noves tecnologies en l'àmbit educatiu i va fer una relació dels recursos disponibles, entre els quals l'atenció logopèdica específica que reben els alumnes als centres; l'elaboració de materials adaptats i recursos didàctics específics per part dels centres de recursos educatius per a deficients auditius (CREDA); els convenis signats amb la Federació de Sords de Catalunya (FESOCA); els programes i materials creats i distribuïts pel Departament, i també la formació del professorat. Acabava dient que, tot i la tasca realitzada, considerava que encara quedaven moltes coses per fer.

El Departament de Cultura va informar el Síndic que tenia present la manca de material en català de jocs d'ordinador, vídeos, DVD i espais televisius per a sords i que, tot i que no disposava d'una línia específica per a l'elaboració d'aquests materials, promovia en la mesura que li era possible les versions compatibles per a les persones que pateixen aquesta discapacitat.

Pel que respecta a la manca de subtitulat en català al cinema, a la televisió i els nous formats, el Departament de Cultura va assenyalar que promou el subtitulat de pel·lícules estrangeres en versió catalana. Va referir, però, que el poc interès de les grans companyies per distribuir vídeo en català fa que, malgrat la política d'ajuts per a l'elaboració de còpies mestres subtitulades, no totes les pel·lícules subtitulades en català arriben a ser comercialitzades en aquests formats. El Departament de Cultura acompanyava aquesta informació amb la llista de pel·lícules subtitulades en català, també en format DVD, i, encara que indicava que el públic infantil ha estat el destinatari preferent en el moment d'escollir els títols per subtitular pel·lícules, en la relació que proporcionada pel mateix Departament només n'hi figurava una d'infantil. També es va referir a l'edició en català de productes multimèdia, tot assenyalant que el Departament encara no disposava d'un suport institucional específic, i que el nombre de títols disponibles en català era inferior a cinquanta.

Posteriorment el Síndic també es va adreçar a la Corporació Catalana de Ràdio i Televisió, la qual va informar que des de final de l'any 2000 i durant el 2001 s'havia produït un increment de la programació subtitulada en general i també de la infantil. Aquesta darrera havia arribat, amb la creació del K3, a quatre hores diàries de dilluns a divendres, i els caps de setmana entre les 2,30 i les 3 hores. El total de programació subtitulada infantil, de 300 hores el mes, representaria gairebé el 29% de la programació subtitulada infantil. La Corporació afegia que molts infants sords i els seus pares s'adreçaven a TVC demanant que es subtitulessin els dibuixos o espais preferits i que la intenció de TVC és anar augmentant progressivament les hores de subtitulació.

3. Drets civils i polítics

Aquests drets, recollits en els articles 12 a 17 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets dels Infants, són de fet els que interessen més a nois i noies: el dret a expressar-se lliurement sobre allò que fan en la seva vida quotidiana, tant si és a casa com a l'escola, al barri, a la ciutat. Poder dir allò que senten, que pensen i que els agradaria, i saber que poden fer-ho.

Els altres drets de la Convenció, el dret a l'ensenyament, el dret a ser protegits, etc., els veuen com una cosa que els donaran automàticament els poders públics o els seus pares. Però aquells amb què se senten més identificats, més tractats com a persones, són aquests. Al mateix temps, els drets de participació són drets que comporten responsabilitats per a ells: els obliguen a pensar, a formular-se preguntes; els comprometen quan s'hi refereixen, però al mateix temps, tot això els forma com a ciutadans conscients de pertànyer a una comunitat que necessita la seva aportació.

D'una banda, la Convenció precisa: *expressar-se lliurement,* deixant clar que no ha de ser per coacció o pressió, i, de l'altra, destaca el dret de tots els infants a aquesta expressió, entenent, per tant, que no han de ser privats d'aquest dret per raó d'edat, de capacitat mental, de situació social o altres.

Tot i que les persones que viuen amb els infants i adolescents o que hi treballen vulguin el millor per a ells, si els infants no són escoltats, es perd el seu punt de vista, únic i diferent del de les persones adultes. Si se'ls escolta però no es pren seriosament allò que diuen, potser no caldria escoltar-los. La manca de participació els fa sentir impotents, passius, incapaços i, de vegades, revoltats, per això és tan important que sentin que són valorats com a persones.

I aquesta valoració i la consciència que poden demanar allò que els sembla que millorarà les seves vides, cal que ho sentin com a individus i com a grup social. En el primer cas, l'entorn familiar, escolar i de lleure han de respondre a aquesta actitud d'escolta activa i respectuosa. En el segon, cal establir estructures més formals per aconseguir-ho.

Aquest és el cas, entre altres, dels consells municipals d'infància, que a poc a poc augmenten de nombre. La participació dels infants i adolescents en aquests espais i, en conseqüència, en la societat en què viuen, representa una major visibilitat en la seva comunitat i l'opinió dels interessats en assumptes que els afecten, per exemple, com voldrien que fos la plaça o l'espai de joc més proper a casa seva. Són canvis petits, però segurament més importants pel procés de participació que impliquen que no pas pel resultat, perquè aquest procés modifica les persones que hi participen, els nois i les

noies, i els fa més resilients; en sentir-se escoltats i presos seriosament, se sentiran més forts per denunciar tractes inadequats o situacions de maltractament o abús, ja siguin cap a ells o cap a altres infants o adolescents.

Tal com es diu en la introducció d'aquesta secció d'Infants, en aquest apartat s'hi podrien incloure moltes de les queixes rebudes, perquè els articles esmentats toquen el fons de la qüestió, per exemple, la participació en el procés de protecció o en l'organització escolar. Però hem triat les que se'n veuen afectades més directament: el seguiment de la queixa que ens va fer arribar un consell municipal d'infància (vegeu seguiment de la queixa núm. 1007/00) i el seguiment de les diverses actuacions sobre el previst reglament que ha de regular la potestat sancionadora derivada de la Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció als infants i als adolescents, a fi de garantir el respecte al dret dels infants i dels adolescents a una informació adequada (vegeu seguiment de les queixes núm. 688/00, 1372/00, 3534/00 i actuació d'ofici núm. 1791/97).

En aquest segon cas, com en anys anteriors, hem de constatar aquesta mancança legislativa que, al nostre parer, constitueix un obstacle per a la garantia d'alguns dels drets civils i polítics dels infants i dels adolescents. Aquest obstacle afecta directament el que estableix l'article 17 de la Convenció, el dret de l'infant i l'adolescent a tenir accés a una informació adequada, i encara més especialment al punt *e*) d'aquest article, segons el qual els estats han d'encoratjar el desenvolupament de directrius apropiades per a la protecció de l'infant i l'adolescent de la informació i els materials perjudicials pel seu benestar, tenint en compte el que estableixen l'article 13, sobre la llibertat d'expressió, i el 18, sobre l'ajut dels estats a la responsabilitat dels pares.

En l'Informe «Els Infants i els mitjans de comunicació» del Comitè de Ginebra sobre els Drets dels Infants, aquest organisme exposava la seva preocupació per la influència en els infants dels aspectes negatius dels mitjans de comunicació, especialment pels programes de contingut violent i pornogràfic. El mateix Comitè ha assenyalat l'absència de protecció adequada en examinar diferents informes dels estats membres: «... la legislació nacional encara no ha portat a terme les previsions de la Convenció... I en aquest sentit està preocupat perquè les mesures que s'han pres són insuficients a la llum de l'article 17 de la Convenció».

El compliment d'aquest article està també estretament lligat al compliment de l'article 16 respecte a la privacitat de la vida dels infants i dels adolescents.

3.1. Participació dels infants

Seguiment de la queixa núm. 1007/00

(pàg. 187 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Participació dels infants en un consell municipal d'infància

Els infants del Consell Municipal d'Infància de Sant Feliu de Llobregat es van adreçar novament al Síndic, respecte a un tríptic sobre l'ús d'ascensors, editat pel Departament d'Indústria, Comerç i Turisme, el contingut del qual semblava contradictori amb la resposta anterior del Departament en relació amb aquest assumpte.

Corresponent a la sol·licitud del Síndic, l'anterior Departament d'Indústria, Comerç i Turisme va diferenciar entre el que era una prohibició estricta (el rètol de prohibició que els infants hi vagin sols), establerta per una disposició reglamentària ja obsoleta, i allò que és una recomanació, com el fulletó esmentat, que dóna una sèrie de consells per a una utilització més segura dels ascensors. Entre aquests consells, el de «no deixeu que els infants facin servir sols els ascensors» s'hauria d'entendre en el sentit que els pares o educadors han de valorar el grau de maduresa i responsabilitat dels infants que tenen a càrrec seu i han de prohibir-los-ho si no els veuen prou capaços, però no com una prohibició.

El Síndic va considerar convenient aquesta recomanació, per evitar accidents o situacions d'angoixa als infants en casos de mal ús. El Departament d'Indústria, per part seva, va afegir que havia adreçat un escrit a les empreses conservadores d'ascensors requerint-les a treure els títols de prohibició d'aquells ascensors que encara el tenen posat.

3.2. Reglament regulador

Seguiment de les queixes núm. 688/00, 1372/00, 3534/00 i l'Actuació d'ofici núm. 1791/97

(pàg. núm. 188 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Dret a rebre una informació adequada

Tal com s'explicava en els informes dels anys anteriors, malgrat les continuades reiteracions al Departament de Justícia demanant l'aprovació d'un reglament que reguli la potestat sancionadora derivada de la Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció als infants i als adolescents, a fi de garantir el respecte al dret a una informació adequada, el Departament no ha donat resposta a aquesta sol·licitud.

Per aquest motiu, el Síndic va considerar aquest suggeriment presumptament no acceptat i ha tancat els esmentats expedients.

4. Entorn familiar i alternatives

Durant l'any 2002 la competència en matèria d'atenció i protecció als infants i adolescents ha canviat de departament en sentit invers al que ho havia fet l'any 1996: del de Justícia i Interior al de Benestar i Família, i ha tornat a passar de dir-se «*d'atenció als menors*» a dir-se «*d'atenció als infants i als adolescents*». Aquest retorn de l'actual Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (en endavant DGAIA) al Departament de Benestar i Família fa esperar que l'atenció i la protecció a la infància adoptarà un caire més social, des de la perspectiva del treball en xarxa de tots els serveis que intervenen amb l'infant i la família.

Sembla que aquesta adscripció hauria de poder facilitar una posada al dia d'un model que, en si mateix, continuem considerant vàlid, però que evidencia disfuncions importants, per la manca d'una aposta decidida per la millora de les condicions de vida de la infància en risc, per l'insuficient abocament real de recursos i l'acumulació de temps d'espera que en resulta.

És un bon moment, creiem, de rescatar «l'atenció» a la infància i posar-la al costat de la protecció a la infància; de buscar una interrelació institucionalitzada i racional dels serveis socials d'atenció primària i dels equips d'atenció a la infància i l'adolescència; d'implantar circuits d'intervenció coordinada i responsable de tota la xarxa; de tornar a preguntar-se l'objectiu de la intervenció, el què, el quan i el com.

Per això voldríem començar per l'atenció als infants i adolescents per passar després a la vessant més protectora d'aquesta atenció. Creiem que aquesta atenció ha de començar donant suport als pares d'aquests infants perquè ells puguin donar-los una criança adequada. Ja ho afirma la Resolució 194/III del Parlament de Catalunya, sobre els drets de la infància, de 7 de març de 1991, en el seu punt tercer. Per això hem estat pendents del projecte de llei de suport a les famílies, que en el moment de la redacció del present Informe es troba al Parlament.

Respecte d'aquest projecte de llei, i amb totes les reserves necessàries quan una norma es troba en tramitació, observem que en l'exposició de motius es fa constar que els països europeus que tenen un bon sistema d'ajuts a la família són els caracteritzats per unes taxes més elevades de fecunditat. També s'esmenta que la protecció econòmica de la família pot facilitar la possibilitat de conciliar la vida laboral i familiar, i que la protecció familiar ve a pal·liar una situació cada vegada més preocupant en els països desenvolupats: la situació de pobresa dels infants i joves. Motius més que suficients, al nostre parer, per fer una llei de suport les famílies, que representi una ocasió real de disminuir les diferències entre el que reben les famílies amb fills en altres països i comunitats autònomes i el que reben a Catalunya.

Però s'hi troba a faltar una perspectiva i una planificació globals de serveis diversificats a la infància, que, combinats amb la regulació de les prestacions econòmiques, la flexibilitat laboral, els serveis d'atenció al domicili i les escoles bressol públiques, configurin un sistema universal d'atenció als infants per mitjà de l'ajut a les seves famílies. I això en benefici de l'equitat social, com a part de l'obligació de l'Estat d'assegurar els drets dels infants i també com a prevenció de la intervenció protectora infantil.

En aquest apartat hem relatat el seguiment de la queixa núm. 933/00, referida a pares amb especial dificultat per criar els seus fills, dificultat en aquest cas deguda a la discapacitat que pateixen els infants, que fa més visible la necessitat que l'Estat els ajudi. Per això hem demanat al Departament de Benestar i Família que els ajuts en aquestes situacions familiars no siguin graciables ni sotmesos a prioritats pressupostàries. Aquestes situacions són més flagrants perquè posen més en evidència la necessitat del suport a les famílies, però són generalitzables a altres de menys aparents, que no han arribat al Síndic directament per aquest assumpte, sinó indirectament a través del tema de les places públiques d'escola bressol, que aquest any tractem en el tema d'Educació.

Entrant en l'apartat de la protecció a la infància volem destacar la implicació cada cop més nombrosa de professionals que per la seva feina tracten amb infants i les seves famílies, com ho demostra l'increment d'escrits i de visites que rep el Síndic, en les quals s'exposen situacions de dificultats i de patiment d'infants i d'adolescents. En aquestes, sovint, es posa de manifest que, tot i la responsabilitat tècnica i també personal d'aquests tècnics, les bones pràctiques que hi aboquen no són suficients per resoldre la situació que aporten, si no ho poden fer interinstitucionalment.

Precisament, altres serveis de benestar, en especial els educatius (vegeu seguiment queixa núm. 4195/01), però també els sanitaris (vegeu seguiment queixa núm. 1559/01) exposen les dificultats perquè tots els professionals implicats segueixin els protocols establerts en un mateix cas, i sobre els límits de la intervenció en determinats nuclis familiars per protegir els infants. Sobre ells plana la impotència i la perplexitat en constatar que la capacitat de l'Administració per protegir els infants i adolescents que es troben en risc a casa seva no sempre té resultat.

Per algunes queixes rebudes de pares i mares (vegeu queixa núm. 3867/01), el Síndic no pot ocultar la preocupació que li causen alguns aspectes comuns: *a*) l'abisme entre les dificultats percebudes pel pare o la mare d'aquests infants i les valorades per l'equip tècnic; *b*) la dificultat d'intervenir en una família sense poder-li explicar qui i de què ha estat denunciada; *c*) la manca de recursos materials per ajudar les famílies en dificultat des del sistema de protecció i/o en coordinació amb altres serveis; i *d*) el perjudici que es pot infligir a una família per una intervenció imposada un cop s'han descartat uns possibles maltractaments, si no s'aconsegueix la col·laboració dels membres adults de la família, ja que la intervenció unidireccional hauria de quedar reduïda a les situacions familiars clarament maltractadores envers els seus infants.

Veiem, així, que també augmenta el nombre de pares i mares que s'adrecen a aquesta Institució en disconformitat amb algun aspecte de l'acció protectora, fet que interpretem com un possible símptoma d'una creixent i desitjable, encara que lentíssima, percepció del ciutadà que, en qualsevol cas, té uns drets que no li poden ser anul·lats. Lluny de veure aquestes queixes com una amenaça al sistema de protecció o d'un temor que posi en qüestió el seu funcionament, som del parer que això no ha de canviar pas la intervenció professional ni institucional amb el perill que aquesta es tornés defensiva. La prioritat ha de continuar sent la protecció dels infants i adolescents, amb la recerca i aplicació de bones pràctiques, i l'esperit i la lletra de la legislació sobre procediment administratiu, que amb aquests requisits no ha de ser incompatible amb el respecte als pares (vegeu queixa núm. 3861/02).

En relació amb la situació dels nois immigrants magribins al carrer (vegeu el seguiment de les actuacions

d'ofici núm. 2940/98 i altres), el Síndic observa que a poc a poc s'ha configurat un model que ofereix atenció als nois que viuen al carrer, tot i que arribar fins aquí ha costat massa temps. Massa temps de carrer, massa nois en situació de no retorn, i encara alguns temes importants pendents de rebre solució.

Com a aspectes positius, aquest any destaquem: les noves places de centres de primera acollida; l'ajust de l'horari d'atenció dels centres d'acollida diürns als centres on passen la nit; l'accés als centres de formació i inserció laboral; l'establiment d'un nou protocol d'actuació, o la revisió dels acords amb les altres instàncies implicades en aquesta intervenció protectora dins de l'actualització del document de seguiment de la coordinació interinstitucional.

Els assumptes que resten pendents i que preocupen per la incidència que tenen en la vida quotidiana dels nois i en el seu futur immediat són: la satisfacció del dret a l'educació, la manca d'una alimentació adequada i d'una certa estabilitat del nois de l'Alberg Alcor; la manca gairebé total de famílies acollidores per a aquests nois, recurs que en altres països ha estat fructífer. Tot això no seria tan crític si no se'ls allargués l'estada als centres de primera acollida i especialment a l'alberg, per manca de recurs residencial adequat. Manquen places en centres residencials, cal tornar-ho a dir, ja que, a banda dels centres d'acolliment, només s'han ampliat places per a adolescents en un centre, i el col·lapse és inevitable.

En aquest assumpte, dins del context del sistema de protecció als infants i adolescents, cal dir que s'han fet esforços, fins i tot es pot pensar que s'hi han abocat recursos en detriment d'altres situacions de desprotecció de nois i noies que viuen amb els pares, que han quedat desassistides. La solució, aleshores, ha de ser posar-hi més mitjans de tota mena, no pas repartir els que hi ha davant d'un nou grup de població que requereix l'atenció de l'Administració.

Pel que fa als recursos alternatius a la família, en primer lloc i respecte al recurs més nombrós en el nostre sistema de protecció, s'ha enllestit l'informe específic sobre els centres residencials d'acció educativa. Per això només s'han relatat les queixes referides a problemes de funcionament en alguns centres (vegeu seguiment queixa núm. 1468/01 i queixa núm. 4089/02), deguts a circumstàncies molt concretes, però que ens han semblat generalitzables; si més no, perquè es puguin prevenir i evitar en altres casos.

Els suggeriments del Síndic s'han centrat en aquestes ocasions a insistir en la necessitat de garantir una bona atenció als infants i adolescents en els centres, a través de la intervenció de suport, seguiment i control d'aquests centres per part de la DGAIA tal com mana la legislació vigent. En un altre cas (vegeu queixa núm. 3918/00) es relata la necessitat de trobar el centre adequat a les característiques de cada noi i noia i que, alhora, per situació, faciliti les visites de contacte de l'infant amb els seus pares. En aquest apartat no es pot deixar de reiterar la urgència de crear més places en centres residencials, especialment per a adolescents i altres grups d'infants amb necessitats específiques, que disposin d'equips educatius especialitzats.

En segon lloc, desitjaríem que l'acolliment familiar fos equiparat al primer en importància i disponibilitat real., En aquest camp s'han emprès diverses actuacions d'ofici per conèixer-ne l'estat actual, a través de les visites i reunions amb les institucions col·laboradores d'acolliment familiar (ICIF), perquè continua sent motiu de preocupació que sigui un recurs minoritari en contrast amb el que estableix la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets dels Infants; aquí arriben molt poques queixes referents a l'acolliment familiar; a més a més és poc visible en la nostra societat, poc conegut com a mitjà de suport i ajuda als pares dels infants i adolescents en risc; no es disposa encara d'acolliment familiar professional; i finalment, observem que el capteniment de la institució responsable no es correspon amb les necessitats i el moment actual (vegeu actuacions d'ofici núm. 2237/02 i altres).

Així, hem pogut recollir que algunes de les raons per no jugar fort en aquest assumpte es basen en el fet que els pares prefereixen que els seus fills estiguin en centres o bé les que addueixen que la temporalitat de l'acolliment és un obstacle perquè siguin professionalitzats i remunerats, i que malgrat que està prevista en diversos països del nostre entorn cultural, no pot ser objecte d'una translació automàtica a la legislació catalana. Raons que no ens semblen ajustades a la realitat ni convincents, tenint en compte les experiències ja consolidades de la immensa majoria de països europeus i ara ja també les d'altres comunitats autònomes. Cal recordar que els primers esborranys de decret de professionalització de famílies acollidores són anteriors al traspàs de l'anterior DGAI al Departament de Justícia, i que no hi ha hagut una evolució cap endavant en aquest sentit, fet que lamentem.

Sí que ha arribat a aquesta Institució la disconformitat i la queixa d'avis i oncles acollidors per la insuficient quantitat atorgada com a ajut, quantitat sotmesa a la renda familiar, en contraposició amb els ajuts atorgats a les famílies alienes (vegeu seguiment de l'actuació d'ofici núm. 857/01 i actuació d'ofici núm. 4322/02), assumpte que es relata a continuació. Hem recollit les seves dificultats en la criança d'aquests nois i noies que ja tenen una història de mancances i patiment, dificultats a les quals s'afegeix en un bon nombre de casos l'escassetat de recursos econòmics. La manca de reconeixement d'aquesta necessitat d'equiparació d'ajuts és un assumpte que entristeix perquè perpetua una desigualtat de tracte cap a dos grups d'acollidors i esdevé també una desigualtat de qualitat de vida per a dos grups d'infants. En canvi, sí s'ha assolit l'equiparació de l'acolliment simple mentre es tramita un procediment judicial d'acolliment preadoptiu o d'adopció als efectes de la prestació per maternitat (vegeu seguiment de la queixa núm. 3193/01).

4.1. Suport a la criança dels fills

Seguiment de la queixa núm. 933/00

(pàg. 175 del BOPC núm. 165, de 27 de març de 2001)

Ajuts a les famílies amb fills que pateixen alguna disminució

En l'Informe de l'any 2000 ressenyàvem diverses queixes en relació amb la supressió dels ajuts PUA per els

infants discapacitats que es trobaven en edat d'escolarització obligatòria, acordats per una ordre de l'antic Departament de Benestar Social. La queixa plantejada es va solucionar ja que el Departament va decidir tornar a incloure aquests ajuts en la convocatòria pública. Per aquest motiu l'expedient es va tancar, però va ser reobert l'any 2001, a sol·licitud de l'Associació de Pares per a la Integració d'Infants Discapacitats, promotora de la queixa.

L'associació manifestava que cada vegada havien de lluitar més per aconseguir allò que els és atorgat per llei, especialment en l'assumpte de les pensions PUA (Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb disminució). Així, ens informaven de les diferents vicissituds per les quals havia passat el tràmit d'aquests ajuts en els darrers anys i, concretament, dels problemes per a la concessió dels de l'any 2001: en primer lloc, el retard en la resposta, que va arribar el mes de desembre del mateix any; en segon lloc, els motius per a les denegacions: manca de pressupost, altres causes socials de més interès i, finalment, manca de documentació que ja havia estat presentada.

Els interessats assenyalaven que durant l'any 2001 no havien rebut cap mena d'ajut econòmic per pal·liar les nombroses despeses generades per les teràpies i altres serveis de suport que necessiten aquests infants, i expressaven la indefensió en què els situaven els motius de denegació.

Estudiat l'informe demanat al Departament, ara de Benestar i Família, i la documentació de l'expedient, el Síndic observà que, tot i que les denegacions s'ajustaven a la normativa vigent, els criteris que s'hi aplicaven eren més restrictius. En conseqüència, apel·lant a la igualtat d'oportunitats i al dret a la qualitat en l'atenció de la vida quotidiana dels infants amb discapacitats, féu arribar al Departament les següents consideracions: a) que aquests ajuts no haurien de ser graciables, i s'haurien d'atorgar d'ofici, sense requerir que els ciutadans afectats hagin de superar obstacles per poder-ne gaudir, com sembla que s'ha esdevingut els darrers anys; b) que tampoc no haurien d'estar sotmesos a prioritats pressupostàries, perquè es tracta d'instruments compensatoris de situacions objectives de necessitats especials d'uns infants i dels seus pares responsables de la criança.

En el moment de redactar aquest Informe, no hem rebut encara la resposta del Departament.

4.2. Intervenció protectora, dificultats i límits

Seguiment de la queixa núm. 4195/01

(pàg. 192 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Intervenció de professionals en denúncies per maltractament

En el moment de la redacció de l'Informe de l'any 2001, estàvem, en aquest cas, pendents de resposta dels departaments de Justícia i Sanitat, així com de l'Ajuntament d'Esparreguera. El Departament de Justícia comunicà que havia tramès la nostra sol·licitud als serveis socials d'atenció primària, a fi que realitzés les indagacions oportunes per a l'aclariment del cas, i si es constatava que s'havia produït una situació de maltractaments i hi havia hagut una conducta irregular d'algun dels professionals que atenien el menor, s'enviés tota la informació a la Direcció General d'Atenció al Menor, DGAM, a fi que els equips especialitzats poguessin actuar en defensa dels interessos del menor afectat. El mateix Ajuntament ens deia que l'equip d'atenció a la infància i l'Adolescència (EAIA) no havia hagut d'intervenir en el cas, més enllà de l'assessorament que se li havia demanat.

El Departament de Sanitat informà que després d'esbrinar els fets, valorava que el pediatre havia fet el que calia, malgrat que manifestava que els semblava convenient elaborar un protocol. Així, feia constar que el metge, en apreciar que les lesions podien ser el resultat de maltractaments, havia suggerit que fos visitat a la unitat especialitzada de l'hospital, al mateix temps que s'avisava la família del nen que l'anés a recollir. L'informe de lesions havia estat enviat al jutjat. L'Ajuntament del municipi on havien ocorregut els fets envià un informe en el qual es feia constar que, abans dels fets, els serveis socials no coneixien la família de l'infant, i que immediatament coneguts els fets havien tingut una entrevista amb els pares, conjuntament amb l'equip d'atenció psicopedagògica; que l'entorn familiar presentava disfuncions però no semblava respondre a un entorn maltractador, i que s'havien establert les estratègies necessàries per acompanyar la família i l'infant en les dificultats que presentava. El Síndic demanà ampliació de la informació sobre la situació de l'infant i de la intervenció que s'estava realitzant, fets que no constaven en l'informe. Així va poder saber que a causa de la manca d'assistència dels pares a les citacions de serveis socials, i posteriorment, per raó de la manca d'espai per realitzar la teràpia psicològica, s'havia retardat l'inici de la intervenció necessària per millorar les dificultats familiars a través de l'abordatge psicològic, però que aquest estava pròxim a començar.

Estudiada la informació rebuda, el Síndic considerà que:

a) malgrat que es va contactar amb els pares just després de la denúncia, amb posterioritat hi havia hagut una tardança en l'abordatge de la situació familiar de l'infant, la qual des de la perspectiva de la protecció dels infants calia evitar,

b) es constatava la dificultat en què es troben les diferents institucions quan alguns serveis del sistema de benestar no coneixen com cal els circuits d'actuació immediata, amb els consegüents malentesos entre professionals, equips i serveis i, que de vegades, es diposita tota la responsabilitat en els serveis socials, independentment de si coneixen la família de l'infant,

c) des de feia temps, precisament en aquesta àrea geogràfica, es treballava per establir i revisar els circuits de coordinació i derivació en els casos de maltractament entre els serveis socials, l'EAIA, l'EAP i els centres docents, i feia poc s'hi havien incorporat els serveis de salut.

Així ho vam manifestar a les institucions implicades, al mateix temps que els trametérem el Protocol Bàsic

d'actuacions en abusos sexuals i altres maltractaments a infants, signat l'any 2000 en la demarcació corresponent a la zona, entenent que podia ser una guia per a l'actuació de les institucions implicades, que requereix un treball de coordinació per a la seva aplicació pràctica, tot recordant la conveniència d'actuar segons aquest protocol. El Síndic va manifestar a l'Ajuntament que restava en la confiança de la intervenció dels serveis socials en coordinació amb l'equip psicopedagògic per garantir la defensa dels interessos de l'infant al qual es referia la queixa, recolzant-lo i ajudant-lo tant a ell com a la seva família.

Seguiment de la queixa núm. 1559/01

(pàg. 192 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Límits del sistema de protecció

En l'Informe de l'any 2001 es relatava aquesta queixa, que havia arribat arran de la preocupació manifestada per l'equip pediàtric d'un CAP de salut, sobre la situació d'una nena en risc, filla de dos joves tutelats i fugits d'un centre. Els pares no assistien a les visites dels serveis de salut i dels serveis socials, mentre que la nena presentava un important retard de desenvolupament. La mare tornava a estar embarassada i la parella ja no residia a Catalunya. En aquell moment, aquesta Institució s'adreçà al ministeri fiscal exposant la situació. La fiscalia informà el Síndic que la Policia Autonòmica havia localitzat la família, l'havia citada a una compareixença, i aquesta s'havia compromès a col·laborar amb els diferents serveis.

El ministeri fiscal proposava el desemparament dels dos infants de la família, però l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència encara havia de valorar la conveniència que fossin ingressats en un centre o intentar la mesura d'atenció en la pròpia família, i que després la Fiscalia decidiria. Posteriorment, l'anterior Departament de Justícia informà que, tot continuant la intervenció conjunta que havia suggerit el Síndic, la Direcció General d'Atenció al Menor havia assumit les funcions tutelars dels infants per procedir després a ingressar-los en un centre d'acolliment. Aquesta decisió s'havia pres a causa que, malgrat les repetides citacions als pares, no s'havia pogut fer efectiva l'entrevista prevista. El Departament afegia que l'internament s'havia pogut realitzar amb l'acceptació dels pares.

El Síndic considerà que la DGAM i els equips tècnics havien fet tots els esforços possibles per aconseguir la col·laboració dels pares a fi d'evitar l'internament dels seus fills, tal com estableixen l'article 19 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets dels Infants, i la Llei catalana 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció dels infants i els adolescents. Encara més pel fet que es va comptar amb la intervenció del ministeri fiscal per aconseguir aquesta col·laboració que finalment no va ser possible, i amb l'actuació inestimable d'uns serveis de salut públics implicats en la situació. Es valorà que aquesta intervenció conjunta de diferents institucions i serveis, recomanable sempre, és encara més imprescindible en situacions com la d'aquesta família, quan els fills no reben l'atenció que necessiten, i l'abordatge de les quals comporta una extrema complexitat i dificultat d'intervenció.

Queixa núm. 3867/01

Intervenir en la família per l'interès dels infants

Una mare de quatre fills, separada des de feia anys, s'adreçà al Síndic expressant la seva queixa per l'actuació de la Direcció General d'Atenció al Menor i de l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència. Aquesta intervenció s'havia fet per encàrrec del ministeri fiscal, arran de denúncies de maltractaments i abusos per part del pare a una de les filles, abusos que sempre van ser negats per la nena i que no es van provar mai.

La interessada explicava que en un primer període ella va col·laborar activament amb els professionals encarregats del cas, ja que va entendre que la gravetat de les acusacions justificava un estudi de la situació dels nens; però que posteriorment s'havia sentit pressionada a acceptar l'ajuda que li oferien –una treballadora familiar– que ella considerava que no li feia falta, mentre que el que necessitava per criar millor els seus fills, una vivenda digna, una feina, ajuts per a l'escolarització, etc. no li ho podien donar.

També afirmava que se n'havien sortit bé ella i els seus fills, amb tot i no haver rebut l'ajuda que els calia, però que els quedava el record del dolor provocat per les denúncies i per la insistència en les intervencions, quan havia rebut per correu un nou pla de millora. Es preguntava a què responia cada un dels punts d'aquest pla, atès que l'Administració no podia saber en quina situació es trobava, i també amb quin dret la institució protectora podia imposar unes entrevistes després de tant de temps i en un moment d'absoluta normalitat.

El Síndic va demanar informació al Departament de Justícia sobre els fets objecte de denúncia per iniciar la intervenció; quins indicadors de risc psicosocial presentaven els infants en aquell moment i quins presentaven en el moment d'enviar el nou pla de millora, que justifiquessin d'enviar-lo per correu; si s'havien fet propostes administratives i tècniques en el decurs de la intervenció, i quina havia estat la col·laboració de la reclamant al llarg d'aquests anys.

L'anterior Departament de Justícia ens informà que:

a) la Direcció General d'Atenció al Menor havia iniciat l'estudi de la situació dels infants arran d'una demanda de la Fiscalia de Menors;

b) l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència va concloure que no hi havia motius suficients per impulsar un desemparament, però sí greus dificultats en el sistema de relacions familiars que posaven en situació d'alt risc l'equilibri emocional dels infants, la qual cosa feia necessària una mínima intervenció;

c) l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència havia proposat mantenir els infants en el seu nucli familiar, fent la derivació a diferents serveis per fer el seguiment de la situació;

d) la interessada no havia acudit a les citacions, motiu pel qual va ser impossible que fos informada formal-

ment del pla de millora que es creia pertinent per millorar la situació dels fills;

e) atès el canvi de territori del domicili familiar i la manca de col·laboració absoluta que impedia que l'equip corresponent entrés a fer el seguiment; tenint també en compte que en aquell moment la situació familiar semblava estabilitzada i que els diferents serveis podien alertar en el cas que sorgissin noves dificultats, l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència va tancar el cas i, hagué d'informar formalment, en aquell moment, dels aspectes que calia millorar i controlar;

f) amb aquesta finalitat es va enviar al domicili de la promotora el pla de millora a fi que es presentés a l'entrevista concertada, en el transcurs de la qual va ser informada dels motius de la intervenció i del tancament del cas i va ser orientada als serveis socials d'atenció primària per a la prestació de qualsevol ajuda que pogués necessitar.

Es va valorar que malgrat que l'Administració havia actuat com estableix la normativa actual en matèria de protecció de menors, estudiant la situació dels infants, proposant les mesures més adequades a l'interès dels infants i buscant la col·laboració dels pares per aconseguir una millora en el medi familiar, la família s'hauria sentit molesta i li hauria causat dolor tot el procediment, tot constatant la dificultat d'ajudar la família des de la xarxa de protecció dels infants.

Queixa núm. 3861/02

Dificultats en la intervenció protectora

El Síndic va rebre la visita dels pares d'uns infants tutelats per l'Administració i residents en un centre residencial d'acció educativa, els quals li manifestaren el desig que els seus fills tornessin a casa, a part de les dificultats d'adaptació al nou entorn i el profund malestar per la situació. Posteriorment, van enviar una carta cada un d'ells, així com una cada un dels fills. Totes elles, les dels infants possiblement induïdes pels pares, traspuaven el patiment de la impossibilitat de la convivència.

Malgrat que no es detectava irregularitat en el procediment de desemparament dels fills i del posterior internament, es feia palesa una vegada més la dificultat que comporta la intervenció protectora. En aquest cas preocupava sobretot de pensar amb quins mitjans es comptava per aconseguir i mantenir el canvi familiar necessari per al retorn dels infants. I això perquè els problemes familiars que generaren l'internament semblaven haver remès parcialment, la qual cosa provocava en la família la convicció que ja no era necessari mantenir aquesta situació. D'una banda, calia consolidar les millores del nucli familiar a fi que no es repetissin, ja que això segurament seria un perjudici per als infants; de l'altra, ens preguntem amb quins instruments d'ajuda compta aquesta família.

El Síndic demanà al Departament de Benestar i Família de ser informat sobre la situació personal i familiar d'aquests adolescents i les previsions que podien fer els professionals. En aquest moment es troba pendent de resposta.

Seguiment de les actuacions d'ofici núm. 2940/98, 409/01 i 410/01

(pàg. 192 i 193 del BOPC núm. 275, de 22 de març 2002)

Menors magribins no acompanyats. Alberg del carrer Ramon Turró i Centre de Trànsit

Davant la manca de resposta del Departament de Justícia al nostre escrit en relació amb el que fou avantprojecte de llei de modificació de la Llei 37/1991, de 30 de desembre, sobre mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció i de regulació de l'atenció especial als adolescents en conflicte social, en el qual havíem suggerit la possibilitat d'adoptar altres mesures que estimàvem més idònies per solucionar el problema dels anomenats «nois del carrer», vam reiterar la nostra petició en dues ocasions. L'avantprojecte es va aprovar i es convertí en llei, però tot i amb això considerem vàlides les nostres reflexions i així ho vam dir al Departament. Fins i tot crèiem possible que es tornés a considerar la seva vigència dins d'un projecte més ampli, de desplegament total de la Llei 37/1991, efectuat amb una visió més global i serena.

Atès que la modificació parcial de la llei ja s'havia consumat, la reiteració contenia les preguntes següents:

a) quins recursos específics s'havien previst per a aquests nois segons el propòsit de la llei, és a dir, quants centres residencials d'educació intensiva;

b) la tipologia de nois que van a l'antic centre Vilana, tipologia de nois que van al Centre de Trànsit i tipologia dels que van a l'Alberg;

c) quina era la planificació de l'escolaritat d'aquests nois;

d) quina diferència hi ha entre les unitats especials establertes per la nova normativa i els centres residencials d'acció intensiva;

e) com es diferenciaven les noves mesures especials de protecció de les que ja existien;

f) quin era el nombre de nois que en aplicació de la nova normativa ingressen als centres.

En les mateixes dates vam rebre la resposta relativa a l'Alberg i al Centre de Trànsit, en què es detallava àmpliament la problemàtica d'aquests nois del carrer, les seves actituds, les diferents tipologies, el capteniment del Departament quant a actuacions i a creació de recursos. Vam agrair-ho, però vam trobar-hi a faltar la resposta concreta a les nostres preguntes i no vam poder considerar que responia als nostres interrogants.

En referència a l'Alberg (vegeu actuació d'ofici núm. 409/01), l'Adjunt per a la Infància va tornar a visitar el centre i va observar que la infraestructura i les condicions materials hi havien millorat, però no va poder constatar millores respecte als altres assumptes objecte dels suggeriments, mancances que ens van continuar essent comunicades per ciutadans i professionals, en el sentit que els principals problemes subsistien: l'abordatge educatiu; les hores del dia que els nois passen a la ludoteca de les dependències de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència o bé al carrer del davant; el menjar d'entrepà al migdia; la manca de

solució de l'escolarització; la manca de lloc per deixar les seves pertinences, així com l'acompanyament professional. Cal destacar l'obertura del centre de dia el Bosch per acollir aquells nois que resideixen a l'Alberg, els quals fins ara passaven el dia a la ludoteca de la DGAIA. Aquest nou recurs constitueix una solució llargament demanada i una millora important per als nois.

Respecte al Centre de Trànsit, mitjançant els informes rebuts de l'Ajuntament de Barcelona i del Departament de Justícia vam observar millores en la vida quotidiana dels nois que hi resideixen, sobretot en referència a l'adaptació dels horaris d'obertura del centre amb les activitats formatives i de cap de setmana. L'Ajuntament referia la dificultat de trobar el punt d'equilibri entre el respecte a la intimitat dels nois i la garantia de seguretat del centre pels mateixos residents i els professionals que els atenen; això, en referència al nostre suggeriment que els nois disposessin d'armariets on guardar les seves coses.

L'únic problema que ens semblava que persistia en el Centre de Trànsit és l'allargament de l'estada dels nois, fet que aquesta Institució ha seguit recordant al Departament de Justícia i ara al de Benestar i Família.

Pel que fa a recursos de primera acollida, a banda de l'Alberg i el Centre de Trànsit, el Departament ens informà de la utilització de l'antic centre d'acolliment Vilana, com a centre residencial d'acció educativa, per acollir alguns d'aquests menors, els que tenen un bon pronòstic d'inserció sociolaboral. En aquest centre es facilita l'accés dels nois a les ofertes generals de recursos formatius. Però s'ha perdut el centre El Segre, de Lleida, que ha retornat a la seva utilització original de centre tancat per a nois infractors.

Quant a les previsions de creació de recursos per a aquests menors immigrants no acompanyats, facilitat pel Departament el novembre passat responent a la nostra reiterada petició, observem que en la majoria de casos són projectes, però que si es porten a terme configuraran la xarxa d'atenció a aquests nois que aquesta Institució considerava necessària ja en uns moments més inicials del sorgiment de la nova situació dels nois del carrer. Ara seran molt útils, sobretot si es creen amb l'agilitat que requereix la situació lacerant dels nois que viuen al carrer; però cal complementar-los amb una adequada atenció formativa escolar i/o laboral. En aquest sentit, el Departament ens comunicà una ampliació dels convenis amb entitats amb les quals ja treballava, però que també han contribuït a afinar l'ajust d'oferta-demanda-possibilitats.

Finalment, respecte a la modificació legislativa esmentada al començament, el Departament comunicà que, a banda que la Llei 8/2002 preveu el desenvolupament reglamentari pel que fa a les característiques, les funcions i l'estructura que han de tenir els centres o unitats d'estada limitada que es trobin dins els centres d'acolliment, pretén atendre separadament els menors desemparats i els adolescents amb conductes d'alt risc social. També afegia que les mesures existents fins a l'aprovació de la llei havien resultat vàlides, però que de vegades es mostraven insuficients per garantir la protecció adequada dels menors, sobretot dels adolescents que rebutjaven el sistema de protecció establert.

Aquest escrit assenyalava que aquesta llei ha formalitzat el procés de comunicació de les situacions relatives als menors indocumentats a l'autoritat competent per tal de garantir els drets dels menors i d'assegurar una actuació protectora adequada i correcta. En aquell moment, només quatre nois havien ingressat als centres El Segre i Els Castanyers des de l'aplicació de la nova norma.

4.3. Recursos alternatius a la família

4.3.1. Centres residencials

Seguiment de la queixa núm. 1468/01

(pàg. 190 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Denúncia d'un educador de centre residencial

En l'Informe de l'any 2001 es relatà la queixa d'un educador d'un centre residencial d'acció educativa arran d'un canvi de direcció que podia vulnerar els drets dels nois residents en el centre. En aquell moment el Síndic estava pendent de la resposta del Departament de Justícia i Interior, la qual informava que: *a*) s'havia restituït en el càrrec l'anterior director; *b*) el Departament no havia rebut la informació reiteradament demanada en relació amb la intervenció de persones estranyes al centre i a la provisió de les baixes laborals dels educadors; *c*) la DGAM coneixia el nou projecte educatiu del centre i en feia una valoració negativa; *d*) el Reglament de règim interior es trobava en procés d'elaboració; *e*) la DGAM estava avaluant els informes i la documentació obtinguda en relació amb el centre per tal de prendre les decisions oportunes en atenció als infants i adolescents ingressats en el centre; *f*) s'estudiava la possibilitat d'obrir un expedient informatiu; i *g*) la darrera inspecció efectuada al centre havia estat el mes de desembre de 2000, i la direcció del centre havia notificat les modificacions que se li demanaven.

En aquest informe també es feia constar que la DGAM havia estat i continuava estant en contacte amb el centre per garantir el benestar dels menors atesos i aclarir els fets esdevinguts a conseqüència dels canvis de direcció.

Estudiat aquest informe, el Síndic va tornar a adreçarse al Departament valorant positivament les actuacions de la DGAM i fent els següents suggeriments, amb tot i entendre que encara calia buscar solucions per als assumptes pendents, i especialment:

– el control de tot el personal que intervé en el centre i de la seva qualificació professional, a fi de garantir el compliment de la normativa vigent (art. 34 del Decret 2/1997, de 7 de gener),

– l'elaboració i validació d'un nou PEC (Projecte educatiu de centre) tal com estableix l'article 31 del decret esmentat, i que estigui d'acord amb el projecte marc,

– l'agilitació i presentació del RRI (Reglament de règim intern), sempre necessari, però més en situacions de canvi i crisi d'una institució,

– es donava per entès que la DGAM mantenia contacte regular amb el centre i exercia les seves funcions de control, acompanyament i supervisió de l'atenció als infants i adolescents dels quals era tutor, a fi de garantir l'atenció de les seves necessitats i els drets que estableix la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets dels Infants en els seus articles 20 i 25. Vam demanar de ser informats sobre els punts esmentats i de si s'havia proposat l'obertura d'un expedient.

En la seva resposta el Departament informà que s'havia tornat a la situació anterior al canvi de direcció, es conservava el mateix PEC, es trobava en marxa l'elaboració del RRI, i s'havia considerat oportú no obrir un expedient sobre els fets. El Síndic respongué que, malgrat que la present situació es considerava adequada, preocupava que durant diversos mesos, i atesa la manca de col·laboració de la direcció d'aquell moment, no es pogués exercir amb efectivitat la defensa dels drets dels adolescents acollits, a través de la supervisió i la inspecció, tal com estableix la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets dels Infants. No es volia dir que el Departament no hagués fet tot el possible per exercir aquestes funcions, sinó que calia trobar formes de conèixer la situació real dels nois en un centre, quin personal els atén, com es respecten els seus drets en la vida quotidiana, per garantir que es dóna compliment a allò que recullen les nostres lleis.

Tot i saber que el servei d'inspecció té uns objectius i unes funcions de control i de supervisió més estructural i que les àrees educatives assessoren i abonen els centres en tot allò que fa referència a l'acció educativa de l'equip, el Síndic cregué que potser calia revisar amb quines eines es comptava per a aquesta tasca educativa, en la seva vessant de control. En aquest sentit, demanà al Departament quin era el seu criteri en relació amb aquest cas, i se suggerí que establís els mitjans o circuits necessaris per intervenir a temps en situacions com les esmentades més amunt.

El Departament en la seva resposta ens digué que la situació que s'havia donat en aquell centre podia qualificar-se d'excepcional, produïda per la manca de col·laboració de la direcció en un determinat moment, però que no era comuna, ni molt menys, a la resta de centres col·laboradors de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, DGAIA. El Departament afegia que la situació i la dinàmica educativa del centre havia canviat considerablement amb l'actual equip directiu, i que havia estat la DGAIA qui havia intervingut molt directament a propiciar i dur a terme aquest canvi positiu, ja que durant el període transcorregut havia vetllat perquè els drets dels infants acollits fossin respectats en tot moment, estudiant a fons els seus informes educatius i buscant la coordinació amb l'equip educatiu del centre.

El Departament entenia que l'excepcionalitat d'aquesta situació no feia perdre de vista que es tractava de fets que malauradament es podien tornar a produir en aquest o en altres centres, i per aquest motiu la DGAIA estava amatent a qualsevol indici que posés de manifest una nova situació d'aquest tipus, per tal de fer-hi cara amb diligència i celeritat. En conseqüència, el Departament havia fixat un sistema de coordinació dels serveis implicats en els circuits de control establerts, el Servei de Recursos i la Secció d'Inspecció i Registre de la Direcció General, que els apropava a la realitat quotidiana de la convivència en els centres.

El Síndic considerà que el suggeriment havia estat acceptat i va tancar l'expedient, però també va manifestar que l'objecte de la queixa seria sempre present en la tasca de la Institució.

Queixa núm. 4089/02

Manca d'atenció adequada en un centre residencial d'acció educativa

El Síndic va rebre un escrit de queixa d'un professor d'una escola d'educació primària que exposava la preocupació per la situació d'alt risc en què es trobava un alumne seu que havia estat internat en un centre residencial d'acció educativa. El promotor referia que aquest noi havia deixat d'anar a escola i que estava afectat per un greu deteriorament personal des que havia estat ingressat, a causa del descontrol que hi havia al centre a partir del moment que els nois s'havien assabentat que el centre tancava. L'equip educatiu no havia pogut aturar aquest descontrol, que incloïa violència entre iguals i violència envers els educadors, així com també destrosses al centre.

Atès el contingut de l'escrit, es va valorar que la situació podia afectar els drets dels nois i noies internats en el centre. Per aquest motiu, i amb l'objectiu de comprovar sense dilació l'estat del centre i dels seus residents, l'Adjunt per els Infants va visitar el centre i es va reunir amb els seus responsables.

Amb aquestes gestions es va confirmar la situació exposada, les baixes en l'equip educatiu arran d'agressions i d'estrès, del previst i frustrat trasllat del centre a un altre local, i del seu tancament inevitable. Aquest tancament sobtat és el que va generar la reacció de revolta dels nois i noies, en veure que havien d'abandonar el centre, el qual per a alguns havia estat la seva llar durant un llarg període de temps. Malgrat que s'entenien els problemes del moment, aquesta Institució va creure que aquesta situació provocava una manca d'atenció adequada en els infants i adolescents que encara hi eren, i que hi haurien de poder seguir trobant la satisfacció dels seus drets, també el de l'educació i el d'un entorn afavoridor del desenvolupament. Per aquest motiu, el Síndic va adreçar-se al Departament de Benestar i Família, demanant que recolzés a l'equip educatiu en la darrera etapa del funcionament del centre, atesa la situació que passava; que procedís amb la màxima celeritat possible als trasllats dels nois i noies als centres més adequats a les seves necessitats personals; i que es creessin més centres a fi de donar sortida a la gran manca de places residencials, agreujada, entre altres coses, per aquell proper tancament.

Aquesta queixa va iniciar-se poc abans de finalitzar l'any 2002 i està pendent de resposta.

Queixa núm. 3918/00

Recursos alternatius a la família

Els pares d'un infant disminuït ingressat en un centre dependent de la Direcció General d'Atenció al Menor de la comarca del Maresme es van adreçar al Síndic en desacord amb el trasllat de la seva filla en un centre de Lleida, ja que això dificultaria les visites de la família i podia comportar un agreujament dels trastorns que patia la noia.

El Departament de Justícia va informar el Síndic que el trasllat obeïa al tancament del centre on fins aleshores havia estat ingressada, que els tècnics coincidien a considerar necessari apropar la noia al domicili familiar i que per aquest motiu s'estaven duent a terme gestions amb l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS).

El Departament de Benestar Social va assenyalar per part seva que el canvi de centre d'aquest infant era considerat prioritari, i que es treballava per aplicar un pla de creació de places residencials per a persones disminuïdes, que havia de ser operatiu l'any 2002.

El Síndic va suggerir al Departament de Benestar Social que el trasllat es realitzés amb la màxima celeritat. Finalment va fer-se efectiu, el febrer de 2002, catorze mesos després del primer canvi de centre i de la presentació de la queixa dels progenitors.

4.3.2. Acolliment familiar

Actuacions d'ofici núm. 2237/02, 2238/02 i 2240/02

Institucions col·laboradores d'acolliment familiar, ICIF

El Síndic va creure oportú, dins els recursos alternatius a la família, conèixer els serveis d'acolliment familiar. Per aquest motiu va visitar tres d'aquestes institucions, i té previst de visitar-ne dues més.

Els tres serveis visitats durant l'any 2002 són Drecera (actuació d'ofici núm. 2237/02), Casa Sant Josep, de Tarragona (actuació d'ofici núm. 2238/02) i Creu Roja de Barcelona (actuació d'ofici núm. 2240/02). Aquestes institucions van començar formalment la seva activitat durant els primers anys noranta, malgrat que algunes ja feien tasques relacionades amb l'acolliment familiar. La Casa Sant Josep va iniciar als anys vuitanta un programa de famílies col·laboradores amb el centre del mateix nom, mentre que la Creu Roja tenia des de final dels vuitanta un programa d'acolliments familiars subvencionat pel Ministeri d'Afers Socials.

Els anys 1993 i 1994, l'anterior Direcció General d'Atenció a la Infància va subscriure els primers convenis amb aquestes institucions, amb l'objectiu que els infants i adolescents residents en centres poguessin ser acollits per famílies, d'acord amb allò que estableix la convenció. L'interès de la DGAI a promoure la mesura, en aquells moments, es va concretar en l'organització, el 1994 (Any Internacional de la Família), de les primeres jornades internacionals sobre l'acolliment familiar.

L'any 1995 es van regular aquestes institucions amb el Decret 337/1995, de 28 de desembre, sobre l'acreditació i el funcionament de les institucions col·laboradores d'integració familiar, el qual va definir aquests serveis, en va establir els requisits d'acreditació, les seves funcions i la seva vinculació amb l'Administració a través de convenis col·laboradors anuals que fixen les obligacions d'aquestes entitats i el seu finançament.

Els equips tècnics d'aquestes institucions estan formats per un psicòleg o psicopedagog, treballador social i educadors socials i, en algun cas, pedagogs. Les funcions que tenen assignades les ICIF són la promoció de l'acolliment, la recerca de famílies acollidores, el seu estudi i valoració, la seva formació, l'acoblament dels menors amb les famílies acollidores i el seguiment posterior dels infants.

La promoció i difusió de l'acolliment és realitzada per aquestes entitats a través d'espais radiofònics, premsa i presentacions en entitats locals i socials. Això no obstant, en el cas de la Casa Sant Josep es destaca la gran tradició d'acolliments existent a la demarcació de Tarragona, que facilita aquesta tasca. En aquest sentit, s'han assenyalat els resultats de la campanya realitzada l'any 2001 per l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció (ICAA), que va comportar un important augment de demandes d'informació, si bé preocupa la gran dificultat que aquestes demandes es tradueixin en sol·licituds d'acolliment, fet potser atribuïble a la manca, encara avui, d'una cultura de l'acolliment. Perquè és cert que ens manca, encara, que s'estengui aquesta cultura a l'acolliment també a tot el cos social, i és per això que dediquem tant d'espai a aquest assumpte: consolidar aquest enfocament i precisar els objectius de l'acolliment, que ha de contribuir a fixar el nostre sistema de protecció.

L'encàrrec d'aquestes institucions es refereix, amb caràcter general, a l'acolliment simple en família aliena, que es concreta a la pràctica en diferents tipus d'acolliment en funció de les necessitats dels infants que han de ser acollits. Així, cal tenir en compte que les propostes d'acolliment familiar provenen dels equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) i dels centres d'acolliment, segons les circumstàncies personals i socials de cada infant, i que des d'aquesta perspectiva correspon a aquestes entitats seleccionar les famílies adequades per donar resposta a aquesta demanda.

Tant en la primera etapa, en què l'objectiu era donar sortida als nois dels centres, com posteriorment, hi ha hagut una tendència a cercar l'acolliment per als infants per als quals no es preveu un retorn amb les famílies biològiques, amb el risc que es desvirtuï el caràcter propi de l'acolliment com un recurs alternatiu d'ajuda a la família biològica i esdevingui en darrer terme un recurs que s'aplica després de llargues estades als centres.

En aquest sentit, hem recollit la preocupació d'aquests serveis d'acolliment familiar sobre la manca d'acolliments simples temporals, amb un caràcter més preventiu de llargues i cronificades separacions dels fills del seu entorn familiar i social. Entenen que massa sovint l'acolliment familiar es proposa com un final de trajecte més que com un ajut temporal a les famílies, final de trajecte no explicitat, atès que la normativa catalana no

preveu l'acolliment permanent. La incertesa del retorn sembla un dels factors que condicionen el recurs.

El tipus específic d'acolliment anomenat cangur –acolliment d'infants molt petits, sovint nadons, mentre s'elabora l'estudi diagnòstic de les seves famílies en substitució dels centres d'acolliment– s'ha anat consolidant. En aquest tipus d'acolliment el treball amb la família acollidora inclou la preparació per acceptar i facilitar que posteriorment l'infant pugui tornar a anar a viure amb els seus pares o ser acollit amb una família preadoptiva.

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

Un aspecte que interessava especialment al Síndic era la forma com els infants acollits es relacionen amb les seves famílies biològiques. S'ha pogut observar que hi ha un petit grup d'infants que, per les circumstàncies de les famílies, han d'efectuar les visites a les dependències de la DGAIA sota la supervisió dels Mossos d'Esquadra. Fora d'aquests casos, els serveis d'acolliment visitats fan un esforç per trobar espais alternatius menys pertorbadors on tenir aquestes visites. Tots els serveis visitats coincideixen a assenyalar la manca d'idoneïtat dels locals de la DGAIA pel clima molt sovint de tensió que s'hi viu a causa de la recollida d'infants per la policia autonòmica i per la presència habitual, a la ludoteca annexa a aquestes dependències, de menors magribins no acompanyats.

A la manca de condicionament d'aquestes dependències s'hi afegeix el fet que en aquest espai les visites amb les famílies s'han de fer necessàriament dins l'horari laboral, la qual cosa obliga els infants a perdre hores d'escola, i els pares, a justificar absències de la feina. Als progenitors se'ls exigeix que tinguin i mantinguin una activitat laboral, i, contradictòriament, se'ls imposa també un règim de visites que no facilita gens la primera condició.

En referència al coneixement per part de les famílies biològiques de les famílies acollidores que exerceixen les funcions parentals durant un temps més o menys llarg, el Síndic ha observat amb satisfacció que en dos dels serveis visitats aquest fet ja és habitual i té un pes significatiu en el procés d'acolliment. Només quan els pares biològics presenten unes característiques que fan pronosticar que aquest coneixement posaria en perill el recurs de l'acolliment per a l'infant o l'adolescent, no es fa aquesta presentació.

La coneixença entre els pares biològics i els pares acollidors d'un infant o adolescent pot semblar adequada, però és bo recordar que ha costat aconseguir-ho, tot trencant la inèrcia de temps encara recents en què aquest fet era vist amb recel i temor per diversos serveis i col·lectius de professionals, posicionaments sens dubte procedents d'una tradició social més adoptiva que acollidora. Per això ens satisfà especialment, ja que creiem que contribueix a la normalització de la situació d'acolliment.

Val a dir que sempre hi haurà un grup d'infants i adolescents que semblaran no estar preparats per anar a viure amb una família acollidora a causa del conflicte de lleialtats que se'ls provoca, però que es pal·lia en part amb aquesta normalització.

Finalment, pel que fa a la formació i a la selecció de famílies acollidores, hi ha una certa diversitat entre els diferents serveis. En alguns casos se segueix un procés pràctic i vivencial, que ajuda a experimentar el que és l'acolliment, no pas de forma racional, sinó emocional, facilitant que els mateixos sol·licitants de l'acolliment puguin autoexcloure's si s'adonen que aquest recurs no respon al que ells presumien. En d'altres, s'inicia el procés d'estudi i valoració de les circumstàncies que enumera el reglament de protecció, entre les quals destaca l'ajustament de la sol·licitud de les famílies a la figura de l'acolliment, així com la valoració del moment de les famílies per enfrontar-s'hi, per impartir posteriorment el curs de formació.

En tots els casos s'observa que les famílies són conscients que els infants acollits tenen una identitat, una família biològica i una història pròpia, tant com que hi ha diferents professionals que treballen amb l'infant, als quals correspon formular la proposta tècnica de futur més adient, tenint en compte les circumstàncies personals i les dels seus pares biològics.

Seguiment de l'actuació d'ofici núm. 857/01

(pàg. 191 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Facilitar els acolliments familiars

L'any 2001 el Síndic va suggerir al Departament de Justícia, el qual era competent en els acolliments familiars en aquell moment, que considerés la necessitat d'augmentar l'ajut atorgat a les famílies acollidores extenses, sense diferenciació amb les alienes, suggeriment sustentat amb motius àmpliament argumentats. Havien també arribat a aquesta Institució, i n'han seguit arribant, demandes de familiars acollidors en el mateix sentit, explicitant com els era difícil atendre les necessitats dels infants acollits.

El Departament no respongué a aquest suggeriment, que va ser reiterat en dues ocasions durant l'any 2002. Finalment es clogué l'expedient entenent que no havia estat acceptat, fet que el Síndic lamenta en conèixer les situacions de mancança en què viuen sovint aquests infants i adolescents tutelats per l'Administració i atesos pels avis o oncles.

Actuació d'ofici núm. 4322/02

Grup d'avis AVIS.NÉTS.com

L'Adjunt al Síndic per a la defensa dels drets dels infants va conèixer, a través de l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) del districte de Sant Andreu de Barcelona, una experiència de treball d'un grup d'avis acollidors, i va acceptar la invitació a participar-hi. El grup constitueix una experiència de col·laboració

entre serveis, l'equip bàsic d'atenció social primària (EBASP) de la franja del Besòs del barri de Sant Andreu i l'EAIA, del districte de Sant Andreu de Barcelona. Va sorgir de la constatació de la gran quantitat d'avis acollidors residents en aquest barri, que de fet feien de pares amb moltes dificultats afegides. El projecte té dos objectius: 1. Fer de grup d'autoajuda, a fi que els avis es coneguin i s'ajudin entre ells; i 2. La millora de la qualitat de l'atenció que reben els infants acollits. Això darrer implica la coordinació dels professionals amb els tutors dels infants acollits.

Es reuneixen quinzenalment amb un horari que els és convenient per les seves obligacions, i en formen part quinze avis, dels quals vuit amb caràcter regular. La majoria dels membres del grup són àvies vídues o separades, a més de dues parelles d'avis completes. Les edats dels infants i adolescents acollits estan compreses entre bebès de mesos i adolescents fins a 17 anys. El motiu de l'acolliment és la mort dels pares dels infants, l'addicció a l'alcohol o d'altres substàncies tòxiques que els impossibilita de tenir cura dels seus fills, l'empresonament o l'absència. La majoria d'aquests avis tenen problemes econòmics greus, amb pensions d'unes cinquanta mil pessetes; alguns pateixen afeccions importants de salut; d'altres viuen en pisos mancats de condicions.

Els professionals que assisteixen a les reunions de grup intenten reconduir situacions o plantejaments que consideren no adequats per a l'interès dels infants, i l'objectiu final és de fer-ne un grup d'autoajuda portat directament pels seus membres. A l'hora de treballar la incorporació de nous hàbits educatius, els avis podien manifestar una certa resistència inicial, però després s'han mostrat molt oberts i participatius.

Com que un dels temes que plantegen de forma reiterada són els ajuts que reben de l'Administració, que consideren molt insuficients, van escriure una carta al Síndic de Greuges en la qual exposaven les seves dificultats econòmiques. En la sessió en què va participar l'Adjunt per als Infants, van exposar alguns dels problemes que tenen per atendre els néts: la complexitat de tenir la cura d'un infant però no tenir-ne la tutela; la dificultat per arribar a final de mes; els papers que han de presentar per cobrar les ulleres o el dentista; el problema que implica de vegades la cerca d'una plaça escolar, etc. I manifestaren que esperaven més del Departament de Benestar i Família: esperaven que els facilités aquesta feixuga tasca amb un ajut econòmic que ho englobés tot per poder atendre totes les necessitats dels néts sense patir tant, i així tampoc no haver de presentar les factures, amb els viatges que això requereix, algun tipus de prioritat o de reserva de places escolars, etc. I una cosa més que no explicitaven: el dret a fer d'avis, del qual, per les circumstàncies explicades, es veien privats. Això augmentaria la seva autoestima i redundaria en benefici dels seus néts.

Seguiment de la queixa núm. 3193/01

(pàg. 196 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Reconeixement de la prestació per maternitat en un acolliment provisional

En l'Informe corresponent a l'any 2001 relatàvem la queixa d'una ciutadana que havia iniciat els tràmits per adoptar un infant, arran de la denegació per part de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) de la prestació per maternitat.

El Departament de Justícia, que en aquell moment tenia atribuïdes les competències en matèria d'adopció i promoció de l'acolliment, va informar el Síndic, en resposta a la seva sol·licitud, que havia realitzat nombroses gestions prop de l'INSS per obtenir una interpretació favorable de la normativa estatal que permetés atorgar la prestació per maternitat en els supòsits d'acolliment simple constituït mentre es tramita un procediment judicial d'acolliment preadoptiu o d'adopció; que en la fase d'elaboració de la Llei 39/1999, de 5 de novembre, per promoure la conciliació de la vida familiar i laboral de les persones treballadores, havia proposat la introducció d'esmenes que facilitessin la percepció del permís en aquests supòsits; finalment, també, que l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció, en el marc de la comissió creada per modificar la Llei de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, havia proposat crear la figura de l'acolliment permanent. Cap d'aquestes gestions, però, no haurien obtingut resultat.

El Síndic també va adreçar una còpia de la queixa al Defensor del Poble, atès que la situació plantejada es deriva de l'aplicació d'una norma estatal per part de l'INSS. El Síndic va ser informat que aquest assumpte també havia estat plantejat davant aquella Institució per altres ciutadans. Inicialment l'INSS hauria indicat que compartia el parer sobre la necessitat d'una interpretació flexible de la Llei de conciliació de la vida familiar, però observà que aquestes mesures requerien un canvi normatiu.

Posteriorment, però, per una resolució de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social s'hauria reconegut finalment la prestació per acolliment en el supòsit d'acolliment provisional (en el cas dels interessats, simple), en aquells casos en què es presenti proposta d'acolliment familiar preadoptiu davant el jutjat. En l'epígraf de pensions (queixa núm. 2144/02) ja ens hem referit a l'equiparació de l'adopció o acolliment al naixement en relació amb les prestacions econòmiques de pagament únic per naixement de tercer fill o part múltiple. Tant les nostres recomanacions com els canvis normatius van en la línia d'augmentar la protecció a la família.

5. Salut i Benestar

En aquest apartat hem agrupat algunes actuacions relatives a la salut i el benestar dels infants i dels adolescents, que la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets dels Infants tracta en els articles 24 i 27. La Convenció parteix del dret a la vida i a la supervivència per arribar a «l'estàndard de vida més adequat per

al desenvolupament físic, mental, espiritual, moral i social de l'infant». Recull, així, el concepte de salut de l'Organització Mundial de la Salut, segons el qual aquest és un estat de complet benestar físic, mental i social i no la simple absència de la malaltia.

Respecte a l'article 24 de la Convenció, dedicat a la salut infantil, es reben poques queixes dels mateixos infants i adolescents o dels seus pares o tutors. Aquest fet no sorprèn, perquè el nivell d'atenció a la salut infantil al nostre país és bo, i només en el cas de malalties minoritàries o de recent visibilitat, els pares exposen al Síndic la seva inquietud per la constatació d'insuficients especialistes o bé per conseqüències socials de la malaltia que creuen que podrien evitar-se. D'aquestes en destaquem dues: la primera (vegeu queixa núm. 4461/02) fa referència a les al·lèrgies que pateixen alguns infants i a les conseqüències en la seva vida quotidiana, especialment en l'àmbit escolar, per l'extrema cura que requereixen per part de les persones que tracten amb aquests alumnes arran dels menjars que tenen agents al·lergènics.

En el segon cas, es fa esment de l'article 27.3, sobre l'abolició de les pràctiques que perjudiquen la salut dels infants i dels adolescents, entre les quals trobem totes les formes de mutilació. En l'Informe de l'any anterior vam explicar que s'havia obert una actuació d'ofici arran d'aquest assumpte (vegeu seguiment de l'actuació d'ofici núm. 1778/01), i aquest any en relatem el seguiment.

També es relata a continuació l'actuació d'ofici sobre el dret de l'adolescent i la seva família a escollir pediatre (vegeu seguiment de l'actuació d'ofici núm. 3375/01). En aquest cas, el Departament de Sanitat i Seguretat Social ens va respondre que no considerava necessari allargar l'edat pediàtrica fins a divuit anys, i sostenia que el model de reforma de l'atenció primària es definia per la continuïtat, la globalitat i la integritat, independentment de l'edat o el sexe de les persones. El Departament informà també que: *a*) els metges de família s'estaven formant en medicina de l'adolescència; i *b*) s'estaven promovent grups de treball interdisciplinaris per a l'elaboració de protocols sobre l'atenció a l'adolescència que contemplaria diferents aspectes, com l'entrevista mèdica de l'adolescent, el sistema de captació i circuits, la prevenció de les conductes de risc i la promoció de la salut mental, entre d'altres.

És precisament en relació amb la salut mental que ens arriben de forma continuada les queixes i la preocupació dels professionals de l'educació, de la intervenció social i de la protecció a la infància, sobre la insuficient atenció a la salut mental als infants i als adolescents. Aquestes queixes es refereixen sovint, i de major a menor, a la impossibilitat de rebre els tractaments amb la intensitat que seria convenient; a la manca encara d'unitats d'intervenció urgent; i als llargs desplaçaments que en determinades zones rurals han de fer els infants i adolescents fins al centre de salut mental infanto-juvenil més proper. Aquests aspectes, que començàrem a estudiar l'any 1999, ens continuen preocupant. De les visites que fem i rebem, observem que és potser un dels pocs àmbits de la salut infantil que no estan resolts.

D'altra banda, l'article 27 complementa i amplia l'article 24, ja que enumera els diferents components d'un ple desenvolupament de l'infant i deixa clar que un estàndard adequat de vida no es limita a tenir menjar, vestit i sostre. Altrament, la Convenció estableix que els pares tenen la responsabilitat de proveir els seus fills, però que els estats han de prendre mesures per ajudar els pares o els adults responsables de criar-los.

Els assumptes que afecten la infància tenen un caràcter de transversalitat que fa que tots els aspectes de la defensa dels seus drets estiguin relacionats. Per això la cura adequada va sortint i es va tractant des de diferents perspectives. En aquest cas, tractem de l'ajut a les famílies en l'apartat de l'entorn familiar, parlem de la necessitat de disposar de suficients places d'escola bressol en l'apartat d'educació, i aquí ens apropem a la qualitat de vida dels infants i adolescents. Tot això conflueix però en el mateix, i reverteix en el benestar de la infància.

En aquest sentit, el Síndic està preocupat per les informacions dels experts sobre la creixent pobresa que pateixen els infants: gairebé el 50% de la població pobra viu en famílies que es troben en l'etapa de criança dels fills, i, malgrat que en el cas de moltes famílies pobres el pare o la mare treballen, el seu sou és insuficient. A aquest fet s'hi afegeix que a Espanya, i també a Catalunya, la transferència de diners públics a les famílies que viuen en la pobresa és de les més baixes d'Europa, i en pocs casos les treu d'aquest estat. Si el risc d'esdevenir pobre és important en les persones grans, la posició relativa dels infants a Catalunya respecte d'aquells, segons els darrers estudis, ha empitjorat.

Per aquest motiu ens preguntem com es pot garantir un estàndard adequat de vida dels fills de pares i mares que viuen en una continuada precarietat econòmica, que comporta sovint la manca d'un habitatge digne, l'atur de llarga durada, l'aïllament social de les famílies i dels infants, les situacions d'immigració desprotegides o amb risc de marginació i, en alguns casos, la manca d'escolarització per canvis sovintejats de domicili com a efecte secundari d'una forma de vida en la pobresa.

Queixa núm. 4461/02

Problemàtica que afecta els infants al·lèrgics

En la darrera visita del Síndic a Tortosa el passat disset de desembre, l'Associació d'Al·lèrgics Alimentaris Immunitas Vera va presentar els problemes a què s'enfronten els infants que pateixen al·lèrgies alimentàries. Es tracta d'al·lèrgies pròpies de països industrialitzats, les quals provoquen que els pacients que les pateixen no puguin tenir cap mena de contacte amb els agents al·lergènics, que els poden provocar una gran varietat de símptomes de diversa gravetat, fins a arribar al xoc anafilàctic amb conseqüència de col·lapse circulatori.

Estudiat l'extens dossier aportat pels promotors, vam observar que es tracta d'un assumpte molt complex, ja que aquestes al·lèrgies són especialment greus i requereixen molta cura. Aquest fet té, a més, una incidència especial en la vida escolar d'aquests infants, a alguns

dels quals se'ls denega de vegades el servei de menjador escolar o la possibilitat de fer sortides o colònies. Per això, vam demanar als departaments d'Ensenyament i de Sanitat que ens informessin sobre si havien tingut notícia d'alumnes afectats per aquestes al·lèrgies, sobre la solució trobada per poder donar el servei de menjador i sobre el capteniment del govern sobre aquest assumpte.

Seguiment de l'actuació d'ofici núm. 1778/01

(pàg. 197 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Ablació de clítoris

El Síndic ha rebut durant aquest any l'informe demanat al ministeri fiscal en el qual s'expliquen les vies de coneixement que té aquella institució de les pràctiques d'ablació de clítoris: *a*) a través dels jutjats d'instrucció per les denúncies directes d'organismes públics o de professionals o facultatius, i *b*) mitjançant la Fiscalia de Menors Protectora en el cas que un particular, professional o facultatiu tingui coneixement d'una situació de risc a causa d'aquest supòsit. En el primer cas el ministeri fiscal inicia les corresponents accions penals i, en el segon, és l'Administració competent en matèria de protecció de menors la que té l'obligació legal de posar en el seu coneixement les resolucions i informes dels infants i adolescents tutelats.

D'altra banda, restem encara pendents de l'informe reiteradament demanat al Departament d'Ensenyament, perquè aquesta informació sobre el coneixement oficial sobre aquestes pràctiques és d'especial importància en aquest assumpte.

Seguiment de l'actuació d'ofici núm. 3375/01

(pàg. 197 del BOPC núm. 275 de 22 de març de 2002)

El dret de l'adolescència a escollir pediatre

El Departament de Sanitat i Seguretat Social, en l'informe de resposta a la petició d'aquesta Institució, manifestà que no considerava necessari modificar l'edat pediàtrica fins als 18 anys. En suport d'aquesta conclusió invocà la legislació estatal, bàsica en aquest camp, sobre la implantació progressiva de la Reforma de l'Atenció Primària. Segons aquesta, l'atenció dels adolescents s'ofereix fins a catorze anys i estableix que a cada àrea bàsica de salut hi ha d'haver un pediatre-puericultor per cada 1.250-1.500 infants menors de catorze anys.

6. Mesures especials de protecció

Diversos articles de la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets dels Infants estableixen drets de protecció i requereixen els governs a emprendre una sèrie d'accions per prevenir la violència, la negligència i l'explotació dels infants. L'article 39, que demana actuacions apropiades per als infants que, malgrat aquesta acció, encara en siguin víctimes.

En aquest apartat exposem, d'una banda, algunes actuacions que fan referència a aquest article, en relació amb els protocols i l'abús sexual. De l'altra, dues més que fan referència a l'article 40, sobre l'administració de la justícia juvenil. El que tenen en comú és, que si es vol evitar la doble victimització d'aquesta infants i adolescents, es requereixen mesures especials.

De l'elaboració, la signatura i el seguiment del protocol bàsic d'actuacions en delictes de maltractament i d'abusos sexuals sobre menors, n'hem parlat cada any des que es va obrir la primera actuació d'ofici en relació amb aquest assumpte. En tornem a parlar per relatar breument el seguiment del Protocol de Tarragona (vegeu seguiment de l'actuació d'ofici núm. 967/00) i de l'actuació d'ofici per a l'elaboració del corresponent a les Terres de l'Ebre (vegeu actuació d'ofici núm. 1843/02), que està en fase d'esborrany. El que és important, ara, en els que ja es van signar, és aconseguir que la difusió dels protocols i la formació de les persones implicades en tot el circuit de les diferents instàncies el faci efectiu en cada situació de presumpte o constatat maltractament físic o abús sexual. És una empresa que demana temps, però que no es pot deixar a l'atzar. Aquest és l'objectiu de les comissions de seguiment: garantir-ne la implantació i avaluar-la.

En el mateix terreny, però des d'una actuació a vegades preventiva i en altres casos en el moment que es constaten indicadors d'un tracte inadequat, aquesta Institució observa que s'han implantant circuits d'atenció i d'intervenció amb famílies d'infants en risc en nombroses poblacions i comarques de Catalunya. No podem menys que valorar-ho com a signe d'un interès creixent i d'una major sensibilització dels professionals i els responsables dels diversos àmbits de la vida quotidiana dels infants i dels adolescents d'aconseguir unes bones pràctiques en la intervenció amb les famílies.

En el mateix àmbit, però des d'una altra perspectiva, hem volgut fer referència a les conseqüències que pateixen sovint els infants presumptament víctimes d'abús sexual i les seves famílies. Una situació exposada al Síndic és la que presentem a la queixa núm. 733/02. El Comitè de Ginebra sobre els Drets dels Infants manifesta «estar seriosament alarmat per la prevalença d'aquest tipus d'abús, i pel fet que no hi ha establertes mesures de rehabilitació específiques per a aquests infants, que de vegades són tractats com delinqüents», referint-se en aquest cas al perill de la doble victimització.

El Comitè recomana, a la llum de l'article 39, que s'estableixin mecanismes per assegurar la recuperació física i la reintegració social dels infants víctimes d'aquest maltractament i abús. En conseqüència, en el cas presentat, el Síndic considerà que calia un capteniment proactiu de l'Estat, des d'una perspectiva genèrica, superant la visió de «cas individual» i de «situació excepcional», i en aquest sentit s'han fet suggeriments concrets al Departament d'Ensenyament, explicats en el relat de la queixa, a fi que estableixi mesures específiques per protegir l'alumne víctima un cop ha succeït el presumpte abús. I això perquè la pertorbació que produeix un fet d'aquesta mena en la comunitat educativa no produeixi moviments únicament defensius en els

membres d'aquesta, sinó també d'acompanyament i suport a l'infant i a la seva família.

Pel que fa als menors en conflicte amb la justícia, enguany ens hem de continuar referint als efectes que ha tingut l'entrada en vigor de la Llei orgànica 5/2000, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, i als recursos que ha establert el Departament de Justícia i Interior per donar resposta a les necessitats que ha plantejat la seva aplicació.

L'any passat, amb motiu de les actuacions d'ofici, apuntàvem la conveniència d'acabar les obres previstes als centres i fèiem observar amb preocupació que l'augment de places s'havia obtingut amb l'ampliació dels centres ja existents, amb les dificultats que això podia comportar per a la tasca educativa.

Enguany hem rebut una queixa del comitè intercentres del Departament de Justícia i Interior que incideix novament en aquests aspectes, i alhora va més enllà i planteja la insuficiència dels recursos humans i materials (vegeu queixa núm. 2279/02) que es destinen a aquest àmbit i a la incidència que això tindria en el sistema de recursos, que tendiria cada vegada més cap a un model més penitenciari.

El Departament de Justícia i Interior no ha respost a les sol·licituds d'informació del Síndic amb motiu d'aquesta queixa, tot i que han estat reiterades successivament.

Tot amb tot, existeixen dades amb què es pot constatar la situació de forma objectiva i que ens preocupen, com són: *a*) el fet que s'hagi optat per un model de macrocentres, les conseqüències del qual –ja ho apuntàvem l'any passat, però que ara ens confirmen els professionals d'aquest àmbit– poden afectar el tractament dels menors infractors, per la barreja de nois de diferents edats i la inevitable transcendència que comporta en el tracte educatiu dels nois i noies; *b*) la manca de centres en algunes demarcacions territorials, que discrimina els joves per raó del lloc de residència i dificulta les relacions amb les seves famílies; *c*) la manca de centres terapèutics, als quals es refereix la Llei orgànica 5/2000, amb els problemes que genera l'atenció d'adolescents amb patologies mentals, tant pel funcionament dels centres com per la qualitat de l'atenció que reben els nois i noies afectats, i *d*) la manca de centres semioberts i oberts on les noies puguin complir aquest tipus de mesura.

En aquest sentit, sens perjudici de la finalització de la tramitació d'aquest expedient, que es troba pendent, assenyalem aquestes deficiències i alertem sobre el perill de malmetre un model de justícia juvenil que va ser pioner a l'Estat espanyol i que, al nostre parer, caldria com a mínim poder mantenir. Des d'aquesta *perspectiva*, i a banda dels recursos materials, humans i organitzatius necessaris, la inclusió de la Direcció General de Mesures Penals Alternatives i Justícia Juvenil dins la Secretaria d'Execució Penal apunta una tendència, encara que sigui només conceptualment, cap a un model penitenciari d'adults que obeeix a una filosofia i uns principis diferents.

Finalment, ens referim als problemes que planteja i la situació discriminatòria que comporta, respecte al model de justícia que s'aplica als adults, el fet que en els partits judicials que no són capital de província no es puguin instruir ni jutjar els procediments de menors (vegeu queixa núm. 3415/02).

Aquestes dificultats, que descrivim en el relat de la queixa, i la discriminació que comporten, són conegudes i han estat confirmades pel Departament de Justícia, el qual, d'altra banda, no té competències per crear jutjats de menors ni adscriure la instrucció dels procediments. La Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya també ha assenyalat que la solució d'aquest problema «comportaria una millora en la prestació del servei».

Creiem que aquesta situació significa una clara contradicció amb el principi de l'interès superior de l'infant que proclama la Convenció i recull la llei orgànica que regula la responsabilitat dels menors i per aquest motiu el Síndic, a banda de donar trasllat de la queixa al Defensor del Poble, ha volgut posar aquesta situació en coneixement d'aquest Parlament, perquè adopti, si escau, alguna iniciativa per resoldre aquesta situació.

6.1. Protocols

Seguiment de l'actuació d'ofici núm. 967/00

(pàg. 203 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Protocol bàsic d'actuacions en abusos sexuals i altres maltractaments a menors per a la demarcació de Tarragona

El protocol per a aquesta demarcació es va signar el 31 d'octubre de l'any 2000. Segons aquest document, havia de constituir-se l'oportuna comissió de seguiment. No obstant això, mentre se'n tramitava la creació, es va acordar l'establiment de la nova demarcació de les Terres de l'Ebre. Per aquest motiu, i pel fet que podia haver-hi coincidències entre ambdós protocols pel que fa a la designació d'hospitals de referència, es va suspendre temporalment l'entrada en funció de la comissió de seguiment d'aquest protocol, fins que el de les Terres de l'Ebre fos redactat.

Actuació d'ofici núm. 1843/02

Protocol bàsic d'actuacions en abusos sexuals i altres maltractaments a menors per a la demarcació de les Terres de l'Ebre

L'any 1997 es va obrir una actuació d'ofici a fi d'evitar als infants víctimes d'abusos sexuals la victimització secundària que comporta repetir exploracions mèdiques i diligències judicials.

En una primera etapa es va obtenir la signatura d'un protocol bàsic d'actuacions en abusos sexuals i altres maltractaments a menors per a la demarcació de Barcelona. Més endavant es van elaborar altres protocols per a les demarcacions de Girona, Lleida i Tarragona, amb el propòsit que recollissin de manera general els mateixos objectius que el primer, però, al mateix temps, que es partís, cada vegada, de la idiosincràsia del respectiu territori. Ara bé, després que es creés la demarcació de

les Terres de l'Ebre es va creure oportú proposar que se'n redactés un de nou per a aquesta demarcació, i el 22 de juliol de 2002, en una reunió tinguda a Tortosa, a la Delegació de Justícia de les Terres de l'Ebre, es van determinar les autoritats i els organismes que havien de prendre part en la redacció i aprovació d'aquest nou protocol.

El 17 de desembre de 2002, la delegada territorial del Departament de Justícia i Interior va lliurar al Síndic l'esborrany de protocol, a debatre en una data encara no assenyalada en el moment de redactar el present Informe.

6.2. Abús sexual

Queixa núm. 733/02

Presumpte abús sexual a l'escola

La mare d'una nena presumptament víctima d'abús sexual per part d'un professor de l'escola pública en la qual cursava estudis primaris va acudir al Síndic per exposar la situació que estava patint la seva família arran de la denúncia que havien interposat al jutjat. La queixa de la mare es va centrar en el tractament que l'escola havia fet d'aquest fet. La nena i la seva família s'havien sentit assenyalats i també amenaçats per altres membres de la comunitat educativa per haver denunciat els presumptes fets delictius d'un professor la innocència del qual el claustre de professors defensava aferrissadament. La nena i els seus germans havien hagut de canviar d'escola, malgrat que la primera es troba davant per davant del domicili familiar, i expressaven no haver trobat el suport de l'escola en una situació tan gran de patiment ni tampoc de l'administració educativa.

Per aquest motiu vam adreçar-nos al Departament d'Ensenyament demanant les actuacions realitzades, a través d'inspecció o d'altres serveis, amb el fi de canviar l'actitud dels membres de la comunitat educativa, ja que aquesta actitud havia determinat el canvi d'escola de la nena i dels seus germans. El Síndic també considerà que la presumpció d'innocència del presumpte perpetrador de l'abús no s'hauria de girar contra la presumpta víctima i la seva família, ja que si la nena o la família percebien o copsaven directament o indirecta que se'ls feia el buit o se'ls castigava d'alguna manera, es podia caure en una *doble* victimització.

En l'informe de resposta el Departament informà que s'havia facilitat: a) la superació de dificultats i el retorn a la normalitat de la comunitat educativa; b) un professor substitut del professor acusat, que havia estat empresonat, i, c) el trasllat dels infants en un altre centre docent si els afectats ho desitjaven.

Estudiat l'informe vam fer observar al Departament que en cap moment es parlava de la nena presumptament víctima ni de la seva situació, com tampoc de la de la seva família, ja que les gestions descrites eren de caire administratiu, mentre que aquesta Institució creia que calia anar més enllà: al suport humà que necessita una família en aquestes circumstàncies, i al compromís i la implicació de la comunitat educativa; que, d'altra banda, la pertorbació de què es feia esment no l'havia provocat la família, sinó que sorgia del fet presuposat i no pas de la denúncia, tot considerant que si no es miren els fets amb aquesta perspectiva, la família pot semblar la culpable del malestar de la comunitat educativa, i era precisament en aquest sentit que no s'havia sentit atesa.

Finalment, es remarcà que dins de les funcions de la inspecció d'ensenyament hi hauria d'haver l'obligació de promoure els drets dels alumnes, ajudant els professors a analitzar la situació des del punt de vista de la defensa d'aquests drets, i de la tasca de l'escola en aquesta defensa, tal com ho demana l'article 19 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets dels Infants: «...es prendran les mesures..., socials i educatives per protegir l'infant de qualsevol forma de violència física o mental, maltractament i explotació, incloent l'abús sexual...».

Per això vam suggerir al Departament:

1. Incloure el coneixement dels drets dels infants en els programes de formació de formadors que organitza el Departament, a fi que el coneixement de la naturalesa i de les característiques del maltractament i l'abús sexual infantil, així com del patiment que genera, porti a una major sensibilització i major implicació dels mestres.

2. Formar especialistes sobre el maltractament infantil, sobre les millors formes d'abordar-lo des de l'escola, segons la tipologia i els casos a tractar.

3. Establir la designació d'un d'aquests especialistes en cada centre docent, perquè actuï com a assessor de la resta de mestres en casos de detecció de presumpte maltractament i com a coordinador de les accions a realitzar.

El Departament considerà que s'havia tractat d'una situació excepcional, féu constar les seves actuacions de formació general i especialitzada, considerà encertats els nostres suggeriments, però manifestà que els tindria en compte quan ho permetessin els mitjans disponibles.

El Síndic va reiterar la necessitat de concreció de mecanismes que evitin la doble victimització, donant una resposta institucional generalitzada a les situacions com la presentada. En conclusió, però, considerà que els seus suggeriments no havien estat acceptats.

6.3. Justícia juvenil

Queixa núm. 2279/02

Aplicació de la Llei 5/2000, reguladora de la responsabilitat dels menors

L'òrgan de representació dels treballadors en règim laboral del Departament de Justícia es va adreçar al Síndic per expressar la seva preocupació per com s'estava aplicant la Llei 5/2000, reguladora de la responsabilitat dels menors. La queixa apuntava el temor que l'aplicació de la llei en el nostre àmbit tendís a un model més repressiu que educatiu; també es referia a la situació dels cinc centres per a menors infractors i a alguns problemes concrets que incidien en l'aplicació de la llei.

Segons els interessats es constatava una reducció de centres i un canvi en els seus objectius, ja que interpretaven que s'havia optat per un model d'intervenció en centres de grans dimensions, que plantejaria dificultats per la barreja que nois de diferents edats. Una plantilla i inversions escasses, i una planificació insuficient amb tot i el període de preparació de *vacatio legis* d'un any de la llei eren altres dels problemes que plantejaven els promotors de l'expedient.

Pel que feia al centre l'Alzina, hauria passat de trentadues places en el moment inicial a les cinquanta-vuit actuals. L'augment i la barreja d'edats en aquest centre hi farien difícil la intervenció educativa i l'aplicació del sistema de fases (vegeu actuació d'ofici núm. 3694/97, pàg. 21.661 del BOPC núm. 266, de 20 de març de 1998). Els centre els Til·lers, amb nous encàrrecs i una ocupació molt alta, hauria deixat de ser, pròpiament, un centre d'observació. El centre Oriol Badia, de règim obert, estaria atenent menors amb un alt grau de conflictivitat i resultaria insuficient per assumir els nois que haurien de ser derivats a altres centres, i el centre Folch i Torres també hauria hagut de responsabilitzar-se de nous encàrrecs.

La comissió intercentres assenyalava, finalment, que calia un nou model de justícia juvenil que afavorís un abordatge educatiu i un nou mapa de centres, amb un nou disseny dels seus encàrrecs. En la mateixa línia també es referia a la necessitat de constituir una plantilla estable i proporcionada amb educadors i també altre tipus de personal, com mestres i personal sanitari, que hauria de ser fix en els centres tancats. I caldria finalment crear noves places en règim semiobert, un centre terapèutic, i impulsar la preparació dels lletrats que actuen davant els jutjats de menors.

El Síndic va donar trasllat d'aquesta queixa a la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya per conèixer si a l'hora de vetllar pel compliment de les mesures adoptades pels jutjats de menors havia apreciat l'adequació dels recursos perquè els objectius es duguessin a terme. També es va adreçar al Consell de Col·legis d'Advocats de Catalunya, atesa la inquietud que els promotors havien manifestat pel que fa als advocats que defensen els nois i noies infractors, quasi tots ells d'ofici, respecte a la seva preparació específica i la seva relació, anterior i posterior als judicis, amb els nois i noies.

La informació demanada a Fiscalia ja la vam rebre, la del Departament de Justícia ha arribat el mes de febrer de 2003 i la del Consell de Col·legis d'Advocats de Catalunya es troba encara pendent de resposta.

Queixa núm. 3415/02

Manca de jutges i fiscals de menors

El degà del Col·legi d'Advocats de Manresa es va adreçar al Síndic per exposar les disfuncions i perjudicis que comportava en aquesta ciutat l'aplicació de la Llei orgànica 5/2000, de 2 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, pel fet que la instrucció dels procediments es troba assignada a la Fiscalia de Menors adscrita a Barcelona, i no als partits judicials que no són capital de província, com Manresa, i també pel fet que els jutjats de menors també radiquen a les capitals de província.

Exposava que aquesta situació genera múltiples molèsties que afecten tant els menors com els seus lletrats, els testimonis i les víctimes dels delictes, que haurien de desplaçar-se tots a Barcelona.

En el cas dels nois, si els pares no els acompanyen en el desplaçament, la situació obliga a fer detencions que altrament no serien necessàries. Els lletrats, per part seva, haurien d'esperar hores que arribessin els nois a Barcelona o bé traslladar-los ells mateixos.

El Síndic va trametre una còpia de la queixa al Defensor del Poble, que va iniciar actuacions davant la Fiscalia General de l'Estat, al Departament de Justícia i Interior, i a la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

La Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya va assenyalar que, d'acord amb les competències que tenia atribuïdes, no li era possible atendre les peticions del Col·legi d'Advocats de Manresa, tot i que va afegir que atendre-les comportaria una millora indiscutible de la prestació del servei.

El Departament de Justícia i Interior hi veia un problema d'abast general en tots els partits judicials que no són capital provincial, que afecta els drets del menors si es vol prioritzar la prevalença de l'interès superior de l'infant que propugna la Llei 5/2000. Així, pel que fa a la creació de nous jutjats de menors en ciutats que no són capital provincial, va indicar que es tracta d'una competència del Ministeri de Justícia.

El Síndic comunicà aquesta informació al Col·legi d'Advocats de Manresa i va donar per finalitzada la seva intervenció, d'acord amb les competències que té atribuïdes.

7. Educació

Enguany el Síndic ha continuat rebent un elevat nombre de queixes de l'àmbit de l'ensenyament. Diem nombrós en relació amb el total de queixes que afecten els drets dels infants, tenint en compte que el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats és un dels que recull la Convenció i és un dels sis blocs resultants de la reordenació efectuada pel Comitè dels Drets de l'Infant de Ginebra.

Aquest és el motiu pel qual el mantenim en un epígraf de la secció d'Infància, i no en una secció diferent, tot i entendre les raons a favor d'aquesta darrera opció.

Des d'aquesta perspectiva es confirma la tendència apuntada ja l'any 2000 respecte a un increment de les queixes que afecten els drets dels alumnes que són inherents a la condició d'infants. Es mantenen les queixes relatives a l'accés als centres docents i a qüestions com el transport escolar i menjador, però ara ens arriben formulades amb una visió més centrada en els drets dels alumnes que no pas en l'interès dels progenitors. Això ens fa pensar que, a poc a poc, s'introdueix una cultura dels drets de l'infant, també en educació.

Situem en l'epígraf d'Educació les queixes que fan referència a la tensió que es produeix sempre en casos de pares separats i que repercuteixen en el benestar dels infants, perquè han estat peticions relacionades amb el coneixement que els pares separats volen tenir de la vida escolar dels seus fills (vegeu queixa núm. 1735/98).

El Síndic ha rebut queixes relatives al tracte pedagògic inadequat que reben els infants a l'escola (vegeu queixa núm. 4125/02). En alguns casos aquest tracte inadequat, més propi d'altres temps, voreja el maltractament (vegeu queixes núm. 1895/02 i 3188/02). Cal buscar solucions que prioritzin el tracte als alumnes i el seu dret a un ensenyament de qualitat, respectant la personalitat i els recursos personals dels mestres.

Aquestes queixes s'han referit a l'escola i a la manca de resposta de les administracions afectades, que haurien actuat amb un retard excessiu que ens fa pensar, encara, en una manca de sensibilitat davant aquestes situacions de conflicte. Ens hem de remetre, com ja fèiem l'any 2000, a les funcions que té encomanades la Inspecció, i hem de demanar una intervenció més proactiva en favor dels interessos dels alumnes i no simplement reactiva a les manifestacions disconformes de diversos membres de la comunitat educativa.

Les situacions esmentades s'han donat tant en l'àmbit de l'escola pública com en el de la concertada. Hem observat amb preocupació, amb motiu de la tramitació d'aquestes queixes, que la qualitat de l'ensenyament impartit o el respecte als drets dels infants no constitueixen criteris que puguin donar lloc a la pèrdua dels concerts, que se centraria en els aspectes relatius a la gratuïtat, les normes d'accés, la selecció i acomiadament de professors i els articles 16 i 20 de la Constitució, relatius a la llibertat d'expressió i la llibertat ideològica i religiosa. Aquest és un aspecte que creiem que caldria millorar a través del desenvolupament normatiu que es dugui a terme, des de Catalunya, de la recentment aprovada Llei orgànica 10/2002, de 23 de desembre de 2002, de qualitat de l'educació.

En aquest sentit, i com ja apuntàvem l'any passat, volem insistir en la necessitat de definir clarament i sense demora el model educatiu del nostre país mitjançant una llei d'educació de Catalunya. Aquesta llei necessàriament haurà de partir de la normativa bàsica estatal, però creiem que cal exercir les competències que Catalunya té assumides en matèria d'ensenyament i, com s'ha fet en els àmbits de l'atenció dels infants desemparats o la justícia juvenil, cal elaborar una llei pròpia que reculli la tradició pedagògica del nostre país.

La manca d'aquest model ha estat la causa última d'algunes de les queixes que hem rebut de forma continuada, tant de col·lectius de professionals de l'ensenyament públic, que veien amb preocupació com en determinades localitats s'han tancat línies en centres públics i paral·lelament se n'han concedit a centres de titularitat privada, com també de pares d'alumnes disconformes amb les quotes que havien d'abonar als centres concertats per activitats complementàries autoritzades pel Departament d'Ensenyament.

L'atenció educativa dels infants de 0 a 3 anys és un dels altres aspectes que considerem que ha d'abordar amb urgència una llei d'ensenyament, que pugui configurar-la com un dret universal i pugui aclarir quina és l'Administració responsable de prestar-la.

Ens continuen arribant queixes que palesen que el nombre de places públiques a les escoles bressol és encara insuficient tot i l'esforç fet (vegeu les queixes núm. 1837/00, 2672/01, 3368/01 i altres). Les convocatòries realitzades pel Departament d'Ensenyament han comportat un increment del nombre de places, però fan recaure la iniciativa de la creació dels centres en l'Administració local, que hi tindria també la decisió última, en cap cas amb caràcter obligatori (vegeu queixa núm. 1932/02).

També preocupa de manera especial el fet que, amb la recentment publicada Llei de qualitat, l'educació dels infants fins a tres anys no s'inclogui dins allò que anomena «ensenyaments escolars», i sigui tractada de forma separada l'educació infantil.

Al nostre parer el caràcter educatiu de l'atenció en aquesta etapa, la garantia de l'existència de places gratuïtes suficients i la concreció dels poders públics responsables són aspectes que hauria de preveure i fixar la normativa pròpia de Catalunya que demanem.

Altres anys ens havíem referit a la primera etapa de l'educació infantil dins l'apartat dedicat a les mesures de suport a les famílies. Enguany, coincidint amb l'exclusió dels ensenyaments escolars que en fa la Llei de qualitat, hem volgut incloure-la dins l'apartat relatiu al dret dels infants a l'educació, perquè, a banda de ser una mesura molt important de conciliació de la vida familiar amb la vida laboral, l'educació infantil –amb l'avançament de l'inici de l'escolarització– és també un instrument valuós per fer efectiva la igualtat d'oportunitats en l'ensenyament.

El dret a l'educació, en els termes en què el formula la Convenció, exigeix de garantir una plaça gratuïta a tots els infants dins l'educació obligatòria. Però, assolida aquesta fita, creiem que s'ha de fer un pas endavant per aconseguir que la igualtat d'oportunitats sigui real.

El Síndic ha continuat rebent queixes relatives als ajuts de menjador escolar i al servei de transport que ens fan pensar en la necessitat que la garantia d'una plaça escolar vagi acompanyada d'elements com ara la gratuïtat del servei de menjador i dels llibres de text, sense els quals el dret a l'educació queda assegurat només de manera formal. En aquest sentit, considerem que els ajuts de menjador, la gratuïtat dels llibres o fins i tot determinats ajuts per realitzar sortides dels centres o anar de colònies, haurien de ser garantits de forma universal per sota de determinats nivells de renda, sense estar sotmesos als límits dels crèdits pressupostaris ni als requisits burocràtics actuals (vegeu queixa núm. 2426/01).

Hem recollit també la necessitat que es prevegin ajuts perquè, en les escoles ordinàries, puguin ser atesos els alumnes amb necessitats educatives especials, independentment que aquestes necessitats siguin derivades de malalties físiques o de situacions familiars i personals desfavorides socialment i culturalment, assumpte que vam tractar arran d'una queixa rebuda del president d'un consell escolar d'una escola pública (vegeu queixa núm. 3453/00).

Però, a més d'aquests recursos materials concrets, un dels aspectes que han interessat especialment el Síndic i que han determinat bona part de les actuacions del seu Adjunt per a la defensa dels drets dels Infants ha estat, precisament, la necessitat d'una acció més profunda en el camp de la igualtat d'oportunitats.

En emprendre una actuació d'ofici dedicada a aquesta darrera qüestió (vegeu actuació d'ofici núm. 2151/02 i altres), no vam trobar formulat el concepte d'educació compensatòria en cap norma catalana de rang superior. Encara que es pugui dir que els recursos arbitrats formen un conjunt complex, els veiem centrats tan sols en els alumnes que ineludiblement en requereixen, sense situar-nos en una perspectiva més àmplia que comprengui i integri el nostre model educatiu. Això fa que, deixant-ne de banda la qualitat. aquests recursos es proporcionin d'una manera isolada, que aïlla aquest grup d'alumnes, i aquest aïllament és un factor més de la desigualtat d'oportunitats.

7.1. Educació i pares separats

Seguiment de la queixa núm. 1735/98

(pàg. 193 del BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000)

Drets dels pares a estar informats sobre l'escolarització dels fills

Tal com vam exposar en anteriors informes, el Síndic va suggerir al Departament d'Ensenyament, en relació amb alumnes els pares dels quals es troben separats i comparteixen la pàtria potestat, que s'elaboressin instruccions concretes per a tots els centres d'ensenyament sobre el dret a la informació que tenen els pares respecte als seus fills. L'expedient va ser arxivat davant el silenci del Departament; però, posteriorment, ja dins de l'any 2002, el Departament va trametre a aquesta Institució còpia de la Resolució de 28 d'octubre de 2002, publicada al «Full de disposicions i actes administratius» del Departament d'Ensenyament núm. 930, d'octubre de 2002, «per la qual es donen, a les famílies dels menors, instruccions relatives al dret a la informació sobre el procés d'aprenentatge i sobre l'avaluació dels menors».

El Síndic comunicà la seva satisfacció al Departament, en el convenciment que això contribuirà a millorar la relació escola-pares. Estudiada la resolució, vam considerar que les mesures eren encertades, però que hi havia dues qüestions que podien ser millorades: 1. El punt 2 de l'Annex, on es diu que el pare o la mare que no té reconeguda la guarda «pot sol·licitar que se li faciliti la informació...», i que deixa, per tant, el dret a ser informat sota demanda del progenitor; i 2. Estretament relacionat amb el primer, però anant-hi més enllà, el fet que no s'hi hagi determinat quina és la forma prevista perquè els pares coneguin el dret a estar informats, i d'allò que han de fer per gaudir-ne. Pendent de resposta.

7.2. Tracte inadequat a l'escola

Queixa núm. 4125/02

Tracte inadequat al menjador de l'escola

La mare d'un infant de tres anys va adreçar-se al Síndic per denunciar el tracte que la seva filla rebia del personal que l'atenia durant l'horari de menjador de l'escola, gestionat per una empresa contractada per un Consell Comarcal, i la manca d'una solució per part de les administracions afectades, a les quals s'havia adreçat.

La mare referia que en dues ocasions la seva filla havia estat obligada a romandre tancada en una habitació a les fosques, i que en una altra ocasió se li havia impedit d'anar al lavabo i després canviar-se de roba en haver-se mullat, per avergonyir-la davant els companys. La mare relatava l'angoixa que aquest tracte havia causat a la seva filla, que havia hagut de rebre suport psicològic, i també el fet que, d'aleshores ençà, la seva filla era ignorada per la monitora, fet que continuava perjudicant-la.

El Síndic va sol·licitar informació al Departament d'Ensenyament i al Consell Comarcal, atès que la promotora s'havia adreçat a totes dues administracions per cercar una solució.

El Consell Comarcal va informar el Síndic que era possible que, en un moment determinat, alguna monitora hagués pogut tenir un comportament inadequat amb una alumna, però va restar transcendència als fets, tot indicant que el servei mai no podia ser el que un infant rebia a casa seva i així, tot i que havia recordat a l'empresa la necessitat de «mantenir el comportament» de les monitores del servei de menjador escolar, no s'havia considerat convenient imposar cap sanció.

La promotora va adreçar-se novament al Síndic i va aportar l'escrit dels pares d'altres alumnes, que relataven haver detectat en els seus fills una situació de por similar.

Posteriorment, la mare va comunicar telefònicament al Síndic que el Consell Comarcal havia assignat la monitora esmentada al menjador d'una altra escola. També va rebre informació telefònica del Consell Comarcal en aquest sentit.

El Síndic va donar per finalitzada la tramitació de la queixa, però va expressar el seu criteri a les administracions afectades, en el sentit que l'espai de menjador també és un espai pedagògic dins l'escola, i en el qual els infants hi han de rebre el tracte pedagògic que n'és propi, i recordà així mateix que correspon tant a l'Administració educativa com a l'Administració que té l'encàrrec de gestionar aquest espai vetllar perquè es doni aquest tracte educatiu, especialment quan el servei és prestat per una empresa privada.

Queixa núm. 1895/02

Tracte pedagògic inadequat

El representant d'un grup de pares d'alumnes d'un centre d'ensenyament primari presentà un escrit de queixa en relació amb la reincorporació a l'escola d'una mestra a la qual havia estat retirada la tutoria durant el curs

1996-1997 i que havia estat en comissió de serveis en diversos centres docents de la comarca fent tasques auxiliars. Els promotors manifestaven no sentir-se escoltats pel Departament d'Ensenyament, el qual, malgrat haver obert un expedient, atribuïa a la mestra una manca d'actuació decidida.

El Síndic estudià la documentació adjunta a l'escrit de queixa i entengué que segurament no es tractava d'actituds maltractadores, sinó d'un tracte inadequat als alumnes a causa d'uns mètodes pedagògics massa coercitius. Es referien també problemes per relacionar-se amb els pares dels alumnes i amb la resta de la comunitat educativa, la repetició dels quals en diferents centres docents a través dels anys feia pensar que no es tractava del rebuig d'uns determinats pares. Per això s'adreçà al Departament d'Ensenyament i demanà de ser informat sobre: a) les intervencions de la Inspecció d'Ensenyament des de l'any 1997; b) sobre quins informes havien motivat l'adjudicació de tasques auxiliars a la mestra en els diversos centres en què havia treballat; c) el motiu pel qual se li havia encomanat la tutoria en el curs 2001-2002; i d) els resultats del seguiment realitzat.

El Departament va trametre un informe d'inspecció d'ensenyament en el qual es confirmaven les dades aportades sobre l'adjudicació de tasques de suport en aquest i posteriorment en comissió de serveis en altres centres des del 1997 fins al 2001, a causa de problemes personals de la mestra i de les reaccions negatives de pares i altres membres de la comunitat educativa; que el motiu pel qual se li va tornar a adjudicar una tutoria havia estat la denegació de la comissió de serveis per al curs 2001-2002, però que durant el primer trimestre va estar de baixa laboral, després de la qual es reincorporà a la feina; que la inspecció havia fet el seguiment de l'actuació docent, el resultat del qual es resumia com segueix. No s'havien observat actuacions que poguessin constituir una infracció respecte als drets i deures dels alumnes, malgrat que es constataven actituds i conductes poc adequades envers els alumnes, el defugiment de relacions amb els pares i greus conflictes amb la resta de professors. La conclusió era que no es podia reconduir la situació, i que, des de la perspectiva dels continguts assolits, no es detectaven dèficits que repercutissin l'aprenentatge dels alumnes.

El Síndic efectuà diverses consideracions en el sentit que cal evitar situacions continuades de patiment als infants; que cal buscar la forma de conciliar la tasca docent amb el dret dels alumnes a rebre una educació que estigui d'acord amb els temps actuals, a ser tractats positivament i a no anar a l'escola atemorits. Així suggerí al Departament que seria convenient reconsiderar la tasca assignada a la mestra i especialment l'exercici de la tutoria; també proposà la necessitat de trobar una solució –potser mitjançant la mediació– que, respectant la personalitat i altres valors de la mestra, assegurés un aprenentatge positiu i motivador als infants en un clima de respecte i adequació al seu moment evolutiu.

El Departament agraí aquestes consideracions, però comunicà estar-hi en desacord, atès que creu que els alumnes són degudament atesos, i que, altrament, ja haurien actuat per ser-ho; que es fa un seguiment especial per garantir els drets dels infants, a fi de facilitar l'actuació de la mestra i millorar el clima escolar. Si s'esqueia, el Departament admetia el suggeriment relatiu a trobar formes de mediació. Finalment, informava que la Delegació d'Ensenyament té una cura especial d'aquest cas a causa de les circumstàncies especials que s'hi observen. El Síndic té en estudi aquesta resposta, que ha arribat en el decurs de la redacció de l'Informe.

7.3. Criteris d'admissió i places escolars

Queixa núm. 2672/01

Nombre insuficient de places de titularitat pública d'educació infantil

Una ciutadana va exposar al Síndic el seu desacord amb el desfasament existent en el període de matriculació entre les llars d'infants de titularitat privada i les públiques, ja que això obligava els pares afectats a realitzar una reserva de plaça amb el corresponent abonament de la matrícula durant el mes de febrer als centres privats, i aquesta quantitat es perdia si després l'infant obtenia plaça en una llar de titularitat pública.

El Síndic va informar la interessada que la normativa que regula el procés de matriculació a les llars d'infants és aplicable únicament als centres públics i als sostinguts amb fons públics, però no als centres privats, els quals tenen autonomia per determinar el procediment d'admissió d'alumnes i el seu calendari.

Això no obstant, el Síndic es va adreçar al Departament d'Ensenyament, el qual va confirmar que la llar d'infants a què es referia la interessada no rebia cap tipus d'ajut o subvenció del Departament.

El Síndic va comunicar aquesta circumstància a la interessada, però també va remarcar la seva preocupació per l'insuficient nombre de places de titularitat pública d'educació infantil, problema que considerem que és la causa de la situació plantejada.

Queixes núm. 3368/01, 3370/01 i 3371/01

Criteris d'admissió i places d'escola bressol

El Defensor del Ciutadà de Mataró ens va fer arribar diverses queixes relatives a la inadmissió dels infants d'algunes famílies en escoles bressol públiques.

Estudiada la documentació presentada es va observar que s'havia procedit segons dicta la normativa vigent, i el Síndic va fer saber les gestions fetes prop del Departament d'Ensenyament sobre aquest assumpte, així com també el capteniment d'aquesta Institució en el sentit que només quan la proporció entre places públiques ofertes i places demanades fos menys dissonant, podrien obtenir plaça els infants d'una gamma de situacions familiars més àmplia.

Arran del Decret 31/2002, de 5 de febrer, pel qual s'estableix el règim d'admissió d'alumnat als centres docents públics, concertats o sufragats amb fons públics, i la Resolució ENS/524/2002, d'11 de març, per la qual

s'aproven les normes de preinscripció i matrícula d'alumnat als centres docents sufragats amb fons públics per al curs 2002-2003, que incorpora algunes de les recomanacions fetes pel Síndic el darrer any, vam informar-ne els promotors de les queixes i el Defensor del Ciutadà. Les modificacions respecte a la normativa anterior són les següents:

1. En relació amb el criteri de proximitat del domicili al centre de treball d'un dels progenitors, pel qual s'atorgaven dos punts, assimilant-lo al domicili familiar, en el nou decret se li atorga un punt (ENS/524/2002, d'11 de març). El Síndic havia suggerit que la proximitat al domicili només tingués en compte el lloc de residència, i no el lloc de treball dels pares, i això per raons d'interès major de l'infant per sobre dels interessos d'organització domèstica: la funció integradora de l'escola a la comunitat i la necessitat d'un referent territorial estable en el cas de pares separats.

– En referència a la renda, si abans comptava només la renda mínima, en el nou decret es valoraven també les rendes familiars que no superessin les establertes per a aquella (ENS/524/2002, d'11 de març). Aquesta modificació beneficia les famílies que no perceben la PIRMI sinó altres tipus de pensions, que no eren valorades fins ara.

– Respecte a la forma d'acreditar les circumstàncies al·legades i requisits d'admissió (article 12, Decret 3/2002), diu: «Les circumstàncies al·legades a efectes de barem hauran de ser acreditades documentalment i s'entendran referides al moment en què es formalitza la sol·licitud», s'admet, d'aquesta forma, aquelles situacions de renda o altres, sobrevingudes posteriorment a la documentació acreditativa establerta. Aquesta modificació permetrà valorar més justament aquelles situacions d'atur recents que no queden reflectides amb la darrera declaració de la renda.

Pel que fa a la possible discriminació per raó de la data de naixement, vam reiterar-nos en el sentit que l'actual sistema pot perjudicar els nascuts en un període respecte als nascuts en un altre, però que és difícilment evitable, siguin quines siguin les dates d'inici i acabament de la preinscripció. En relació amb els drets dels *nasciturus*, pensem que una cosa és el dret civil i una altra, com és el cas de la preinscripció i matriculació en una escola bressol, la prestació d'un servei públic.

El Síndic entén que molts dels problemes manifestats per les famílies a les quals s'ha denegat una plaça no vénen dels criteris d'admissió i en la seva aplicació, sinó d'una oferta insuficient de places, per la creixent demanda existent. La denegació fa pensar, al nostre entendre erròniament, que els criteris d'admissió no són encertats, o que s'apliquen irregularment, mentre que en la majoria de casos només són admesos els infants les famílies dels quals tenen uns requisits molt concrets.

D'altra banda, atès que en dates immediatament anteriors a la rebuda de les queixes, el Departament d'Ensenyament ens havia informat que preveia continuar promovent la creació de places de llars d'infants a tot Catalunya, d'acord amb els objectius establerts en el programa Educació 2000-2004, fins a la creació de 30.000 places noves, així com també d'incrementar progressivament els ajuts de funcionament d'aquestes places amb un límit de la tercera part del cost total de la plaça, però no aportava dades concretes sobre la previsió de noves places a curt termini, vam adreçar-nos al Departament per demanar aquesta informació.

El Departament ens informà que s'havia signat un acord amb la Federació de Municipis de Catalunya i l'Associació Catalana de Municipis i Comarques, sobre el finançament de les places de primer cicle d'educació infantil en centres de titularitat municipal, mitjançant el qual s'incrementaven les subvencions en concepte de manteniment d'aquestes places. El Departament preveia crear 12.000 places de llar d'infants a conseqüència de l'execució de les ordres dels anys 2000 i 2001, de convocatòria de subvencions per a municipis.

El Síndic va observar que el curs 2001-2002 havien quedat encara molts infants sense accés a una escola bressol pública, i va continuar rebent queixes dels ciutadans, constatant que continua havent-hi un problema de fons que és la manca de places. Per això va reiterar al Departament d'Ensenyament la necessitat d'intensificar la promoció de noves places d'escola bressol i d'augmentar els ajuts per plaça a una tercera part, segons Resolució del Parlament, a fi d'encoratjar els ajuntaments i donar-los suport per crear noves escoles bressol.

Queixa núm. 1932/02

Manca de centres de titularitat pública

La mare d'un infant va exposar al Síndic el seu desacord amb el fet que als infants que resideixen en municipis on no hi ha centres de titularitat pública que imparteixin el primer cicle d'educació infantil –llars d'infants, escoles bressol– en presentar la sol·licitud de preinscripció a llars d'infants públiques d'altres municipis, els sigui aplicat, com a criteri d'accés als centres, la proximitat al domicili. La interessada considerava que la valoració d'aquest criteri produeix resultats injustos, ja que, en no haver-hi llars d'infants als seus municipis, a aquests infants no se'ls aplica el barem de proximitat al domicili en cap de les sol·licituds de preinscripció que puguin presentar.

El Síndic va informar-la que la proximitat del domicili familiar constitueix un criteri objectiu i raonable, però que té sentit en els ensenyaments en els quals l'Administració educativa garanteix –fora d'algunes excepcions– l'existència de places a tots els infants dins el municipi de residència. Vam expressar-li també que, al nostre parer, el problema de fons en l'assumpte que plantejava era l'insuficient nombre de places de titularitat pública de primer cicle d'educació infantil, assumpte que ens preocupava i amb motiu del qual ens havíem adreçat al Departament d'Ensenyament en diverses ocasions.

Dels informes rebuts del Departament d'Ensenyament i de l'ajuntament s'observà que es tenia en compte la inexistència de llars d'infants en els municipis veïns, ja que, d'acord amb el Decret 31/2002, de 5 de febrer,

la delimitació es feia amb l'acord de l'ajuntament o els ajuntaments corresponents, després d'escoltar els òrgans institucionals de participació i consulta i els centres afectats; i que l'ajuntament havia decidit crear una xarxa d'escoles bressol a la ciutat per atendre la necessitat de la població respecte d'aquest servei adreçat a les famílies; que estava construint la primera d'elles; que s'havia redactat ja el projecte bàsic i executiu de la segona escola bressol; i que s'havia fet l'encàrrec executiu de la tercera. Les dues primeres començarien a funcionar el setembre del 2003 amb una oferta de 74 places i serveis complementaris per a 24 infants més.

El Síndic considerà resolta la queixa, en haver variat les circumstàncies de manca de places d'escola bressol que l'havien motivada, i constatà que el problema de la manca de places es troba a l'arrel de la major part de les queixes per disconformitat amb l'aplicació dels criteris d'admissió.

7.4. Igualtat d'oportunitats

Seguiment de les queixes núm. 3598/00 i 4105/01

(pàg. núm. 201 del BOPC núm. 275 de 22 de març de 2002)

Manca de informació respecte de la gratuïtat dels serveis de transport i menjador dels alumnes escolaritzats obligatòriament en centres concertats fora dels seus municipis

En l'Informe corresponent a l'any 2001 exposàvem la queixa de dues famílies en relació amb la manca de gratuïtat dels serveis escolars complementaris, transport i menjador per als alumnes derivats pel Departament d'Ensenyament a escoles d'educació especial concertades de fora del seu municipi.

Pel que fa als ajuts per transport, s'hauria resolt la queixa presentada, però no així en el cas del menjador.

En resposta a la sol·licitud del Síndic, el Departament d'Ensenyament va indicar que a aquestes famílies els corresponia sol·licitar els ajuts individuals de menjador que preveu el Decret 160/1996, de 14 de maig, pel qual es regula el servei de menjador escolar per supòsits com els plantejats.

El Síndic va considerar que aquests ajuts no eren suficients, ja que cobreixen únicament una part de la despesa de menjador, però no la gratuïtat del servei que establia la LOGSE (i també la nova Llei orgànica 10/2002, de qualitat de l'educació) per als alumnes que es veuen obligats a desplaçar-se de municipi.

En la seva resposta, el Departament d'Ensenyament es va remetre novament a les previsions del Decret 160/1996. El Síndic va recordar al Departament d'Ensenyament que mitjançant un decret no és possible restringir les previsions d'una norma amb rang de llei orgànica i a més de caràcter bàsic, com la LOGSE, la qual no estableix cap excepció a la gratuïtat del servei de menjador quan no hi hagi oferta en el propi municipi. Per aquest motiu, va suggerir al Departament d'Ensenyament que adoptés les mesures oportunes per garantir la gratuïtat del servei de menjador dels alumnes que es veuen obligats a desplaçar-se de municipi i es troben escolaritzats en centres d'educació especial concertats.

Aquest suggeriment no ha obtingut resposta del Departament d'Ensenyament.

Seguiment de la queixa núm. 2426/01

Suports per assegurar el dret a l'educació

L'any passat vam relatar la queixa d'un centre d'atenció educativa preferent que exposava les dificultats que comporta per a moltes famílies en situació desavantatjosa acreditar els requisits que es demanen per rebre els ajuts de menjador escolar que atorga el Departament d'Ensenyament. A la pràctica això comportava que moltes d'aquestes famílies, algunes en situació d'exclusió social, no poguessin rebre la beca, i això repercutís en un major absentisme d'aquests alumnes.

Inicialment el Departament d'Ensenyament va assenyalar que la consideració prioritària que havien de tenir els centres d'atenció educativa preferent en l'assignació de beques i ajuts era observada a través de la quantia de l'ajut, que podia arribar a un import màxim de 600 pessetes per alumne i dia en aquests centres, mentre que a la resta d'escoles era de 350 pessetes. També va informar que el Departament d'Ensenyament havia previst una dotació econòmica suplementària per als centres docents que tenien escolaritzats alumnes que per qualsevol motiu no havien pogut formalitzar la sol·licitud dels ajuts.

A la vista d'aquesta informació, el Síndic va fer al Departament diverses consideracions en relació amb les dificultats que al seu parer comportava l'acreditació d'alguns dels requisits i la documentació que es demanava. El Síndic va considerar que calia trobar la forma de fer compatible la verificació del compliment dels requisits per a l'atorgament de les beques amb la cobertura de situacions d'exclusió, per tal que aquestes no quedessin al marge dels ajuts i quedés desvirtuada, així, la seva finalitat compensatòria.

En resposta a aquest suggeriment el Departament d'Ensenyament va assenyalar: a) que les situacions plantejades eren realment marginals i escapaven a les possibilitats de detall de la convocatòria dels ajuts; b) que no obstant això, en el curs actual s'havien introduït modificacions en la convocatòria esmentada per intentar pal·liar les desigualtats amb un seguit de mesures com l'equiparació de la declaració d'ingressos de l'IRPF amb la certificació acreditativa dels serveis socials, i l'atorgament de puntuació per despeses de lloguer o hipoteca també en el supòsit que vagi a nom d'una persona diferent dels progenitors si es demostra la convivència al mateix habitatge. El Departament també es va referir a la concessió de dotacions extraordinàries a alguns centres per atendre alumnes d'incorporació tardana o en situació d'exclusió social.

El Síndic va valorar les millores realitzades i va donar per finalitzada la tramitació de la queixa, si bé va destacar que, malgrat els canvis introduïts, persisteixen dificultats per acreditar alguns requisits i per atorgar

ajuts als alumnes d'incorporació tardana, a fi que aquestes observacions puguin ser tingudes en compte en futures convocatòries i en la seva resolució.

Queixa núm. 3453/00

Ajuts específics per a alumnes amb necessitats educatives especials derivades de situacions socials desfavorables

El president del consell escolar d'un institut d'ensenyament secundari va adreçar-se al Síndic en relació amb la manca de resposta del Departament d'Ensenyament a la seva petició d'ajuts per als alumnes amb necessitats educatives especials derivades de situacions socials i culturals desfavorables. Aquesta demanda es referia als ajuts previstos en el decret de matriculació per al curs 2000-2001 i per a les despeses d'atenció a aquests alumnes que no són ateses per cap altre concepte. El Departament d'Ensenyament ens informà que la Resolució de 15 de febrer de 2000, per la qual es concedia una subvenció a alumnes amb risc de marginació social, no preveia per al curs 2000-2001 la concessió d'ajuts als centres públics per aquest concepte, a banda dels ajuts en concepte de menjador escolar i llibres de text.

El Síndic suggerí preveure ajuts per atendre les escoles ordinàries amb alumnes amb necessitats educatives especials, independentment que aquestes necessitats siguin derivades de malalties físiques o de situacions familiars i personals desfavorables socialment i culturalment. En la seva resposta, el Departament detallava tot el ventall de recursos existents per atendre les necessitats específiques de col·lectius d'alumnes que requereixen un suport específic: mestres d'educació especial, mestres de pedagogia terapèutica, professors de psicologia i pedagogia, vetlladors, fisioterapeutes, monitors, ajuts individuals als alumnes amb disminucions motrius en les sortides escolars, equipament específic d'informàtica per a alumnes amb discapacitats, EAP, CREDA i professionals per a alumnes amb deficiències visuals, entre altres.

El Departament manifestà també que preveia avaluar les capacitats dels alumnes amb necessitats educatives especials, però no respongué directament al suggeriment, fet pel qual va considerar-se no acceptat.

Tot amb tot, el Síndic es va comprometre a continuar vetllant per aquest assumpte dins de l'àmbit de l'ensenyament compensatori.

Actuació d'ofici núm. 2151/02 i d'altres

La igualtat d'oportunitats en educació

La nostra Institució va obrir, l'any 2002, una actuació d'ofici amb la finalitat de conèixer les accions previstes en el nostre sistema educatiu per compensar les desigualtats en educació. Algunes queixes o altres actuacions d'ofici empreses anteriorment ja s'havien referit, més enllà del seu objectiu concret, a la igualtat d'oportunitats. Però va semblar convenient examinar la qualitat dels recursos que s'hi dedicaven.

Fou una actuació d'ofici llargament preparada amb entrevistes a funcionaris del Departament d'Ensenyament responsables dels serveis de compensatòria, amb inspectors que tenen atribuïda aquesta àrea, amb professionals que s'hi dediquen, amb experts universitaris que han fet plantejaments teòrics sobre el tema, o amb l'assistència a jornades d'estudi organitzades pel mateix Departament o altres instàncies. Principalment, es visitaren quinze centres, de Barcelona i de diversos indrets de Catalunya, pràcticament tots públics, tant de primària com de secundària.

Per al tractament d'aquesta qüestió, buscàvem d'antuvi un concepte d'igualtat d'oportunitats o d'educació compensatòria, que no es trobaren en cap norma catalana amb rang de llei. El vam trobar a la Llei orgànica d'ordenació general del sistema educatiu (en endavant LOGSE), o en la més recent Llei orgànica anomenada de qualitat de l'ensenyament (la qual li dedica un espai més escàs que l'anterior), i ens remuntàrem a la normativa que, per a la nostra realitat, s'endegà poc després de l'assumpció dels traspassos. I vam trobar el tema en la primera Resolució del Parlament de Catalunya, la 37/2001, de 10 de desembre, després modificada i completada per la Resolució 194/III, de 7 de març de 1991.

Una ordre, avui ja superada, del Departament d'Ensenyament, de 10 de novembre de 1982, per la qual es creava la Junta de Promoció Educativa d'Escoles d'Acció Especial de Catalunya, enumerava una sèrie de situacions de desavantatge social que calia superar i establia ajuts materials i assistència didàctica per compensar-les. Ho vam considerar un precedent del conjunt de mesures que avui s'apliquen.

Als centres visitats se'ns revelà la presència d'un elevat nombre d'alumnes amb desavantatges socials. Els educadors eren conscients que una gran part d'aquests alumnes no podran assolir uns nivells que els permetin arribar al batxillerat o a la universitat; sobretot, que no estaran en disposició d'escollir el seu futur acadèmic i laboral. També vam poder apreciar la qualitat pedagògica d'aquests educadors i la seva preparació, obtinguda sovint a través del mateix Departament o que han buscat pel seu compte. Amb tot i les dificultats del seu treball, no advertírem actituds de desistiment; en tot cas, una certa sensació d'impotència que, en algun cas aïllat, converteix la seva labor en alguna cosa d'assistencial. Perquè de manera freqüent les limitacions són fortes, i no és la menor la que prové, segons ja deia aquella Ordre de 1982 que citàvem més amunt, «la incapacitat de les famílies (amb les quals treballen) per assumir responsablement el fet escolar», i que en definitiva denoten l'existència, en la nostra realitat, d'un dualisme entre un grup d'alumnes que per formació i tradició familiar ja comencen la seva vida escolar amb més possibilitats d'èxit (per herència, diríem), i aquest altre grup que no les té.

Altrament, els educadors dels centres visitats (que encara són pocs), a més de la seva preparació denoten una dedicació personal notable i imaginació en la utilització dels recursos compensatoris, tant si són dels previstos en el nostre sistema com dels plantejaments que es proposen per a la renovació interna dels centres. Hem centrat la nostra atenció en aquests dos aspectes de l'ac-

ció compensadora. Així, hem constatat les ajudes puralment materials, com les beques de menjador o per llibres; i l'assessorament didàctic dels programes de compensatòria (expressió que som de l'opinió que s'hauria de reservar per a una acció de més abast). Hem pogut seguir el treball d'acollida d'alumnes; dels equips d'assessorament psicopedagògic (EAP); de les unitats d'escolarització compartida (en endavant UEC); de les unitats d'adaptació curricular (en endavant UAC); dels tallers d'adaptació escolar i aprenentatges instrumentals bàsics (TAE); de l'obra dels mestres de compensatòria, tant en la seva funció d'assessorament com en la d'intervenció directa. Hem comprovat que alguns plans estratègics intenten provocar un canvi d'acord amb els principis del que s'anomenen «comunitats d'aprenentatge» o «escoles accelerades».

El model de compensatòria és, doncs, complex, i per això hem sol·licitat al Departament que ens informi sobre el seu capteniment i l'avaluació que fa d'aquests recursos, tant pel que fa a la coordinació de tots ells com a la seva eficàcia, a la suficiència de recursos que hi dedica, la revisió de les funcions dels educadors de compensatòria, l'absentisme en aquests centres, la necessitat de disposar d'equips estables; el futur d'algun d'ells, com les UAC i les UEC. També li hem demanat dades estadístiques i la valoració que fa de l'establiment d'àrees singulars d'escolarització previstes en el decret de matriculació de cara al curs 2002-2003. La sol·licitud és recent, i, per tant, encara no disposem d'una resposta que ens permeti continuar la nostra actuació d'ofici.

Però, sobretot, hem anticipat al Departament que, al nostre parer, tots aquests recursos s'apliquen d'una manera aïllada al grup d'alumnes que, ineludiblement, els necessiten, sense situar-los en un marc més ampli que comprengui, alhora, tots els centres i tots els alumnes de Catalunya, de manera que es tendeixi a una visió única del nostre model educatiu, ja que aquesta concepció podria facilitar el trencament d'un determinisme social que, ara per ara, és difícil d'evitar i que pot comprometre el futur del nostre ensenyament.

És per això que, sobretot, hem demanat al Departament que es pronunciï sobre una definició d'educació compensatòria que impliqui una voluntat renovadora, i que aquesta definició es fonamenti en una filosofia que comporti una idea igualitària de la nostra societat i que es basi en la nostra rica tradició pedagògica. Una definició, encara, que es projecti en una norma de rang superior, com l'enunciada Llei catalana d'educació en la qual s'aprofitin totes les competències de què disposem.

Seguiment de la queixa núm. 2880/01

(pàg. 196 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Infants amb disminució

Després de dues peticions d'informe desateses pel Departament d'Ensenyament, els promotors de la queixa comunicaren al Síndic que el Departament esmentat s'havia fet càrrec de les despeses d'instal·lació de l'eruga. Així, entenent que l'assumpte objecte de la queixa havia estat resolt, es va tancar l'expedient, no pas sense comunicar al Departament que lamentàvem que hagués transcorregut tot el curs fins que s'hi va trobar una solució.

8. Funció pública docent

Enguany en l'àmbit de la funció pública docent comencem referint-nos a un tema que encetàrem l'any passat i que s'havia plantejat arran de la publicació del Decret 133/2001, de 29 de maig, sobre la regulació de la borsa de treball per prestar serveis amb caràcter temporal.

El decret esmentat estableix que els aspirants que passin a formar part de la borsa de treball han d'acreditar la capacitació per ensenyar en les àrees i matèries assignades al lloc de treball a què opten. Ja vam exposar que l'aplicació d'aquests criteris havia determinat l'exclusió almenys de dues persones que des del curs 1992-1993 havien estat dedicades a la docència i que havien quedat excloses de la llista d'interins perquè el Reial decret 1954/1994, de 30 de setembre, sobre homologació de títols als del catàleg de títols universitaris oficials, equipara l'especialització d'economia política i sociologia a la de sociologia, però no a la d'economia.

El Departament d'Ensenyament va informar el Síndic que modificaria el Decret 133/2001 de manera que es poguessin determinar per ordre les titulacions que s'adequaven a cadascuna de les especialitats i, un cop modificat el decret, estudiaria la proposta plantejada pel Síndic.

El Decret 133/2001 va ser modificat amb el Decret 104/2002, de 2 d'abril (vegeu seguiment de la queixa núm. 3374/01), però aquesta modificació no ha tingut l'efecte que es pretenia ni ha permès resoldre l'assumpte que plantejaven les autores de la queixa, ja que tot i permetre excepcionar l'aplicació de la normativa estatal a través d'una ordre de la consellera, el Departament d'Ensenyament ha optat per seguir aplicant, per nomenar interins, la taula de titulacions creada pel Reial decret 1497/1987, de 27 de novembre, pel qual s'estableixen directrius generals comunes dels plans d'estudis dels títols universitaris de caràcter oficial, modificat pel Reial decret 1267/1994, de 10 de juny, encara que d'aquesta normativa estatal no es deriva la necessitat que el nomenament d'interins s'ajusti al seu contingut.

Per aquest motiu el Síndic ha insistit al Departament d'Ensenyament perquè excepcioni l'aplicació de la normativa estatal d'equiparació de títols esmentada amb una ordre, com permet la nova redacció del decret, i ha recordat que hi ha òrgans de coordinació entre el Ministeri i les departaments de les comunitats autònomes que permetrien exposar la necessitat expressada pel Departament de modificar la normativa estatal.

D'altra banda el Síndic ha seguit rebent queixes relatives al problema que es planteja als professors desplaçats, com també als que es troben en situació d'expectativa de destinació, i als quals després de molts anys els és assignada d'ofici una plaça que en ocasions obliga a un trasllat de domicili de la persona i la seva família.

Pel que respecta a aquestes situacions, el Departament d'Ensenyament no ha considerat oportú instar la modi-

ficació de la normativa estatal suggerida pel Síndic i que relatàvem en l'Informe corresponent a l'any 2001 (vegeu pàg. 31 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002) per tal que els funcionaris que es troben en aquesta situació puguin continuar participant en els concursos de trasllats malgrat la destinació definitiva que els ha estat atorgada d'ofici per l'Administració i no hagin de romandre durant anys sense concursar.

Un altre grup de queixes rebudes afecta el sistema retributiu dels funcionaris. Algunes es referien al còmput dels triennis; d'altres, als ajuts socials que reben els funcionaris. Però aquí voldríem destacar-ne dues que deriven de l'aplicació del Decret 413/2000, de 27 de desembre, pel qual es regula la consolidació de part del complement específic per l'exercici del càrrec de director de centre docent, per tal com no es refereixen a situacions individuals, sinó que han afectat dos col·lectius de funcionaris docents.

D'una banda, un grup de directors i exdirectors de centres docents es va adreçar al Síndic expressant el seu desacord amb el fet que el dret a percebre el complement esmentat un cop cessa la funció de direcció es reconegui únicament als directors nomenats d'acord amb el procediment establert a la Llei orgànica 9/1995, de 20 de novembre, i en conseqüència no puguin beneficiar-se'n els directors nomenats abans de l'any 1996 (vegeu queixa núm. 1198/02).

Els autors de la queixa plantejaven la manca de sentit i la discriminació que genera el fet que s'hagi considerat els directors nomenats a partir de 1996, i no els nomenats a partir de l'any 1986, moment en què s'inicià l'elecció de càrrecs democràtics.

Els interessats entenien que aquesta situació significava una manca de reconeixement de la seva tasca per part de l'Administració, treball que precisament havien dut a terme en els anys d'inici d'implantació de la Llei d'ordenació general del sistema educatiu (LOGSE).

En aquest cas el Síndic va haver d'informar els interessats que la previsió continguda en el Decret 413/2000, en el sentit que el dret a consolidar el complement esmentat s'apliqui als directors elegits d'acord amb el procediment fixat a la Llei orgànica 9/1995, de 20 de novembre, de l'avaluació, la participació i el govern dels centres docents, obeeix a les previsions que conté aquesta mateixa llei orgànica en preveure la possibilitat de consolidar la percepció d'aquest complement. L'establiment del límit temporal esmentat seria imputable doncs al legislador estatal i per tant el Síndic no hi ha pogut intervenir, més enllà d'oferir la possibilitat de donar-ne trasllat al Defensor del Poble.

També ha estat objecte de queixa, en relació amb aquest complement, la manca de reconeixement del dret a percebre'l als docents que havien exercit el càrrec de director de zona educativa rural (ZER) (vegeu queixa núm. 2875/02).

D'acord amb la normativa que les regula, les ZER són institucions escolars els directors de les quals són elegits entre els dels centres docents que les integren.

L'interessat, que havia estat director d'una ZER, considerava que es produïa un greuge comparatiu respecte a altres docents que només havien exercit de directors de centre i que en el moment de cessar consolidarien el mateix complement que un director de ZER, sense haver assumit la responsabilitat i desenvolupat les tasques inherents a les dues direccions, la de la ZER i la del centre integrant de la ZER, on també exerceix el càrrec de director.

El Departament d'Ensenyament, al qual es va adreçar el Síndic, va assenyalar que la manca de previsió del dret a percebre aquest complement en el Decret 413/2000, de 27 de desembre, és conseqüència del fet que aquesta normativa reconeix la consolidació esmentada només als directors nomenats, com havíem assenyalat anteriorment, d'acord amb el procediment que estableix la Llei orgànica 9/1995, de 20 de novembre.

El nomenament dels directors de les ZER no és, doncs, regulat a la citada llei orgànica, sinó que es regeix per una altra norma, i per tant el Departament d'Ensenyament considera que no es tracta d'un supòsit que doni lloc a la consolidació.

Per últim referim dues queixes que afecten altres drets dels funcionaris. Amb motiu d'una d'elles (vegeu queixa núm. 1406/02), el Síndic suggerí al Departament d'Ensenyament que reconegués al professor autor de la queixa el dret a obtenir el permís per assistir a les reunions dels consells escolars (d'un centre d'educació infantil i primària i d'un conservatori de música) dels quals és membre com a pare, atesa la condició d'òrgan de caràcter administratiu d'aquests consells i les funcions de caràcter públic que s'hi duen a terme.

En l'altre cas (vegeu queixa núm. 3648/02), el Síndic va orientar el col·lectiu de mestres de centres penitenciaris que exposaven el seu desacord amb el nou sistema d'adscripció dels torns de treball que se'ls aplicava a conseqüència d'haver-los integrat en el cos de mestres –l'anterior era establert al conveni signat entre l'Administració de la Generalitat i les organitzacions representatives del personal funcionari, i el nou es fixava en funció de la puntuació obtinguda en les oposicions– per tal que s'adrecessin a la comissió de seguiment que preveu aquest conveni, ja que l'acord esmentat preveu que correspon al director docent dels centres adscriure els mestres als programes educatius, i en canvi el Reial decret pel qual es va regir la integració del cos de mestres establia únicament que l'horari es determinaria en funció de l'organització interna dels centres penitenciaris.

Seguiment de la queixa núm. 3374/01

(pàg. 33 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

Valoració de les titulacions idònies per impartir determinades especialitats

En l'Informe corresponent a l'any 2001 relatàvem la queixa de dues professores interines del cos d'ensenyament secundari en la matèria d'Economia, que, llicenciades l'any 1992 en Ciències Econòmiques i Empresarials en l'especialitat d'Economia Política i Sociologia, havien estat donades de baixa de la llista d'interins perquè en aplicació del Reial Decret 1954/1994, de 30

de setembre, sobre l'homologació de títols als del catàleg de títols universitaris oficials, la seva especialitat havia quedat equiparada a la llicenciatura de Sociologia.

El rector de la Universitat de Barcelona va trametre al Departament d'Ensenyament un informe en el sentit que eren estudis propis d'Economia i que, per tant, havien de capacitar les autores per ensenyar una assignatura d'Economia.

En resposta al suggeriment del Síndic, el Departament d'Ensenyament va informar que modificaria el Decret 133/2001, que preveu el sistema de designació d'interins i substituts per exercir tasques docents, per tal que, per ordre, es poguessin determinar les titulacions adequades per impartir cadascuna de les especialitats, de manera que s'evités la remissió a la normativa estatal, i així ho relatàvem en l'informe de l'any passat.

El 2 d'abril de 2002 es va publicar el Decret 104/2002, que va modificar el citat Decret 133/2001, en el sentit d'atribuir al Departament d'Ensenyament la capacitat per modificar, per Ordre del seu titular, l'annex de la taula de titulacions.

Això no obstant, el Departament d'Ensenyament va informar el Síndic que no s'aprovaria l'ordre que havia d'incloure la possibilitat que les persones que havien cursat la titulació de les autores de la queixa poguessin impartir la docència d'Economia, perquè entenia que amb aquesta ordre només podia introduir noves especialitats no previstes al Reial Decret estatal, però que no li corresponia la modificació de les que aquest contenia.

El Síndic va considerar que el seu suggeriment no havia estat finalment acceptat, i va traslladar la queixa al Defensor del Poble, per si considerava oportú recomanar la modificació del reial decret.

Tot amb tot, el Síndic va recordar al Departament d'Ensenyament que, si l'únic obstacle per considerar que la llicenciatura d'Econòmiques que posseeixen les interessades és apta per impartir l'assignatura d'Economia era la normativa estatal esmentada, exceptués d'aplicarla amb una ordre, d'acord amb el procediment establert en el Decret 104/2000, ja que aquesta norma estatal no estableix la necessitat que el nomenament d'interins s'ajusti al seu contingut.

El Síndic, com hem assenyalat, també va recordar l'existència d' òrgans de coordinació entre el Ministeri i els departaments de les comunitats autònomes que permetrien exposar la necessitat expressada pel Departament d'Ensenyament de modificar el reial decret esmentat.

Queixa núm. 1198/02

Manca de reconeixement del dret a percebre el complement específic pel càrrec de director als nomenats abans de l'any 1996

Un grup de directors i exdirectors de centres docents es va adreçar el Síndic per sol·licitar que es reconegués a totes les persones que havien dut a terme tasques directives en centres docents el dret a consolidar una part de la quantitat que es percep com a complement retributiu quan s'exerceix un càrrec directiu en un centre docent públic, i no tan sols als nomenats d'acord amb el procediment que estableix la Llei orgànica 9/1995, de 20 de novembre.

Els promotors es referien a la normativa on es recollia aquesta previsió, l'Ordre del Departament d'Ensenyament de 3 de gener de 2001, per la qual es regula el procediment de valoració de l'exercici del càrrec de director dels centres docents públics, i al Decret 413/2000, de 27 de desembre, pel qual es regula la consolidació personal de part del complement retributiu específic per l'exercici del càrrec de director en els centres docents públics de Catalunya.

Consideraven injusta aquesta regulació pel fet que la seva elecció també havia estat democràtica, d'acord amb les previsions que contenia el Decret 87/1986, aleshores vigent.

El Síndic va informar els interessats que va ser la Llei orgànica 9/1995, de 20 de novembre, que va preveure la percepció del complement retributiu esmentat només per als directors que exercissin la direcció nomenats d'acord amb el procediment que s'hi establia.

Amb l'aprovació de l'ordre objecte de la queixa, doncs, el Departament d'Ensenyament s'hauria limitat a complir la normativa esmentada i, en conseqüència, la discriminació produïda seria imputable, si esqueia, al legislador estatal.

Sent aquest un àmbit que queda fora de les competències que té atribuïdes aquesta Institució, el Síndic va informar els interessats de la possibilitat de traslladar la queixa al Defensor del Poble.

Queixa núm. 2875/02

Manca de reconeixement del dret a consolidar part del complement específic per exercir el càrrec de director als directors de les ZER

Un mestre d'educació primària es va adreçar al Síndic per expressar el seu desacord amb la manca de reconeixement del dret a consolidar part del complement específic per l'exercici del càrrec de director de centres docents públics de Catalunya a les persones que, com ell, havien estat directors de Zona Educativa Rural (ZER).

El Síndic va adreçar-se al Departament d'Ensenyament tot assenyalant que el Decret 198/1996, de 12 de juny, que regula el Reglament orgànic dels centres docents públics que imparteixen educació infantil i primària, determina que els directors de les ZER són nomenats entre els directors dels col·legis que integren la zona, d'acord amb el procediment establert per al nomenament dels directors dels centres d'educació infantil i primària, i també que els directors es regeixen per les normes que, en relació amb l'estructura i organització, preveu el mateix reglament.

El Síndic va entendre, d'entrada, que si s'exceptuen certes peculiaritats, ni el procediment de designació ni les tasques encomanades justifiquen un tractament diferenciat de les ZER.

El Departament d'Ensenyament va informar que el Decret 413/2000, de 27 de desembre, pel qual es regula la consolidació del complement esmentat estableix que pot beneficiar-se'n el professorat que hagi estat nomenat per al càrrec de director d'acord amb el procediment que estableix la Llei orgànica 9/1995, de 20 de novembre, de la participació, l'avaluació i el govern dels centres docents.

Com que la citada llei orgànica, en regular el procediment per a l'elecció del director dels centres docents públics, no regula el nomenament dels directors de les ZER, el Departament d'Ensenyament va entendre que no és un supòsit que, d'acord amb el Decret 413/2000, de 27 de desembre, doni lloc a la consolidació esmentada.

Aquesta resposta del Departament es troba pendent d'estudi.

Queixa núm. 1406/02

Manca d'autorització per assistir com a pare a les reunions del consell escolar d'un centre

Un professor d'ensenyament secundari del Departament d'Ensenyament es va adreçar al Síndic expressant la seva disconformitat amb la negativa del director del centre d'ensenyament públic en el qual prestava servei a autoritzar-lo a assistir a les reunions del consell escolar dels centres –el conservatori de música d'una diputació i una escola– dels quals era membre en representació dels pares.

En resposta a la sol·licitud del Síndic, el Departament d'Ensenyament va informar que l'assistència als consells escolars de centres docents no vinculats a aquells a què està adscrit l'interessat no té el caràcter de deure inexcusable de caràcter públic, atès que no deriva d'un deure imposat en una disposició de compliment obligatori, sinó d'un acte voluntari de l'interessat i, per tant, qualificable, a efectes de permís, d'assumpte propi.

El Síndic va considerar que la normativa defineix el consell escolar com un òrgan de govern del centre i que se li atribueixen importants funcions de caràcter administratiu. També es va referir al fet que el mateix Departament, a la seva pàgina web, indica que el consell escolar és l'òrgan representatiu dels diferents sectors que componen la comunitat educativa dels centres dotats amb fons públics, i que la participació és un repte important que implica tota la societat i és fonamental per contribuir al correcte funcionament del centre. En aquest motiu es fomenta la participació dels diferents sectors que hi són representats, i entre aquests els pares.

El Síndic va considerar que calia haver reconegut a l'autor de la queixa el dret a obtenir el permís per assistir a les reunions dels consells escolars dels quals era membre, atesa la condició d'òrgan de caràcter administratiu i atès que les funcions que s'hi duen a terme són de caràcter públic.

Aquest suggeriment es troba actualment pendent de resposta del Departament d'Ensenyament.

Queixa núm. 3648/02

Mestres de centres penitenciaris

Dos mestres de centres penitenciaris de Catalunya es van adreçar al Síndic per exposar el seu desacord amb la nova determinació de l'horari en què havien de prestar les seves funcions.

Aquest nou horari, introduït a conseqüència d'integrarlos en el cos de mestres, havia comportat un nou sistema d'adscripció en torns de treball segons la puntuació obtinguda en l'oposició, que diferia de l'establert a través del conveni signat entre l'Administració de la Generalitat i les organitzacions sindicals del personal funcionari penitenciari, que s'havia aplicat fins aleshores a tots els col·lectius de funcionaris interins que prestaven serveis en el centre penitenciari, ja fossin mestres, educadors, funcionaris de vigilància, etc.

El Síndic va observar: *a*) que l'acord de la comissió de seguiment pel qual es desenvolupa aquest punt del conveni esmentat estableix que l'adscripció d'un determinat funcionari docent correspon al director docent, ja que, entre altres funcions, té la d'adscriure els mestres als programes educatius, i, per fer-ho, el mateix acord ja preveu uns criteris determinats, i *b*) que el reial decret d'integració en el cos de mestres es limitava a indicar que l'horari es determinaria de manera que s'ajustés a l'organització interna dels centres penitenciaris.

Així, el Síndic, va considerar que és als diferents òrgans de govern de la unitat docent a qui correspon programar les activitats docents, adscriure els mestres als programes educatius i determinar l'horari que els correspon. D'acord amb això, va suggerir els promotors, als quals s'havien afegit altres membres del col·lectiu, que s'adrecessin a la comissió de seguiment prevista en el conveni esmentat o, cas de no rebre resposta satisfactòria, es posessin novament en contacte amb aquesta Institució.

SECCIÓ 11. DONES

1. Introducció

En l'àmbit de la violència domèstica contra les dones aquesta Institució ha rebut 3 queixes i iniciat 1 actuació d'ofici. Malgrat aquest nombre reduït, novament insistim en aquesta qüestió.

La realitat social és aquesta. La societat en general i els poders públics en particular no hem estat capaços, fins ara, de donar una resposta adequada als maltractaments, malgrat els plans contra la violència i les campanyes de sensibilització. Conscient de la gravetat d'aquesta problemàtica, el Síndic ha fet un seguiment del que exposàvem en l'Informe de l'any 2001 en el llibre segon (pàgs. 341 a 354 BOPC núm. 275 de 22 de març de 2002), on referíem les circumstàncies en què es produeix i algunes de les respostes que les administracions públiques hi donen.

Durant l'any 2001 vam visitar tots els centres d'acolliment de dones maltractades de la Generalitat. A banda d'elaborar un informe individual de cada visita, en vam elaborar un de general que recollia, a part de la Memò-

ria de l'any 2000 corresponent a les cases d'acolliment per a dones maltractades de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials del Departament de Benestar i Família, la informació obtinguda de tots els centres d'acolliment visitats.

Les conclusions de l'informe van ser trameses al Departament de Benestar i Família a fi de conèixer el seu criteri. Un cop rebuda la resposta de l'esmentat Departament, així com amb la documentació que ens va enviar l'Ajuntament de Girona relativa a les seves valoracions en relació amb l'atenció a les víctimes de la violència domèstica, hem elaborat un informe relatiu a les conclusions a què ha arribat la nostra Institució i que afecten diferents departaments i institucions.

L'informe que transcrivim, relatiu al seguiment del Llibre segon de l'Informe al Parlament corresponent a l'any 2001, i atesa la resposta rebuda del Departament de Benestar i Família i la informació tramesa per l'Ajuntament de Girona, el qual fa referència tant a l'Ajuntament (serveis socials) com als diferents departaments de la Generalitat (de Benestar i Família, de la Presidència, d'Ensenyament, de Sanitat, de Política Territorial i Obres Públiques, de Treball, de Justícia i Interior) ha estat enviat al conseller en cap a fi que el seu Departament derivi i canalitzi els criteris dels diferents departaments de la Generalitat implicats amb l'objecte de les nostres consideracions. Així mateix, s'ha enviat al Departament de Benestar i Família, a la Federació de Municipis de Catalunya i a l'Associació Catalana de Municipis i Comarques en relació amb les consideracions que els afecten.

L'actuació comentada pretén recopilar la informació que hem tingut a l'abast a fi de facilitar una relació de les matèries sobre les quals reflexionar i, en el seu cas, adoptar mesures o completar-les. Tal vegada alguna de les mancances que hem assenyalat, en un intent de no deixar aspectes importants sense tractar, sigui discutible. Naturalment, estem oberts a acceptar les argumentacions que ho posin de manifest; però mentre continuï la problemàtica de maltractaments –i el 2003 ha començat alarmantment malament amb diverses morts–, hem d'esforçar-nos, tots plegats, per trobar mesures eficaces per protegir les víctimes i intensificar la pressió social sobre els maltractadors.

D'altra banda s'exposa l'actuació d'ofici núm. 191/02 relativa a la xarxa de prostitució i esclavització de dones d'Ucraïna, que ens ha permès de constatar que cal posar en marxa programes d'atenció a les persones que volen sortir d'aquestes xarxes i que, un cop valorat el cas, es millori la resposta que hi donen les diferents institucions, especialment pel que fa a la tramitació de la documentació.

Sabem que a Girona hi ha algun intent per ajudar les dones que volen sortir d'aquest món, i aquest esforç reclama el suport oficial oportú.

Actuació d'ofici núm. 191/02

Xarxa de prostitució i esclavització de dones d'Ucraïna

Arran de la notícia publicada en diferents diaris el dia 18 de gener de 2002, relativa a una xarxa que esclavitzava i prostituïa 32 dones d'Ucraïna, el Síndic obrí l'actuació d'ofici núm. 191/02 per tal de conèixer el parer i l'actuació del Departament d'Interior respecte a aquest cas i d'altres que es poden donar en el futur.

Adreçat al Departament d'Interior, el Síndic sol·licità informació sobre la coordinació amb altres serveis socials i assistencials implicats per a l'acolliment i acompanyament d'aquestes dones i, si esqueia, d'altres mesures de coordinació que es puguin adoptar en altres casos.

Així mateix, tenint en compte el que preveu l'article 51 de la Llei orgànica 4/2000 amb les modificacions introduïdes per la Llei orgànica 8/2000 en relació amb les denúncies formulades per les dones immerses en xarxes de proxenetisme, vam sol·licitar informació sobre si s'havia articulat algun mecanisme d'acompanyament per als tràmits a efectuar davant la Subdelegació del Govern de l'Estat, si les afectades optaven per acollir-s'hi.

El Departament d'Interior ens va informar del següent:

En data 14 de novembre de 2001 la Regió Policial Central del cos de Mossos d'Esquadra va tenir coneixement del possible segrest d'una dona de nacionalitat ucraïnesa. Per aquests fets, es van instruir les corresponents diligències que foren trameses al Jutjat d'Instrucció competent.

L'enquesta sobre aquests fets va permetre localitzar un grup organitzat que es dedicaven a captar dones joves amb problemes econòmics a Ucraïna i les traslladaven a Catalunya per exercir-hi la prostitució. La persona que es dedicava a captar les joves els facilitava el visat i el mitjà de transport per arribar fins al lloc on havien de treballar, en aquest cas Catalunya.

Les dones viatjaven en grups de deu a quinze, se'ls feien falses promeses sobre la rendibilitat que n'obtindrien i se'ls retenien els beneficis del seu treball. Un cop s'adonaven de l'engany i demanaven sortir d'aquella situació, se'ls exigia una quantitat de diners de la qual no disposaven. En altres casos també eren amenaçades de causar mal al seus familiars, o de traslladar-les en altres països, com ara Turquia o Itàlia, per continuar-hi exercint la prostitució, o bé, retornar-les a Ucraïna sense rebre cap compensació.

Un cop enllestida la investigació, es va preparar una operació policial que, d'una banda, pretenia detenir els responsables de l'organització, i de l'altra, garantir l'assistència i el suport necessaris a les víctimes d'aquest clan. En aquest sentit, es va actuar entenent que la situació de les joves era de desemparament, vist que es trobaven sotmeses presumptament a condicions d'explotació per tenir limitada la llibertat de moviment, que estaven sotmeses a horaris de treball de 12 hores diàries sense descans setmanal, pel fet que les remuneracions els eren retingudes per l'organització, i pel fet que se'ls limitava la llibertat individual de relacionar-se sentimentalment i que podien ser víctimes de maltractaments.

Aquesta situació va aconsellar d'actuar en coordinació amb els departaments de Benestar Social i Justícia. El Departament d'Interior va tenir reunions amb la direc-

tora general de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, dependent del Departament de Benestar Social, i amb la cap del Servei d'Assessorament Tècnic i Atenció a la Víctima, del Departament de Justícia; gràcies a aquestes reunions es va aconseguir un lloc on allotjar les víctimes i donar-los assistència social.

A més, per donar un servei de protecció i assessorament adient, el cos de Mossos d'Esquadra va preveure la creació de grups de treball per protegir les víctimes. Formaven part d'aquests grups de suport un agent del grup d'atenció a la víctima, un representat del Servei d'Assessorament Tècnic i Atenció a la Víctima, una representació de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, un psicòleg i un intèrpret.

En total, eren 32 dones vinculades a l'organització. El Departament de Benestar Social atengué les necessitats bàsiques de les afectades i les va integrar a un pla d'inserció social. Una entitat col·laboradora del Departament els va oferir allotjament.

Dues dones van decidir declarar contra l'organització. Aquesta denúncia els permeté acollir-se als beneficis previstos per la Llei d'estrangeria quant a l'obtenció del permís de residència a Espanya.

Les dones ucraïneses van rebre el suport necessari per aconseguir la regularització. Se'ns va indicar que el primer entrebanc va ser que una d'elles no tenia el passaport, per la qual cosa calgué demanar-lo a l'oficina del Consolat d'Ucraïna a Madrid. Els membres del cos de mossos es van traslladar a Madrid per agilitar l'expedició del passaport.

Amb aquest document, es va trametre la documentació al Ministeri de l'Interior per tal que es tramitessin els permisos de residència de les dues dones. La tramitació d'aquests expedients ja és competència de l'Administració de l'Estat. Tanmateix, el Departament de Benestar Social va continuar atenent les necessitats de les afectades.

Cal destacar la col·laboració amb el Departament de Justícia, a través del Servei d'Atenció a la Víctima, que garantí un seguiment continuat fins que les dones podrien regularitzar la seva situació.

Atesa aquesta informació, vam tornar a dirigir-nos al Departament d'Interior a fi que informés del resultat de les gestions al Ministeri d'Interior.

Amb data d'entrada en aquesta Institució del 12 d'abril de 2002, vam rebre un fax de l'Equip d'Atenció a la Víctima de la Secretaria Sectorial d'Execució Penal del Departament de Justícia exposant el següent:

Arran de la detenció del mes de gener de 2002, s'havia ofert a les víctimes de la xarxa de prostitució la informació sobre els drets que assisteixen les víctimes i la contenció i el suport pel que fa a la situació que patien.

Una vegada l'expedient va estar sota la competència judicial, el seu treball es va centrar a oferir la informació, derivació i seguiment pel que fa a la tramitació de la documentació per legalitzar la residència a Espanya.

La documentació relativa a la regularització estava a la Direcció General de Policia de Madrid (Comissaria d'estrangeria i documentació).

El 21 de juny de 2002 ens vam posar en contacte telefònic amb l'Equip d'Atenció a la Víctima per saber l'estat del procediment. La informació va ser la següent:

El responsable de l'entitat acollidora, que s'havia ocupat de l'acolliment i la intervenció pel que fa a l'estada de les dones, va indicar que la documentació encara no estava resolta. Al principi de les actuacions, en la primera quinzena de gener de 2002, a la comissaria se'ls va dir que si denunciaven tindrien la documentació immediatament; les dones sabien que venien a exercir la prostitució i hi van accedir per obtenir diners; actualment rebien pressions de les seves famílies perquè enviessin diners; eren dones amb estudis i el que volien era treballar; darrerament, en ocasions, havien deixat de dormir al centre i aquest fet plantejava sospites que no tornessin a prostituir-se.

Es van posar en contacte amb la Subdelegació del Govern a Barcelona, on van ser informades que la tramitació de la documentació era lenta, i amb els Mossos d'Esquadra, els quals van indicar que no era cosa seva (la legislació preveu que les gestions s'han de fer mitjançant la coordinació entre els diferents cossos de policia).

Aquesta Institució va tenir contactes amb l'Equip d'Atenció a la Víctima, amb el responsable de l'entitat acollidora, amb la Subdelegació del Govern, amb membres dels departaments de Justícia i d'Interior.

Problemes detectats:

El desmantellament de la xarxa va tenir lloc el 16 de gener de 2002. Per raons diverses, el tràmit de sol·licitud de permisos no es va iniciar fins el 8 de març, en el cas de dues dones, i el 5 d'abril en el cas d'una altra.

Quan la documentació era a la Direcció General de Policia a Madrid –Comissaria d'Estrangeria i Documentació–, no es va poder dictar la resolució, ja que la documentació tramesa (l'informe elaborat pels Mossos d'Esquadra sobre l'eficàcia de la denúncia presentada) era redactada en català. També, segons la Subdelegació del Govern, calgué rectificar el contingut de l'informe en el sentit que no hi quedava prou provat que era imprescindible el testimoni de les dones per aconseguir la condemna dels presumptes culpables en la causa judicial oberta per un delicte contra els drets dels treballadors. El termini de presentació no es computaria des del març, sinó des del moment d'esmenar el document.

En aquell moment, la situació de les dones estava en un punt crític, ja que havien deixat el seu país per treballar i guanyar els diners que necessitaven per mantenir les seves famílies. Creien que una altra demora en aquesta tramitació podia produir un pas enrere en la seva normalització, també laboral, en el nostre país.

Finalment, vam acordar que ens trametessin tota la documentació de les dones per intentar fer alguna gestió.

El 17 de gener de 2003, l'Equip d'Atenció a la Víctima va informar que el setembre de 2002 la jutgessa del Jutjat competent va considerar que les dones no havien col·laborat prou amb la justícia, és a dir, que quedava poc provat que fos imprescindible el seu testimoni

per aconseguir la condemna dels presumptes culpables, motiu pel qual va acordar que ingressessin al Centre d'Acolliment de la Verneda per ser expulsades tot seguit.

2. SEGUIMENT DEL LLIBRE SEGON DE L'INFORME DE L'ANY 2001 SOBRE LA VIOLÈNCIA DOMÈSTICA CONTRA LES DONES

2.1. Valoració de la Memòria d'activitats de l'any 2000 de les cases d'acolliment per a dones maltractades de l'ICASS

Els indicadors de qualitat que consideràvem que encara no s'havien assolit al 100% durant l'any 2000 i que el Departament de Benestar Social ens informà que ho van ser el 2001, en tractar-se d'una condició contractual, eren:

a) Aplicar i avaluar sistemàticament el pla d'acollida,

b) Portar el seguiment mensual, com a mínim, del pla de millora personalitzat,

c) Tenir activitats de lleure planificades,

d) Adoptar un sistema de gestió dels suggeriments i reclamacions,

e) Portar el seguiment de les usuàries després de la baixa,

f) Aplicar un protocol d'informació als serveis socials d'atenció primària en les baixes,

g) Assegurar la formació dels professionals dels equips;

Quant a les consideracions formulades en relació amb el canvi de la tipologia de les usuàries (immigrants i alta exclusió social, amb problemes de tot el sistema familiar) i l'increment del temps d'estada de les dones d'acord amb la seva complexitat (per problemes de salut més complexos...), l'actual Departament de Benestar i Família ens indica:

a) El perfil de la usuària de les cases ha canviat els últims 3-4 anys: ara el perfil és el d'una dona amb fortes mancances socials i personals, associat sovint a dificultats sociològiques com el fort increment de la immigració o bé problemes de caràcter social estructural: salut, hàbits, unitats familiars desestructurades, etc.

En aquest context és lògic que les dones de les cases d'acolliment necessitin estades més llargues i els professionals tinguin més dificultats per treballar un pla de millora i la sortida de la casa.

b) Les dones víctimes de violència domèstica que tenen un mínim de recursos personals i socials no accepten anar a una casa d'acolliment, ja que busquen alternatives de suport emocional, econòmic o d'habitatge amb tercers: família, amics, etc., i quan hi ha una possibilitat econòmica, en xarxes d'atenció privades.

c) Moltes de les situacions que descrivíem en el nostre informe sobre les dificultats de convivència són les habituals de qualsevol recurs de caire social o sociosanitari i formen part de les característiques del recurs. Així mateix, moltes casuístiques de les queixes dels professionals reflectides en l'informe són les pròpies de la seva tasca professional en un àmbit difícil. Per pal·liar aquestes circumstàncies el contracte de gestió del servei preveu i obliga les entitats gestores a la formació dels seus professionals.

Respecte a aquest últim punt, aquesta Institució considera que els professionals dels centres d'acolliment, que són els que més coneixen les dificultats pràctiques que es troben per dur a terme la seva tasca, també són els que millor poden informar dels aspectes que no acaben de funcionar, independentment que la seva feina professional pertanyi a un àmbit difícil i de la formació que rebin per dur-la a terme.

2.2. Segons la informació obtinguda en els centres d'acolliment (entrevistes amb els equips i les dones acollides) durant el 2001

2.2.1. Consideracions formulades en relació amb els problemes detectats abans de l'ingrés

a) Manca d'informació del recurs.

b) Manca d'un servei especialitzat d'urgència per a dones maltractades abans de l'ingrés.

c) Els informes elaborats pels serveis socials derivadors de vegades no són el reflex de la realitat.

d) Manca de tramitació de documentació per part dels serveis socials derivadors.

e) Caldria cercar recursos adequats (mediació familiar, tractaments mentals o per toxicomanies), que evitarien la institucionalització en un recurs inadequat. És a dir, manquen recursos alternatius als centres d'acolliment de dones maltractades (per exemple en els casos de trastorns mentals que no són conseqüència dels maltractaments sinó de malalties mentals no diagnosticades). En altres ocasions, en l'àmbit dels serveis socials, hem assenyalat que determinats recursos s'utilitzen, no pas per que són escaients, sinó per disponibles. Això és una aplicació del principi del mal menor que es pot formular així: és preferible un recurs inadequat que el carrer.

f) Desconeixement de les vies d'accés als centres per part d'altres professionals que intervenen en els casos: serveis socials, centres sanitaris, cossos de seguretat...

g) Manca d'informes mèdics físics i/o psicològics, de la dona i dels seus fills, com a requisit indispensable abans de l'ingrés.

h) Manca de pautes d'actuació per part dels serveis d'atenció primària en els informes que elaboren (els quals no sempre contemplen dades reals i actuals i deixen aspectes importants que podrien facilitar el treball als centres).

La resposta del Departament de Benestar i Família ha estat la següent:

Respecte al punt *c*), el Departament està plenament d'acord amb el nostre plantejament respecte a la necessitat de comptar amb petits dispositius o pisos que permetin la convivència. En aquest sentit, l'Administració promourà unes jornades de debat per revisar el model de l'atenció social a la dona víctima de violència domèstica. Tenim constància que aquestes jornades s'han dut a terme malgrat que no en sabem el resultat.

Respecte a l'ocasional manca d'informes, derivacions incorrectes i problemàtiques detectades pels serveis socials d'atenció primària i no informades, és una realitat a millorar amb aquells serveis socials d'atenció primària que sistemàticament tenen aquestes dificultats, mitjançant informació, formació i coordinació.

2.2.2. Consideracions formulades en relació amb els problemes detectats durant l'estada al centre

a) Manca de consciència de les dones de ser víctimes de maltractaments.

b) Manca d'informació i falses expectatives dels serveis socials derivadors.

c) Manca d'instruments per part de les educadores per fer valer les normes de convivència davant de les situacions conflictives. De vegades es troben sense l'autoritat necessària per obligar la dona o el seu fill a seguir un determinat tractament.

d) Insuficient xarxa pública de salut mental per a les dones. El temps d'espera és molt elevat.

e) Problemes relacionats amb l'atenció als fills de les dones ingressades.

f) Manca d'un servei especialitzat per a l'atenció als fills que pateixen directament o indirectament violència domèstica.

g) Millorar la disponibilitat d'atenció psiquiàtrica als menors acollits als centres des de la xarxa pública de salut mental.

h) Manca d'espai independent o semiindependent quan els fills són adolescents o preadolescents.

i) Plantejar la conveniència d'incorporar als centres d'acollida infermeres amb dedicació per hores.

j) Problemes de convivència entre dones de diferents cultures (el percentatge de dones immigrants és molt elevat).

k) Problemes de violència en els centres, en algunes èpoques, especialment entre els fills adolescents.

l) Els recursos socials comunitaris són, a vegades, insuficients, sobretot pel que fa a escoles bressol. Manca un punt de trobada per a visites supervisades o intercanvis de nens, i ajuts per a lloguer d'habitatge.

m) Pel que fa a les forces de seguretat, encara no existeix una unitat de violència domèstica en la majoria de poblacions on es troben els centres.

n) Des d'un punt de vista judicial, demora en la designació d'advocat d'ofici: en algun partit judicial encara no hi ha torn d'ofici especial; manca de coordinació, col·laboració i de sensibilització dels jutges; lentitud en la tramitació dels procediments penals i civils; i caducitat de les ordres d'allunyament.

o) El protocol d'actuació amb els serveis socials, fiscalia, Mossos d'esquadra, jutges, etc., no acaba de funcionar per una manca de coordinació i col·laboració entre els diferents departaments i institucions implicades.

p) Manca de personal en els centres i baixes rotatives d'aquest.

q) Problemes d'espai físic tant per a les dones i els fills com per als professionals en alguns centres.

r) Problemes en matèria de riscos laborals. Se'ns va manifestar la necessitat de fer un informe sobre riscos laborals dels centres.

s) Manca de mesures de seguretat específiques dels locals públics.

t) Problemes d'organització dels centres (per exemple si moltes dones treballen, s'acumulen les tasques per a les que resten al centre).

u) Dificultat de normalitzar la situació en el període recomanat de sis mesos.

v) Necessitat de fer algun tipus d'intervenció amb l'agressor, des de la perspectiva d'un tractament que ajudi a modificar i millorar les pautes de relació i comunicació de la família, atès el percentatge de dones que tornen amb la parella.

El Departament de Benestar i Família ens informa respecte als punts següents:

c) La negativa de les dones a entrar en un procés de tractament un cop són a la casa és un incompliment del contracte assistencial i per tant legítimament podrien ser donades de baixa del servei. La situació planteja un conflicte ètic.

d) i *g*) Respecte a l'atenció psicològica als fills, les clàusules contractuals preveuen que hi hagi un psicòleg encarregat d'aquestes funcions. També és una realitat que els serveis de la xarxa de salut mental tant d'adults (CSMA) com d'infants i joves (CSMIJ) estan plens i amb llargues llistes d'espera. Caldria que la sanitat pública millorés l'oferta de serveis.

h) i *k*) Respecte als fills adolescents i els possibles conflictes de convivència que generen en els centres en una etapa d'autoafirmació com és l'adolescència i venint de situacions socials de maltractaments, és fàcil que n'hi hagi; forma part del treball quotidià de les cases. En la mesura que els equips de professionals tenen més experiència són capaços d'anticipar els conflictes o bé de solucionar-los.

i) Respecte l'atenció sanitària és obvi que no hi ha d'haver professionals sanitaris en els equips de les cases, en la línia de crear recursos tancats i hiperespecialitzats. L'equip de la casa s'ha de coordinar amb les xarxes públiques de salut de la comunitat per requerir aquests serveis i en tot cas la xarxa ha de donar un tractament preferent a aquests casos, ateses les característiques de fragilitat i situació de risc personal i social que estan vivint aquestes dones.

j) El percentatge de dones acollides procedents de la immigració és del 29,30%, xifra que es manté constant durant els anys 1999, 2000 i 2001. És cert que sovint la convivència multicultural és complexa, sobretot en una comunitat reduïda com són les cases i que els professionals requereixen formació especialitzada.

L'ICASS ha ofert programes de formació als professionals de les cases durant els anys 2000 i 2001 i hi ha un concepte variable en el finançament del contracte amb les entitats, que reconeix la complexitat assistencial derivada del fet multicultural. El Departament està

d'acord que el treball amb les dones víctimes que pertanyen a altres cultures és més complex, en estar sovint rebutjades per la seva mateixa comunitat cultural.

l) El Departament reconeix que a vegades manquen recursos socials comunitaris en alguns territoris, però sovint el problema és d'accessibilitat: per exemple colònies d'estiu. Els equips de les cases han de connectar de forma sinèrgica amb altres entitats o projectes municipals, com preveuen els protocols d'actuació. Un dels problemes més importants són els habitatges socials i la precarietat del món laboral.

p) Respecte a la manca de personal en els centres, sobretot els caps de setmana, se'ns indica que el contracte preveu que els caps de setmana s'ha de disposar d'un reforç de 20 hores d'un educador social encarregat de les tasques educatives i d'organitzar el temps lliure dels nens. Pel que fa a la plantilla de personal està especificada en el contracte, així com les ràtios, i l'entitat gestora està obligada a cobrir les baixes per malaltia i altres contingències.

2.2.3. Consideracions formulades en relació amb els problemes detectats en el procés de sortida

a) Dificultat d'accés al món laboral.

b) Facilitar l'accés a l'habitatge protegit. Manquen pisos de lloguer de baix cost econòmic i facilitats a l'hora de llogar-los.

c) Crear una xarxa de cangurs per a la dona que treballa o està malalta, sempre tenint en compte els recursos econòmics de què disposi.

d) Manca de suport suficient per part de les institucions públiques per poder compaginar feina i atenció als fills, com passa amb totes les dones caps de famílies monoparentals.

e) Estudiar la possibilitat d'establir mesures alternatives als centres d'acolliment.

f) Treballar, si s'escau, el retorn amb l'agressor, seguir fent el seguiment per part del centre fins que la dona tingui un nou referent territorial i prendre mesures per pal·liar la manca de recursos econòmics amb què es troba la dona quan surt del centre.

Atès que el Departament de Benestar i Família no al·ludeix a les consideracions antecedents, hi tornem a insistir a fi de conèixer el seu criteri.

2.3. Consideracions en relació amb el telèfon d'atenció ciutadana 012

Ens preocupaven, en relació amb el telèfon 012, especialment dues qüestions:

a) El cost de la trucada. Consideràvem que aquest telèfon d'assessorament i orientació a dones que pateixen maltractaments havia de ser gratuït, atès que es tracta d'una qüestió social especialment sensible i que sovint presenta situacions d'especial urgència.

b) Hauria de ser un telèfon exclusiu per a dones víctimes de maltractaments.

El Parlament de Catalunya, en Resolució 1126/VI, va instar al Govern a crear un telèfon específic desvinculat del 012 i atès per personal especialitzat en la lluita contra la violència de gènere, que informi, assessori i orienti les dones que pateixen maltractaments i alhora faci un seguiment de les emergències que es produeixin en aquest context.

En la reunió de la nostra Institució, el dia 19 d'abril de 2002, amb la directora executiva de l'Institut Català de la Dona se'ns va informar que ja estava previst un telèfon gratuït i específic per a dones maltractades. Per posar-lo en funcionament calien només certs detalls. Com a continuació d'aquesta reunió vam rebre més informació sobre les dades referides a la línia d'atenció a la dona en situació de violència, des del 25 de juliol de 2001 fins el 31 de desembre de 2001 (les esmentades dades són orientatives, ja que és molt difícil, en un telèfon confidencial, poder extreure aquesta informació).

El 10 de maig de 2002 se'ns va trametre informació sobre la línia d'atenció a les dones en situació de violència de l'Institut Català de la Dona (telèfon 900 900 120), on un equip de persones professionals i especialitzades en diferents àmbits atenen de manera confidencial i personalitzada les trucades, facilitant informació, ajuda, orientació i atenció immediata en cas d'emergències. La trucada és gratuïta i el servei funciona les 24 hores. Les trucades al telèfon d'atenció ciutadana 012 són derivades automàticament al nou telèfon.

En el BOPC núm. 309, de 10 de juny de 2002, en relació amb el control del compliment de la Resolució 1126/VI del Parlament de Catalunya, sobre la creació d'un telèfon d'atenció a les dones que pateixen maltractaments, s'informa que les actuacions s'han portat a terme.

Així mateix, en el BOPC núm. 312 de 17 de juny de 2002, en la Moció 168/VI del Parlament de Catalunya, sobre la sensibilització social envers la violència de gènere, aquest Parlament va instar el Govern a adoptar un seguit de mesures, més enllà fins i tot d'aquesta sensibilització.

Finalment, la Resolució 1594/VI del Parlament de Catalunya (BOPC núm. 361, pàg. 16), sobre la consideració de la violència contra les dones com un problema de salut pública estableix: que la violència contra les dones sigui considerada un problema de salut pública en termes de detecció precoç, col·laboració al tractament i prevenció; i que s'estableixin programes de formació en gènere, violència i salut per a tots els serveis d'urgència, centres de primària i centres especialitzats (en especial traumatologia).

2.4. Proposta del Síndic a les diferents administracions competents

A conseqüència del que es va exposar en el Llibre segon de l'Informe del Síndic del 2001 i de les consideracions anteriors, basades en la resposta del Departament de Benestar i Família i en la informació facilitada per l'Ajuntament de Girona, es formulem a continuació un catàleg de propostes del Síndic de Greuges a les diferents administracions competents.

2.4.1. Ajuntaments: serveis socials

a) Facilitar les dades relatives als casos derivats als centres d'acolliment, casos en què s'ha formulat denúncia i nacionalitat de les dones –a fi d'esbrinar si és una xifra que es manté constant o que va en augment.

b) Millorar els serveis socials d'atenció primària, especialment respecte a la informació del recurs que es dóna a les víctimes (donar la informació adient i no generar falses expectatives), la tramitació d'ajuts, d'assistència sanitària en casos de dones estrangeres i de documentació, la manca d'informes en alguns casos, els informes incomplets (per exemple la manca de dades sanitàries de les dones i els seus fills com a requisits indispensables abans de l'ingrés), els casos mal derivats, els problemes detecats pels serveis socials d'atenció primària i pendents d'informe, la manca de pautes d'actuació en els informes que elaboren (els quals no sempre es basen en dades reals i actuals i deixen aspectes importants que podrien facilitar el treball als centres)... mitjançant la informació, formació i coordinació.

c) Millorar les deficiències en relació amb:

– La manca de suport a la dona durant tot el procés de reflexió i decisió.

– L'atenció psicosocial especialitzada al nucli familiar.

– La mediació familiar en la detecció inicial del conflicte.

– La manca de recursos adequats i/o específics de tractament: tractament mental, tractament ambulatori, pisos petits de tres o quatre dones, i reserva dels centres d'acolliment només per als casos de dones sense recursos, família i sense una mínima xarxa en el seu territori.

- La manca d'agilitat en la tramitació dels recursos.

d) En funció de les competències respectives, quan en tinguin d'assignades, els ajuntaments i els consells comarcals han d'assumir l'atenció urgent a les dones maltractades i crear centres d'urgència especialitzats.

e) Tradicionalment en la resposta institucional a la violència domèstica hi ha hagut una separació teòrica i pràctica, competencial i tècnica, entre els recursos i serveis a l'atenció a les dones, d'una banda, i els recursos i serveis d'atenció i protecció a la infància, de l'altra. Aquesta separació hauria de ser superada amb una pràctica coordinada i compactada dels serveis. El fet de posar l'èmfasi en la protecció de la dona o en la protecció dels infants ha obstaculitzat sovint un treball adequat a les necessitats de les unes i els altres.

f) Els recursos socials comunitaris són insuficients o presenten problemes d'accessibilitat: per exemple les escoles bressol o els casals d'estiu. Atesa la gravetat d'aquests casos, entenem que el seu accés hauria de ser prioritari.

g) Crear una xarxa de cangurs que puguin ajudar aquestes dones en la cura dels seus fills quan treballen o estan malaltes, sempre tenint en compte els recursos econòmics de què disposin.

h) Reforçar el seguiment posterior a la sortida.

i) La necessitat que quan aquestes dones surten del centre s'estableixi al més aviat possible el vincle amb el nou referent territorial.

j) La necessitat de fer algun tipus d'intervenció amb els agressors, des de la perspectiva d'un tractament que els ajudi a modificar i millorar les pautes de relació i comunicació de la família, atès el percentatge de dones que tornen amb la parella.

k) Estudiar la possibilitat d'establir mesures alternatives als centres d'acolliment (tractament ambulatori, pisos petits de tres o quatre dones, i reservar els centres d'acolliment només per als casos de dones sense recursos, família i sense una mínima xarxa en el seu territori).

2.4.2. Departament de Benestar i Família

a) Cal saber el seu criteri sobre les consideracions formulades en relació amb els problemes detectats en el procés de sortida (epígraf 2.3).

b) Una major coordinació amb els serveis socials i amb el Departament de Justícia (DGAM) per donar resposta als problemes plantejats en relació amb els fills quan una dona ha de ser ingressada.

c) Millorar les deficiències següents:

– Manca d'agilitat en la tramitació dels recursos.

– Els criteris d'accés a les cases d'acollida són massa rígids.

– Ajuda insuficient a les dones amb càrregues familiars.

d) Solucionar el problema manifestat per les dones ingressades en els centres respecte al temps d'espera per ingressar als centres d'acolliment.

e) Continuar fomentant jornades de debat per revisar el model de l'atenció social a la dona víctima de la violència domèstica per tal d'estudiar la necessitat de comptar amb petits dispositius o pisos que permetin la convivència. És a dir, com dèiem en les nostres consideracions, estudiar la viabilitat d'establir recursos alternatius als centres d'acolliment.

f) Continuar fent reunions periòdiques amb els professionals dels centres d'acolliment que són els que millor poden informar dels problemes que no acaben de funcionar a la pràctica, independentment que la seva feina professional pertanyi a un àmbit difícil i de la formació que rebin per dur-la a terme.

g) Segons les nostres consideracions i com confirma el Departament, continuar les entitats gestores amb la formació dels seus professionals, especialment en relació amb les dones procedents de diferents cultures i amb els adolescents.

h) Continuar l'oferta de programes de formació als professionals de les cases per part de l'ICASS per la complexitat assistencial derivada del fet multicultural.

i) Respecte a l'atenció sanitària, com ha assenyalat el Departament de Benestar Social en relació amb la nostra informació, considerem que no s'han de crear serveis sanitaris específics, ja que això no afavoreix el

procés de normalització i desenvolupament de les dones, excepte en els casos en què determinades circumstàncies requereixin que sigui el personal sanitari qui es desplaci al centre.

j) Revisar el contracte en relació amb la plantilla de personal i les ràtios establertes, atès que, malgrat la informació facilitada pel Departament, en els centres se'ns va informar que patien una insuficient dotació de personal. Si bé tot gestor d'una organització acostuma a pensar que té menys personal del necessari, en aquests casos s'ha de tenir especial cura perquè aquest sigui el necessari per desenvolupar la tasca tan important que tenen confiada.

k) El servei psicològic de suport hauria de tenir un horari més ampli per prestar un millor servei, fins i tot quan la dona ha de sortir del centre.

l) Malgrat que se'ns informa que respecte a l'atenció psicològica als fills les clàusules contractuals preveuen que hi hagi un psicòleg encarregat d'aquestes funcions, de la informació obtinguda dels centres considerem que s'hauria de reforçar el servei psicològic als menors.

m) Fer un estudi sobre riscos laborals als centres i solucionar els problemes que se'n derivin.

n) Establir les mesures de seguretat específiques per a aquests tipus de locals.

o) Solucionar els problemes d'organització dels centres (especialment els derivats de l'acumulació de tasques per a les dones que resten al centre si hi ha moltes dones que treballen fora).

p) Ampliar l'oferta de pisos pont amb suport extern, fórmula que s'ha revelat de gran utilitat per al procés de transició cap a la plena autonomia que necessiten les dones en la nova etapa de la seva vida.

2.4.3. Departament de la Presidència

a) El protocol interdepartamental d'atenció a la dona maltractada en l'àmbit de la llar presenta problemes d'aplicació pràctica. Hem detectat que el protocol d'actuació amb els serveis socials, fiscalia, mossos d'esquadra, jutges, etc., no acaba de funcionar per manca de coordinació i col·laboració entre els diferents departaments i institucions implicats.

b) Cal més sensibilització de la societat en general utilitzant els mitjans de comunicació públics.

c) Utilitzar el mitjans de comunicació públics perquè les dones víctimes de maltractaments prenguin consciència de la seva problemàtica.

d) Cal promoure amb tota la intensitat que sigui possible la generalització del treball femení i la igualtat de la dona en tots els àmbits, que són factors decisius per reduir els casos de violència domèstica. Una cultura basada en el respecte a la igualtat dels gèneres i en la pau, la tolerància i el diàleg farà molt difícil la proliferació de nous episodis de violència domèstica.

e) Promoure la mediació familiar de professionals especialitzats i promoure la reducció de l'alcoholisme –atesa la seva palesa vinculació als maltractaments–, que tindrà una clara incidència en la reducció d'aquesta problemàtica.

f) Continuar donant la publicitat oportuna al nou telèfon específic i gratuït d'atenció a les dones víctimes de maltractaments.

g) Seguint la recomanació formulada per les Nacions Unides, el Consell Europeu i el Parlament Europeu, cal investigar, recollir dades i fer estadístiques per treure a la llum aquest problema. Cada institució ha d'adoptar mesures per disposar i ordenar sota una denominació comuna i genèrica les dades estadístiques corresponents a aquest problema i canalitzar-les a una institució central.

2.4.4. Departament d'Ensenyament

La violència s'aprèn. Per això l'educació té un paper vital en el desenvolupament de models positius, en el foment de medis no violents per a la solució dels conflictes i per a la conscienciació de la igualtat de sexes. El Departament d'Ensenyament ha de reforçar l'orientació de les polítiques educatives en aquest sentit. És doncs imprescindible continuar potenciant, com a part dels ensenyaments mínims dins de cada nivell educatiu, tot allò que des del respecte als drets i les llibertats s'orienta a aconseguir l'efectiva igualtat de drets entre els sexes. L'educació –a l'escola i a la família– pot evitar que aquests comportaments es reprodueixin en la generació següent.

2.4.5. Departament de Sanitat i Seguretat Social

a) Establir programes de formació en gènere, violència i salut per a tots els serveis d'urgència, centres de primària i centres especialitzats (en especial traumatologia) en matèria de detecció precoç, col·laboració al tractament i prevenció.

b) Formació dels professionals sobre les vies d'accés als centres d'acolliment.

c) Els serveis de la xarxa de salut mental, tant d'adults (CSMA) com d'infants i joves (CSMIJ), són plens i amb llargues llistes d'espera. L'oferta ha de millorar amb caràcter general i especialment per a aquestes dones, ja que en principi el temps d'estada en els centres d'acolliment és de sis mesos i el que no pot passar de cap manera és que la dona i els seus fills no hagin pogut gaudir d'aquests serveis en un termini relativament curt. Per això considerem que les xarxes de salut mental de la comunitat han de donar un tractament preferent a aquests casos, més que més tenint en compte les característiques de fragilitat i situació de risc personal i social que estan vivint.

d) Millorar la coordinació de les xarxes públiques de salut de la comunitat amb els centres d'acolliment.

2.4.6. Departament de Política Territorial i Obres Públiques

Les dificultats per trobar habitatge. Els habitatges són inaccessibles si no hi ha recursos econòmics. Manquen

pisos de lloguer de baix cost i facilitats a l'hora de llogar-los. Cal facilitar l'accés a l'habitatge protegit amb caràcter general a tota la societat, però especialment a aquestes dones.

2.4.7. Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme

a) Aplicar mesures de formació i inserció laboral (després d'una denúncia), ja que les víctimes es troben amb una manca de preparació a la inserció, amb una situació laboral molt precària i amb una gran dependència econòmica.

b) S'ha de procurar la inserció laboral d'aquestes dones, donada la precarietat del món laboral. Especialment manquen contractes estables i ofertes de treball relacionades amb la petita indústria i el comerç. Per això s'ha de donar prioritat a l'accés al treball a aquestes dones.

c) S'han d'establir polítiques de treball que donin suport a aquestes dones per poder compaginar feina i atenció als fills (aquest fet evidencia la desigualtat en què es troben les dones cap de família monoparental). Mantenir la dependència econòmica pot ser un motiu de retorn amb l'agressor.

d) La universalització del treball femení és un factor decisiu per reduir dràsticament els casos de violència domèstica.

2.4.8. Departament de Justícia i Interior

2.4.8.1. Quant a l'actuació de les forces de seguretat

a) Segons les dones acollides, cal una actuació policial més urgent quan es produeix l'agressió.

b) Cal continuar la tasca de formació de l'Escola de Policia a fi de comptar amb personal amb preparació específica per atendre aquestes dones i per difondre les vies d'accés als centres d'acolliment.

c) Algunes poblacions on hi ha centres encara no tenen una unitat de violència domèstica. Aquesta unitat, no forçosament ha de dedicar-se únicament a atendre casos de violència domèstica, però sí que ha d'estar específicament preparada per aquests supòsits.

d) Cal facilitar que les dones efectuïn les denúncies.

e) Cal que la policia protegeixi millor la dona quan l'agressor incompleix les mesures cautelars, com ara la d'allunyament.

2.4.8.2. Manca d'informació i assistència a les dones

a) Cal promoure que les dones coneguin millor els seus drets i deures.

b) Cal garantir que en tot moment la dona disposi d'informació adequada, tant general (de la seva situació i possibles sortides) com de l'estat concret del seu procediment. Així mateix, cal concretament informar la dona de la caducitat de les ordres d'allunyament.

c) Potenciar la mediació, que ja s'està duent a terme amb una valoració positiva, en casos lleus (Llei 1/2001, de 15 de març, de mediació familiar de Catalunya).

2.4.8.3. Especialització

a) Encara es detecta una manca de coordinació, col·laboració i sensibilització dels jutges. Aquests no han rebut una formació especialitzada i tramiten els casos com si es tractés d'un procés de separació normal. És necessari que hi hagi jutges amb una formació especialitzada en aquesta matèria.

b) Igualment, els serveis judicials han de tenir sempre un personal amb preparació específica per atendre de manera urgent aquestes dones i evitar que la manca de receptivitat o les dificultats dels tràmits burocràtics les facin retrocedir.

c) Establir normes de repartiment eficaces (en favor del tribunal que coneix d'agressions anteriors).

d) Establir un torn d'ofici especialitzat en matèria de violència domèstica en tots els col·legis d'advocats. En alguns partits judicials encara no hi ha torn d'ofici especial.

2.4.8.4. Quant a la tramitació dels procediments judicials

a) Cal agilitar aquests procediments i evitar possibles dilacions en la tramitació dels procediments judicials, penals i civils. De vegades aquests encara no estan resolts quan la dona surt del centre.

b) Agilitar l'adjudicació d'advocat d'ofici. Hi ha demores en la justícia gratuïta.

c) Manca d'immediació (per part del jutge i del ministeri fiscal) en les primeres actuacions.

d) Manca d'un registre que permeti conèixer immediatament antecedents d'agressions semblants comeses pel mateix subjecte.

e) Com reclamen les dones dels centres d'acollida, cal més agilitat a dictar les mesures provisionals.

2.4.8.5. Quant a la coordinació dels òrgans judicials

a) Manca de criteris unificats dels jutjats.

b) Cal més coordinació entre la jurisdicció penal i civil. Aquesta tasca de coordinació l'hauria d'adoptar principalment el ministeri fiscal, que s'encarregaria de comunicar al jutjat penal que coneix d'actes de violència domèstica l'existència d'un procés civil de separació, divorci o nul·litat, o viceversa; arribarien d'aquesta manera les dues jurisdiccions a un coneixement global de les mesures adoptades i de la situació econòmica, familiar, laboral de l'agressor i de la víctima.

c) Cal superar la contradicció de les sentències judicials penals que dicten l'allunyament de la parella mentre la jurisdicció civil determina que els pares recullin els seus fills al domicili familiar.

d) Cal més coordinació entre ministeri fiscal, policia, Administració i serveis socials; sobretot es veu aquesta falta de coordinació en la manca de compliment de la mesura d'allunyament.

e) Establir un règim de visites especial que garanteixi la seguretat de les dones i dels menors.

2.4.8.6. Quant a l'adopció de mesures cautelars

a) Les mesures cautelars no sempre es compleixen.

b) Calen mesures provisionalíssimes quan són parelles de fet.

c) S'han d'establir les mesures provisionalíssimes com més aviat millor. Les dones, si denuncien, tenen por de tornar al domicili si abans no tenen les mesures provisionalíssimes.

d) Cal tenir en compte també les mesures cautelars del jutge civil, que moltes vegades poden ser més útils que les de la jurisdicció penal, sobretot en els casos en què hi ha menors vivint al domicili familiar.

e) Cal que el jutge civil adopti mesures cautelars, sobretot quan hi ha menors implicats. Aquestes mesures són les de l'article 158.3 del Codi civil (les mesures per assegurar la prestació d'aliments i per satisfer les futures necessitats dels fills, i en general la resta de disposicions que consideri oportunes el jutge per apartar el menor d'un perill o d'evitar-li perjudicis) i 725.2 de la Llei d'enjudiciament civil (el jutge pot ordenar en prevenció les mesures més urgents) i 727.11 de la mateixa LLei (podran acordar-se aquelles mesures que, per a la protecció de certs drets, prevegin expressament les lleis o que s'estimin necessàries per assegurar l'efectivitat de la tutela judicial que pogués atorgar-se en la sentència estimatòria que pugui recaure en el judici). I també les de l'article 492.4 de la Llei d'enjudiciament criminal (l'autoritat o agent de policia judicial haurà de detenir al processat, quan hi hagi motius racionals per creure en l'existència d'un fet que presenti les característiques de delicte i si el processat hi ha tingut participació).

2.4.8.7. Quant a l'execució de sentències i resolucions judicials

a) S'han de buscar solucions a l'incompliment de la sentència per part del maltractador.

b) Hi hauria d'haver menys dificultats per obtenir ordre de restricció en situacions de maltractament.

c) Les mesures de distanciament de l'agressor són insuficients. Cal establir els mecanismes necessaris per controlar que l'agressor no s'apropi a la víctima.

d) Establir l'acompanyament en règim de visites a menors amb els pares en casos de violència greu.

e) Establir punts de trobada on tenir les reunions de l'agressor amb els fills en un context segur per als menors i, alhora, evitar el contacte de l'home amb la seva parella. A més a més, en aquests punts de trobada s'hauria de garantir, en determinades ocasions, l'assistència de professionals especialitzats que després poguessin informar sobre el desenvolupament de les visites.

f) Ajudes per a la manutenció dels fills.

g) Cal solucionar els problemes en el repartiment de béns en la separació.

2.4.8.8. Quant a l'agressor

a) Garantir l'assistència a l'agressor durant les 72 hores màximes de privació de llibertat legal –assistència mèdica, psiquiàtrica i psicològica– des del Servei d'Atenció a la Víctima, per valorar així la situació i potenciar la col·laboració i la participació de l'agressor en programes rehabilitadors.

b) Necessitat d'aplicar amb més intensitat mesures alternatives a la presó abans i després de la sentència. Aquestes mesures de protecció alternatives a la presó –si és el cas– podrien consistir en el tractament de rehabilitació i l'obligació de residir en un lloc determinat.

2.5. Consideració d'iniciatives legislatives

2.5.1. Regulació

Manca de previsió legal específica del fenomen de la violència domèstica en el pla processal. Això impedeix l'adopció de certes mesures cautelars (les agressions denunciades es consideren faltes i no delictes de violència domèstica).

Hi ha el dubte sobre com definir l'habitualitat, és a dir, quan el maltractament és habitual. En aquests casos no ha de seguir-se un criteri exclusivament numèric, sinó que cal atenir-se també a criteris qualitatius, com la repetició en idèntiques ocasions, la manera de produir-se els actes violents i la proximitat en el temps. Si els fets anteriors van ser denunciats i han estat considerats faltes, no poden constituir novament part integrant d'un delicte, perquè es vulneraria el principi que prohibeix la repetició de condemnes pel mateix fet. Per tant, només caben les violències no denunciades que, pel fet de repetir-se, donen lloc a un delicte si no han prescrit (art. 131 Codi penal estableix en sis mesos el termini de prescripció de les faltes). La solució podria venir per tres vies: a) Determinar que la tercera falta de maltractaments sobre la base de fets d'anàloga significació i sobre el mateix grup familiar es transforma en delicte i es descompten de la pena a imposar les que s'hagin pogut fixar per les dues anteriors; b) Prescindir del concepte d'habitualitat legal i manifestar que a aquest efecte s'entendrà habitual aquell que, prescindint de l'existència de condemnes anteriors, cometi en un període de sis mesos dos actes d'anàloga significació o més; c) Consideració de delicte pel que fa als fets constitutius de violència domèstica.

Ampliació de les disposicions del Codi penal en matèria de responsabilitat de l'Administració, fent menció expressa de la responsabilitat civil subsidiària en els casos en què, després de les corresponents denúncies i sense que s'hagin pres les mesures de protecció neces-

sàries, una dona pateixi lesions greus o mori a conseqüència dels maltractaments. És a dir, establir la responsabilitat civil de l'Administració pública quan s'observa un funcionament anormal dels serveis públics. En la pràctica, l'article 139 de la Llei del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú no s'aplica als casos en els quals les dones han patit lesions greus o han mort, després d'haver sol·licitat empara de l'Estat mitjançant les corresponents denúncies, sense que s'hagin pres les mesures de protecció necessàries. Seria doncs aconsellable que dins de les disposicions que en el Codi penal regulen la responsabilitat civil de l'Administració s'inclogui expressament com a supòsit generador d'aquesta responsabilitat aquestes situacions.

D'altra banda, seria convenient que els articles 962 i 969 de la Llei d'enjudiciaiment criminal establissin l'assistència obligatòria dels fiscals als judicis de faltes que tinguessin origen en la violència familiar (ja que si no es poden produir supòsits d'absència d'acusació en el judici oral).

Entre les mesures previstes als articles 92 i 103 del Codi civil, podria resultar positiva la previsió legal expressa per la qual els jutges tinguessin la facultat de dictar mesures de protecció en el compliment del règim de visites en supòsits de maltractament, de manera que no es posés en perill la integritat física de la persona agredida.

Incloure com a causa de divorci en l'article 86 del Codi civil, sense necessitat d'un procediment de separació previ i sense necessitat d'esperar el transcurs dels terminis legalment establerts, els casos de violència domèstica.

2.5.2. Subjecte passiu

L'article 153 del Codi penal no inclou tots els possibles integrants del nucli de convivència familiar. En una ampliació dels subjectes passius del tipus delictiu de l'article 153 del Codi penal, caldria incloure com a possibles agredits els descendents en general (no tan sols els fills), germans i fills de germans, sempre que s'hi convisqui. D'aquesta manera, es preveu qualsevol supòsit de convivència, evitant les possibles llacunes.

2.5.3. Faltes

a) Si les mesures cautelars no es poden aplicar a les faltes (caldria una reforma), això emmena a la desprotecció de la víctima. A més, les conductes considerades d'escassa gravetat i per tant constitutives de falta (l'art. 617 Codi penal recull les faltes contra les persones, quan el fet delictiu no es pugui subsumir en delicte de violència domèstica –per manca d'habitualitat, per exemple–) tenen un tractament legal que no permet l'adopció de mesures precautòries adequades. Per tant, s'hauria de buscar una via diferent a la del judici de faltes, i això permetria d'adoptar mesures cautelars en tota la seva amplitud.

b) Consideració com a delicte dels fets constitutius de violència domèstica i reenviament de les actuals faltes a la jurisdicció civil. S'haurien de considerar delicte les agressions físiques o psicològiques comeses per un membre del grup familiar contra qualsevol dels altres membres si l'agressió té la intensitat suficient per provocar la lesió o la posada en risc greu els béns jurídics protegits. Aquests fets ja revelen l'existència d'un germen de violència objectivament greu.

2.5.4. Mesures cautelars

a) Les alternatives a les mesures cautelars són a l'article 13 de la Llei d'enjudiciament criminal segons el qual entre les primeres diligències que ha d'acordar l'òrgan jurisdiccional es troben les de donar protecció als perjudicats i detenir si s'escau els presumptes responsables del delicte. Aquesta protecció podria aconseguir-se a través de mecanismes diferents de la privació de llibertat, com el tractament mèdic o psicològic, la rehabilitació, la reeducació, la resocialització (recollides a l'art. 105 del Codi penal). Aquesta, però, no és una qüestió gens pacífica, i hauria d'impulsar-se una reforma legislativa que permetés expressament adoptar aquestes mesures abans de dictar sentència.

b) Si es consideren delicte els fets constitutius de violència domèstica i es reenvia les actuals faltes a la jurisdicció civil, segons el grau de gravetat del fet, les mesures cautelars consistirien, en els casos de menys transcendència, en la reeducació, resocialització o rehabilitació de l'agressor, i s'aniria augmentant la severitat en proporció a la gravetat de la infracció. Per a la resta de conductes objectivament de menor entitat, la resposta no hauria de provenir de l'àmbit penal, sinó del civil i prescriure que fos el jutge de l'ordre jurisdiccional civil que coneix del procés de separació, divorci o nul·litat el qui adoptés les mesures que cregués convenients. Es pretén amb això fer al màxim eficaces les mesures cautelars que es puguin adoptar per protegir la víctima.

c) Respecte a les mesures cautelars previstes a l'article 13 de la Llei d'enjudiciament criminal i les mesures provisionalíssimes de l'article 104 del Codi civil, podria estudiar-se la possibilitat de coordinar tots dos preceptes, de manera que en les situacions urgents en les quals hi hagi constància de perill per a la integritat física o la vida de la dona, els jutges de guàrdia poguessin aplicar de forma àgil unes mesures que permetessin una autèntica protecció de la víctima eficaces en les situacions en què hi hagi dades objectives indicatives de la perillositat de l'agressor i del risc de la víctima. S'evitarien així les situacions en què, malgrat les denúncies prèvies, s'arriben a produir agressions i fins la mort de les denunciants.

2.5.5. Creació d'un registre de mesures contra la violència domèstica

Aquest instrument seria important per acreditar el requisit de l'habitualitat exigit per l'article 153 del Codi penal. Contindria tota la informació relativa a qualsevol mesura respecte aquest tipus delictiu. Tots els jutjats o tribunals comunicarien immediatament a aquest

registre les mesures provisionals o definitives adoptades en cada procediment per maltractament domèstic. Amb una base de dades a la qual tindrien accés els jutges i la policia, se sabria si hi ha antecedents i habitualitat, i s'impediria jutjar com a faltes actes que són delicte.

2.5.6. Verificació del compliment de les mesures

Cal la creació d'una figura que verifiqui el compliment de les mesures contra la violència domèstica, d'acord amb el que preveu l'article 105 del Codi penal, en relació amb les mesures no privatives de llibertat i quan el subjecte sigui declarat exempt de responsabilitat criminal (per causa o alteració que faci que no pugui comprendre la il·licitud del fet), el jutge o tribunal pot acordar raonadament, des d'un principi o durant l'execució de la sentència, la imposició de l'observança d'una o de diverses mesures, entre les quals es troba la submissió a la cura i vigilància del familiar que es designi i n'accepti la custòdia, el qual l'exercirà en relació amb el jutge de vigilància.

2.5.7. Compareixences

Obligació dels afectats de comparèixer, i del Jutjat de Guàrdia de resoldre cautelarment.

2.5.8. Responsabilitat civil

Respecte a la responsabilitat civil, moltes vegades la imposició de sancions econòmiques acaba perjudicant la mateixa víctima (pel fet que es produeix sobre béns de guanys).

2.5.9. Pena

a) No s'ha de pensar tan sols en la pena privativa de llibertat, sinó en altres mesures de seguretat diferents, però que poden resultar de molta eficàcia, com l'allunyament o els tractaments mèdics, psicològics, de rehabilitació... (art. 105 del Codi penal).

b) Incorporar a l'article 153 del Codi penal la pena d'inhabilitació especial per a l'exercici de la pàtria potestat, tutela, curatela, guarda o acolliment... quan l'interès del menor ho aconselli.

c) Adequar les penes de tal manera que la pena alternativa a la d'arrest de cap de setmana de l'article 617 del Codi penal no sigui de multa, sinó de treballs en benefici de la comunitat.

d) Modificar l'article 83 del Codi penal (suspensió de l'execució de la pena condicionada al fet que el reu no delinqueixi en el termini fixat pel jutge o tribunal i possibilitat que el jutge o tribunal sentenciador, si ho estima necessari, condicioni la suspensió al compliment de determinades obligacions o deures fixats en l'esmentat article). En els casos de violència domèstica s'hauria de condicionar la concessió de la suspensió de l'execució de la pena al compliment d'aquestes obligacions o deures (com els establerts en l'article 83: prohibició d'acudir a determinats llocs, prohibició d'aproximar-se a la víctima, obligació de comparèixer davant el jutge per informar-lo de les seves activitats i justificar-les...).

e) Respecte a la penalitat, seria convenient que l'article 57 del Codi penal inclogués de forma expressa el delicte de l'article 153 perquè així es puguin aplicar als agressors les penes accessòries que s'estableixen a l'article 57, per a altres delictes, entre els quals no s'estableix de forma expressa el tipificat a l'article 153. Així mateix, aquest article hauria de preveure expressament que per a la vigilància de les prohibicions establertes es pugui imposar al condemnat l'obligació de dur instruments adequats que permetin el control electrònic de l'observança de les esmentades prohibicions. Igualment, aquesta possibilitat hauria d'incloure's de forma expressa per a l'efectivitat de les mesures cautelars de l'article 544 de la Llei d'enjudiciament criminal.

SECCIÓ 12. IMMIGRACIÓ

1. Introducció

El nombre dels assumptes atesos pel Síndic en matèria d'immigració continua sent baix, si el comparem amb les altres matèries que es tracten a l'Informe –quantitativament, enguany hem tramitat 134 queixes, 3 de les quals d'ofici–; tanmateix, la dedicació que donem a aquesta matèria intenta ajustar-se a la importància que té avui per la cohesió social del país i, per tant, no és proporcional a les sol·licituds d'intervenció que se'ns formulen.

En aquesta secció veurem que un dels aspectes en què incidim força i reclamem l'atenció de l'Administració és el de la necessitat que el procediment jurídic a seguir sigui transparent.

Transparència lligada a homogeneïtat en els criteris que, en la interpretació dels conceptes jurídics i previsions normatives, han de seguir els diferents òrgans territorials de l'Administració de l'Estat encarregats d'aplicar la normativa vigent en matèria d'estrangeria.

Transparència connectada a la necessitat de donar publicitat a les circulars i instruccions internes que es dicten, per mitjà dels diaris oficials.

Transparència lligada a la conveniència d'efectuar una interpretació àmplia de les normes, la qual cosa és congruent amb la voluntat del legislador manifestada, si més no, amb el títol de la Llei d'estrangeria, d'aconseguir la integració social dels immigrats.

Transparència enllaçada a la necessitat de dotar suficientment els òrgans de l'Administració de l'Estat encarregats d'aplicar el marc normatiu en matèria d'estrangeria.

Tot i amb això, posem en primer pla la necessitat de comptar amb la doctrina judicial manifestada per les sentències que es dicten en matèria d'estrangeria, que serveix de guia a seguir pels operadors jurídics encarregats d'aplicar adequadament l'ordenament jurídic, i que aquesta doctrina sigui fruit de l'aplicació de la normativa avui en dia vigent.

Pel que fa a la regulació dels fluxos migratoris, n'iniciem un petit recorregut amb l'Acord del Consell de Ministres de 27 de desembre de 2002 pel qual s'aprova el contingent per al 2003. La regulació d'enguany es proposa la simplificació i flexibilitat de tràmits respecte al del darrer any, però amb determinades previsions que, una vegada analitzades, no semblen oferir prou garanties per arribar a reeixir.

Continuem el nostre estudi mostrant altres vies de contractació al marge del contingent, en particular el règim general, que el contingent de 2002 havia deixat conscientment marginat; tanmateix, constatem que se segueix amb la tendència a innovar l'ordenament jurídic a partir d'actes, com l'acord esmentat del Consell de Ministres, que introdueix nous requisits-obstacles en la tramitació de les ofertes que no s'ajusten ni a la llei ni al reglament d'estrangeria. L'afany que es persegueix és d'impossibilitar la regularització de l'estranger que ja és a Espanya però que no hi resideix legalment, a fi de desincentivar les entrades per conductes irregulars o procediments diferents dels normativament previstos per a l'exercici d'una activitat lucrativa per compte d'altri.

Seguim el nostre recorregut reiterant la necessitat de reformar l'ordenament jurídic per introduir-hi un estatut jurídic a precari per als estrangers respecte als quals no es puguin executar les ordres d'expulsió, devolució o retorn, i per incorporar un nou model de visat especial per als qui cerquen feina de tercers països, com a mitjà per obrir les vies d'entrada legal mentre hi hagi demanda de mà d'obra.

Acabem donant una ràpida ullada als aires que en aquesta matèria es respiren a la Unió Europea a partir dels treballs de les seves institucions i òrgans.

Pel que fa a la integració social, recordem que la política d'integració s'ha d'entendre com una missió permanent de política social. Alhora, insistim en el fet que la política social, eina molt important per assolir i/o per mantenir la cohesió social, requereix un increment dels recursos necessaris per evitar que els problemes socials condueixin a l'exclusió social, i que l'obtenció d'una prestació social es tradueixi en una cursa o rivalitat entre nacionals i immigrats.

La integració, hi insistim, implica posar en marxa un munt d'estratègies que facin possible la convivència i que, per tant, abastin tots els àmbits de la vida d'una persona, tant si és en una ciutat com en un poble: l'ensenyament, la salut, la seguretat, el treball, l'habitatge, les relacions humanes, de veïnatge, la llengua... És evident que la integració es materialitza en l'àmbit local, municipal, i d'aquí les mesures i iniciatives que duen a terme els ajuntaments i administracions supramunicipals.

Tornem a remarcar la conveniència d'afrontar el repte de possibilitar l'exercici del dret de vot dels immigrats no comunitaris residents legals a Espanya i, en tot cas, d'afavorir la seva participació social.

Amb la tasca diària de la Institució intentem resoldre o mostrar als interessats que se'ns adrecen, exactament igual com fem en relació amb els nacionals, el camí a seguir per trobar la claror enllà de la foscor que els angoixa. En aquests casos, sens dubte, molts dels assumptes que se'ns exposen –aquí només en presentem dos– no haurien tingut una solució raonable si no hagués estat per la col·laboració del Defensor del Poble i la inestimable receptivitat mostrada pels responsables de les àrees bàsiques en aquesta matèria, com les subdelegacions del Govern a Barcelona i Girona, especialment, òrgans responsables de la major part de les resolucions administratives origen de les queixes que se'ns presenten.

Finalment, detallem el seguiment de tres assumptes relacionats amb matrimonis mixtos que evidencien que el control de fluxos migratoris no pot ignorar normes bàsiques del nostre sistema de convivència com el dret a viure en família.

2. Els canvis normatius en l'estrangeria i la seva incidència en les resolucions judicials

El Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, que, entre altres, coneix dels assumptes en matèria d'estrangeria dictats pels òrgans de l'Administració de l'Estat dins l'àmbit territorial de Catalunya, té un gran paper, no tan sols pel que fa a la resolució de la situació jurídica individualitzada que es planteja en el cas objecte de recurs, sinó per la doctrina que deriva de les seves sentències a l'hora d'interpretar la norma. Aquesta doctrina és la que permet fixar unes pautes a seguir pels operadors jurídics encarregats d'aplicar adequadament l'ordenament jurídic vigent.

La demora en la resolució dels recursos contenciosos administratius que es formulen en l'àmbit de l'estrangeria, imputable a l'elevat volum d'assumptes a resoldre i els recursos disponibles per gestionar-los, i, d'altra banda, la velocitat que s'imprimeix a l'hora d'efectuar modificacions normatives en aquest sector de l'ordenament, condueix que en el moment en què es resol el cas i es fixen les pautes interpretatives de la norma jurídica que emparava l'acte administratiu impugnat, el marc normatiu ja hagi canviat. De fet, això és el que s'esdevé en aquests moments: la Sala Contenciosa Administrativa encara no ha pogut resoldre recursos en aplicació del Reial Decret 864/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el reglament d'execució de la llei orgànica d'estrangeria (en endavant, reglament d'estrangeria).

Per aquest motiu, el Síndic va obrir l'actuació d'ofici número 4468/02 i s'adreçà al president del Tribunal Superior de Justícia per fer-li avinents aquestes consideracions. En aquest sentit, li manifestà que seria de molta utilitat poder conèixer el criteri interpretatiu que, arran de les sentències que es puguin dictar, deriva de l'aplicació de la normativa vigent, el qual podria servir de guia als diferents operadors que l'han d'aplicar.

El Síndic, doncs, sol·licità d'estudiar la possibilitat de plantejar a la Sala de Govern del Tribunal l'adopció d'un acord que permeti avançar la tramitació dels assumptes més significatius o rellevants que siguin fruit de l'aplicació de la normativa avui en vigor.

A la vista de les dades dels assumptes d'estrangeria pendents de resoldre a les dues seccions que s'ocupen de la matèria, la Sala de Govern va concloure que no semblava aconsellable seleccionar assumptes als quals

sigui aplicable al llei vigent per avançar-los i poder establir criteris, ja que implicava fer prevaler uns assumptes d'igual classe sobre uns altres.

Així doncs, es considera escaient buscar una solució encaminada a resoldre el conjunt i que condueixi a dissoldre l'endarreriment amb la finalitat de deixar la matèria resolta en un temps raonable.

La Sala de Govern ha acordat, per tant, de proposar al Consell General del Poder Judicial una sèrie de mesures per arribar a assolir als objectius assenyalats en el marc de les mesures de suport i reforç que preveuen tant la Llei orgànica del poder judicial com el Reglament 5/1995, de 7 de juny, dels aspectes accessoris de les actuacions judicials.

2.1. L'exempció del visat de residència per raó de matrimoni

La regulació de l'exempció del visat de residència per raó de matrimoni, continguda a l'article 49 *d*) i *e*) del Reglament d'estrangeria, pot servir per il·lustrar el propòsit de l'actuació d'ofici esmentada.

L'Ordre ministerial d'11.4.1996, sobre exempcions de visat, avui derogada pel Reglament d'estrangeria, exigia al cònjuge estranger no comunitari l'acreditació d'un període previ de matrimoni de tres anys en la data de la sol·licitud d'exempció de visat.

Davant la denegació de l'exempció de visat per no haver acreditat aquest requisit, l'any 2001 el Tribunal Suprem va concloure que l'esmentada exigència infringia el principi de jerarquia normativa i el principi constitucional de protecció a la família, recollit a l'article 39.1 de la Constitució. L'ordre ministerial s'extralimitava en introduir una exigència temporal no prevista reglamentàriament i mantenia un principi contrari a la bona fe dels contraents. Per aquests motius, les sentències van reconèixer el dret dels interessats a ser dispensats del visat. De fet, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya va plantejar davant l'Audiència Nacional una qüestió d'il·legalitat en relació amb aquesta exigència temporal continguda a l'ordre ministerial.

Doncs bé, aquestes sentències del Tribunal Suprem –dictades després d'haver entrat en vigor la Llei orgànica d'estrangeria 4/2000, d'11 de gener, amb les modificacions introduïdes per la Llei orgànica 8/2000, de 22 de desembre (en endavant la llei)– són un breu apunt de la regulació que conté la llei respecte de l'exempció de visat, quan aquesta s'ha sol·licitat com a cònjuge d'espanyol o d'estranger resident legal. La llei exigeix acreditar la convivència almenys durant un any i que el cònjuge reagrupant tingui autorització per residir renovada per un altre any.

El Tribunal *obiter dicta* assenyala que els preceptes que contenen aquesta regulació només poden ser interpretats i aplicats de manera que no es vulneri el principi constitucional de protecció a la família i se salvaguardin els drets i deures dels cònjuges, entre els quals el de conviure des de la celebració del matrimoni.

El mateix tribunal manifesta que no li passa desapercebuda la complexa tasca d'exegesi que en aquest moment recau sobre els jutges i tribunals per interpretar i aplicar els articles esmentats, atès que, segons l'article 32.1 de la Constitució, l'home i la dona tenen dret a contreure matrimoni, i des d'aquest moment neixen els drets i deures dels cònjuges establerts pel Codi civil, entre els quals la convivència i ajuda mútua. El mateix tribunal afegeix que, difícilment, aquests drets i deures es poden concebre si s'impedeix el reagrupament per un termini més o menys llarg o si el cònjuge es veu obligat a sortir del territori espanyol per obtenir un visat de residència que, en principi, podria denegar-se, com també preveu la llei.

Fetes aquestes consideracions pel Tribunal Suprem, ara hem d'afegir que l'article 49 del Reglament d'estrangeria, quan fixa els supòsits d'exempció de visat de residència, no reprodueix només l'exigència temporal de convivència amb el cònjuge durant un any, com preveu la llei, sinó que, a més, determina on s'ha d'haver produït la convivència: a Espanya.

Si el tribunal apuntava ja com a difícilment compatible amb el principi constitucional de protecció a la família el fet d'exigir un temps de convivència, pensem que no serà gens fàcil trobar l'habilitació legal que justifiqui el plus o la introducció *ex novo* d'un altre requisit, el del lloc on s'ha d'haver produït la convivència.

En qualsevol cas, sembla que mentre no tindrem una resolució judicial sobre aquesta nova regulació, l'Administració seguirà exigint aquest requisit, que al nostre parer vulnera el principi de jerarquia normativa.

Aquest cas ens il·lustra sobre una altra conseqüència: aquesta regulació va creant de forma automàtica una borsa d'irregulars, la dels estrangers cònjuges d'espanyols o d'estrangers residents legals, nacionals i no nacionals d'un Estat membre de la Unió. Pensem-ho una mica. Per obtenir l'exempció de visat per raó de matrimoni, cal acreditar amb caràcter previ la convivència d'un any a Espanya amb el cònjuge. Si l'entrada a Espanya amb visat d'estada només autoritza a estar-s'hi per un període no superior a tres mesos, en quina situació administrativa restarà el cònjuge els nou mesos restants?

2.2. El permís de residència temporal per arrelament

Ens atrevim a dir que seria molt necessari unificar els criteris que els diferents òrgans territorials de l'Administració de l'Estat apliquen a l'hora d'interpretar els requisits que ha de reunir l'estranger que sol·licita el permís de residència temporal per arrelament, previst a l'article 41.2d) del Reglament d'estrangeria.

Aquest permís està pensat com a mecanisme de regularització permanent dels estrangers que acrediten l'estada en territori espanyol durant un període mínim de tres anys i en els quals es doni una situació excepcional i acreditada d'arrelament. El Reglament d'estrangeria considera com a arrelament, i al nostre entendre sense establir un *numerus clausus,* la incorporació real al mercat de treball i els vincles familiars amb estrangers residents o espanyols.

Doncs bé, segons sembla, a determinades províncies del territori espanyol els òrgans competents de Administració de l'Estat exigeixen que s'acrediti la concurrència de tots dos requisits –incorporació real al mercat de treball i vincles familiars–, mentre que en altres és suficient d'acreditar-ne una.

Tal com és redactat el requisit relatiu a la incorporació real al mercat de treball, hem d'assenyalar que, d'entrada, aquest requisit seria de compliment impossible perquè la incorporació real implica estar treballant, la qual cosa posaria en un greu compromís l'ocupador pel fet de contravenir la llei; per tant, pensem que el Reglament d'estrangeria es refereix a la incorporació potencial pel fet de poder comptar amb una oferta de treball.

Creiem que fer una lectura del citat apartat que exigeixi l'acumulació de tots dos requisits no respondria a la realitat social del temps en què la norma ha de ser aplicada ni a la seva finalitat. Diem això perquè mantenir aquesta interpretació no faria més que dificultar la possibilitat de dotar d'un estatut jurídic segur i digne la persona que, mantinguda en situació de marginació i que ha aconseguit no ser objecte d'una resolució d'expulsió, sembla que pot ser reconeguda com a membre de la societat, ja sigui pel fet de tenir una oferta de treball o pel fet d'acreditar el manteniment de vincles familiars amb estrangers residents o espanyols. Amb aquest arrelament –social o econòmic i familiar– es pot aconseguir la integració social de l'immigrat, que, almenys, és el que es pretenia amb la llei atès el títol que se li va donar.

Una interpretació restrictiva de les normes condueix el subjecte a entrar en la irregularitat o a mantenir-s'hi, la qual cosa és contrària a la voluntat del legislador de procedir o coadjuvar a la integració de l'estranger en territori espanyol.

D'altra banda, aquesta Institució considera que la funció gramatical que fa la conjunció «i» no és d'addicionar dos requisits per obtenir-ne l'equivalent, que seria l'arrelament. Pensem que el que fa la conjunció és enllaçar elements d'una mateixa oració que, per separat, tindrien el mateix paper. Tant és dir: «es considera arrelament la incorporació real al mercat de treball i els vincles familiars» com dir: «es considera arrelament la incorporació real al mercat de treball i es considera arrelament els vincles familiars amb estrangers residents o espanyols».

Respecte del concepte «vincle familiar», aquest també s'ha de determinar. Ens consta que algun òrgan territorial de l'Administració de l'Estat l'interpreta en el sentit de limitar l'abast del vincle als familiars que es relacionen al tractar del reagrupament: cònjuge, fills del reagrupant i del cònjuge i ascendents del reagrupant o del cònjuge. Limitar el concepte als familiars reagrupables no té gaire sentit si es té en compte que, el cònjuge, els fills menors d'edat i els ascendents poden ser objecte de l'exempció de visat, sempre que l'estranger que resideix legalment al territori compleixi determinades condicions; per tant, i seguint aquest criteri, per omplir el concepte «vincle familiar» hauríem de limitar-nos a pensar en la situació dels fills majors d'edat d'estrangers residents legals. Fins a on ha d'arribar el vincle? És factible reagrupar germans, cosins...? Aquests interrogants ens condueixen a pensar que la interpretació ha de ser més àmplia i uniforme per a tot el territori.

A banda, però, de la interpretació que sosté aquesta Institució, seria desitjable, per raons de seguretat jurídica i per no crear greuges comparatius entre diferents zones del territori, que l'Administració de l'Estat dictés les instruccions pertinents, les quals, per raó dels seus destinataris, haurien de ser objecte de publicació. No cal dir, però, que aquest cas posa de manifest, novament, la conveniència de comptar amb doctrina judicial.

Hem d'apuntar també, com a prova de la conveniència de disposar de resolucions judicials, la situació generada arran de l'aprovació del contingent corresponent a l'exercici de 2002.

3. Sobre la regulació dels fluxos migratoris

3.1. El contingent

En el nostre darrer Informe exposàvem que l'acord del Consell de Ministres de 21 de desembre de 2001, pel qual s'aprovava el contingent per al 2002, semblava tancar la possibilitat de tramitar qualsevol permís de treball que no fos per la via del contingent o del mecanisme previst a l'article 70.1.3 del Reglament d'estrangeria, llevat d'uns supòsits concrets que es podien tramitar pels seus procediments específics.

Tanmateix, apuntàvem que el marc normatiu permetia entendre que, al marge dels procediments específics i al marge del contingent, hi ha el procediment que podem catalogar de general, per a l'obtenció del permís de treball per compte d'altri i, en certa manera, indicàvem que tancar aquesta darrera possibilitat no tenia encaix dins la normativa vigent.

Doncs bé, arran de la lectura de les dues sentències dictades l'any 2002 pels jutjats contenciosos administratius número 2 de València i número 1 d'Alacant, arran dels recursos interposats contra resolucions administratives que tenen la seva raó de ser en l'esmentat acord, s'arriba a la conclusió que aquest, a la pràctica, deixa sense efecte el règim general previst a la llei per a l'obtenció d'un permís de treball i residència, la qual cosa és incompatible amb els principis de jerarquia normativa i d'inderogabilitat singular dels reglaments.

A hores d'ara ja s'ha aprovat el nou acord del Consell de Ministres de 27 de desembre de 2002 corresponent al contingent de 2003 i s'han dictat les instruccions que el desenvolupen.

El preàmbul de la Resolució de 14.1.2003 per la qual es disposa la publicació de l'acord parteix d'un reconeixement explícit de l'existència d'altres vies, a banda del contingent, per documentar amb permisos de treball als estrangers que resideixin legalment a Espanya o a l'estranger o que es trobin a Espanya en els supòsits previstos en el Reglament d'estrangeria; i d'un reconeixement implícit de la no consecució dels objectius fixats en el darrer contingent, quan assenyala que ara es busca la simplificació del procediment amb la introducció de mecanismes de flexibilitat que el perfeccionin.

No obstant això, perquè aquesta agilitat sigui creïble potser seria convenient, al nostre entendre, fixar amb caràcter previ un termini raonable de resposta a l'ocupador, des de la data de registre de les seves ofertes, com a garantia del compromís d'agilitat de l'Administració en la tramitació i gestió de l'oferta. Es podria valorar que l'incompliment del termini permetés al contractant renunciar a l'oferta presentada i proveir-la amb estrangers que es trobin a Espanya.

Pensem si no podria ser un indicatiu de la previsible manca de celeritat del procediment, malgrat els bons propòsits del preàmbul, el fet que l'apartat 7.4 de l'acord prevegi el cas dels treballadors estrangers seleccionats a l'estranger que en arribar a Espanya hagin perdut el seu lloc de treball per causes que no els són imputables. En aquest supòsit l'estranger podrà accedir a un nou lloc de treball si té una oferta de treball; en cas contrari, un cop s'extingirà la validesa del permís, haurà de retornar al seu país.

Una de les previsions que introdueix l'acord, que considerem positives en relació amb el contingent de 2002, és el fet que la presentació de les ofertes no es limita exclusivament a les organitzacions empresarials, sinó que permet la intervenció directa de les empreses, sempre que vulguin contractar un nombre no inferior a cinc treballadors estrangers, i que en l'intent d'accelerar els tràmits en la gestió de les ofertes s'ha obviat la fase inicial de sol·licitud d'assignació del contingent.

La regulació del contingent es vol millorar establint la possibilitat de formular ofertes nominatives quan la selecció és realitzada per empreses que pertanyin al mateix grup que l'empresa contractant, o bé quan els treballadors han estat titulars d'un permís de treball a Espanya i han retornat posteriorment al seu país d'origen; es deixa la porta oberta a altres supòsits de caràcter excepcional, que siguin autoritzats expressament per la Direcció General d'Ordenació de les Migracions.

Quins són o què s'ha d'entendre que són els supòsits de caràcter excepcional, és quelcom que no s'ha determinat, la qual cosa pot arribar a ser objecte de diferents interpretacions. Aquesta manca de concreció de l'acord ha estat matisada a l'apartat 3.3 de la instrucció, quan preveu que la citada Direcció General posarà en coneixement de la subcomissió prevista a l'apartat 8.2 de l'acord els supòsits de contractació nominativa excepcional. Esperem que aquests supòsits es preveuran amb antelació suficient i es faran públics pels mitjans de publicació oficial.

L'àmbit subjectiu del contingent abasta, de conformitat amb la normativa vigent, els estrangers que no es troben a Espanya ni hi resideixen.

Com apuntàvem en el darrer Informe, el procediment de gestió de les ofertes genèriques només té com a punt de mira, per a la selecció dels treballadors, els països amb què l'Estat espanyol ha signat els acords sobre regulació i ordenació dels fluxos migratoris, ja que, com indica l'acord, les ofertes es remetran als òrgans encarregats de la preselecció en el país que correspongui.

Ens tornem a qüestionar, doncs, si aquestes comissions han estat dotades amb prou recursos humans i materials, de manera que puguin assegurar una ràpida gestió del procés en la part que els correspon.

D'altra banda, ens preguntem sobre la viabilitat de seguir mantenint la gestió del contingent per proveir llocs de treball en el servei domèstic, a partir d'una selecció que realitzarà la comissió de selecció prevista en els acords a què hem fet referència, i a partir de les accions dissenyades en un programa específic d'intermediació a dur a terme a través del servei públic d'ocupació.

Com s'articula el programa específic d'intermediació? A hores d'ara, aquest programa ja està dissenyat? La indeterminació dels criteris de selecció i el fet que la majoria de les famílies que requereixen aquest servei el que busquen és una persona amb qui han tingut una relació o experiència prèvia, ens permet augurar –i tant de bo no sigui així– poques perspectives d'èxit en aquest sistema.

La gestió d'aquests llocs en el servei domèstic a través de l'oferta nominativa s'estén a les persones que en alguna ocasió han estat titulars d'un permís de treball a Espanya i han retornat al seu país d'origen o als casos en què l'ocupador, que hagi residit temporalment a l'estranger, pugui demostrar haver tingut una relació laboral prèvia en aquell país amb el treballador que pretén contractar.

Són dos supòsits dels quals només podem dir que no satisfan ni de bon tros les necessitats de les famílies que cerquen aquest servei. En definitiva, pensem que estem davant d'una gestió d'ofertes que no respon a la realitat social a què ha de tendir qualsevol regulació.

3.2. Altres vies de contractació al marge del contingent

Dèiem a l'inici que l'Acord de 27 de desembre de 2002 reconeixia l'existència d'altres vies, al marge del contingent, per documentar amb permisos de treball els estrangers residents legals a Espanya o a l'estranger o que es troben a Espanya en els supòsits previstos en el Reglament d'estrangeria.

En aquest sentit, l'apartat 7 de l'acord preveu, com ja ho havia fet l'anterior, que les sol·licituds de permís de treball en els supòsits previstos en els articles 71 (supòsits preferents en què no es té en compte la situació nacional d'ocupació), 76 (treballadors transfronterers), 77 (prestació transnacional de serveis) i 79 (autoritzacions per treballar) del Reglament d'estrangeria i dels nacionals dels països en què no s'ha de tenir en compte la situació nacional d'ocupació, com són Xile i Perú, siguin tramitades pels seus procediments específics, sense computar-se dintre del contingent aprovat.

L'acord ja no deixa en l'oblit els estrangers residents legals no laborals i els qui tenen concedida una exempció de visat, els quals podran també tramitar les sol·licituds de permís pels seus procediments específics.

Tanmateix, pel que fa a la resta de sol·licituds de permisos de treball, és a dir, l'aplicació del règim general, s'indica que es tramitaran si s'acredita fefaentment que es tracta d'estrangers que no són residents ni es troben a Espanya. La tramitació seguirà el procediment establert en els articles 80 a 87 del Reglament d'estrangeria.

Quan ens preguntem pel significat d'aquest nou requisit que l'acord introdueix –acreditació fefaent– trobem

una primera resposta a l'apartat 9.1 de la instrucció. Concretament es diu que les sol·licituds de visat vinculades als permisos de treball a què es refereix l'apartat 7.3 de l'acord les hauran de presentar personalment els treballadors a l'objecte de realitzar la compareixença prevista a l'article 13.2 del Reglament d'estrangeria i acreditar la residència en el país de la sol·licitud. Altrament, l'ambaixada o el consolat requerirà la compareixença personal del treballador en el curs del procediment.

A la pràctica, segons se'ns havia informat, alguna oficina d'estrangers es negava a admetre la sol·licitud si no anava acompanyada d'un document que acredités fefaentment que el treballador estranger no era a Espanya, la qual cosa, si era certa, vulneraria el dret del ciutadà a presentar les sol·licituds que estimi convenients davant l'Administració i a una tramitació que finalitzi amb la corresponent resolució administrativa. Informacions de darrera hora indiquen que aquesta pràctica s'ha abandonat.

Si no fos així, haurem d'esperar novament que es dictin resolucions judicials que aclareixin aquesta qüestió? D'entrada, s'ha de dir que un cop examinada la llei i el reglament, el que sí que queda ben clar és que la via del contingent s'adreça exclusivament als treballadors estrangers que no es troben ni resideixen a Espanya.

Ni la llei ni el reglament no estableixen de forma clara i rotunda que no es puguin tramitar permisos de treball per a estrangers que es troben a Espanya, malgrat que puguem entendre que es tendeixi a desincentivar les entrades realitzades per conductes irregulars o amb altres finalitats, com la que es realitza amb visat turista, que acaben convertint-se en residències irregulars amb vincles laborals.

Primerament, per tramitar el permís de treball enlloc no s'exigeix l'acreditació fefaent que el treballador no es troba ni resideix a Espanya. Per tant, l'acord innova l'ordenament jurídic, la qual cosa ens permetria avançar que contradiu el principi de legalitat i de jerarquia normativa.

En segon lloc, el requeriment de la compareixença personal del sol·licitant davant l'ambaixada o consolat es reformula a la instrucció, i passa de configurar-se com una possibilitat, tal com està redactat a l'article 13 del Reglament d'estrangeria, a exigir-se de forma imperativa.

En tercer lloc, l'article 12.2 del Reglament d'estrangeria preveu que la sol·licitud de visat pugui ser presentada pel sol·licitant, personalment o a través de representant, amb independència del fet que s'exigeixi al sol·licitant recollir-lo personalment, tal com estableix l'article 21.1 del Reglament.

Una prova que això funciona d'aquesta manera la tenim a la informació inclosa a la pàgina web del Ministeri d'Afers Estrangers en relació amb els consolats.

A títol d'exemple: el 5 de febrer de 2003, data en què aquesta Institució va consultar la citada pàgina, la informació recollida en la major part dels consolats de països iberoamericans per tramitar el visat de residència per treball per compte d'altri era que s'admetia la presentació de la sol·licitud de visat a través de representant, i en molts casos es feia remissió a un model normalitzat que atorga el Ministeri de Treball i Afers Socials, a Madrid o en qualsevol delegació provincial de Treball, per acreditar la representació legal per a la gestió del visat.

En el cas de Xile s'assenyala expressament que si el treballador és a Espanya pot atorgar poder de representació per iniciar les gestions de sol·licitud de visat a una altra persona resident a Xile. En tots els casos, es manté que el visat ha de ser recollit personalment.

Finalment, indiquem que l'article 83.6 del Reglament d'estrangeria estableix que quan el treballador estranger no sigui resident legal a Espanya, l'autoritat competent no resoldrà fins que tindrà constància que la sol·licitud de visat ha estat presentada en forma a l'ambaixada o el consolat corresponent, de conformitat amb el que disposa l'article 7.1 *c*) del mateix reglament, relatiu al visat d'estada que habilita a exercir activitats laborals i amb una durada fins a un màxim de sis mesos, i l'article 17, relatiu a la tramitació dels visats de residència.

Aquest article 83.6 preveu, per tant, casos de treballadors estrangers que no resideixen legalment a Espanya, sense que això suposi que no es puguin trobar a Espanya. Recordem que quan la normativa vigent determina els treballadors que es poden acollir al contingent, diu ben clarament que són tots els estrangers que no siguin residents ni es trobin a Espanya.

Per il·lustrar-ho podem formular-nos una pregunta: com pot presentar un empresari una oferta de treball a favor d'un treballador que se suposa que no ha pogut conèixer, ja que s'ha d'acreditar fefaentment que no és resident ni es troba a Espanya?

Per tant, si bé correspon als jutges i tribunals no aplicar els reglaments o qualsevol altra disposició que sigui contrària a la llei, a la Constitució i al principi de jerarquia normativa, creiem que l'Administració hauria de estar ben atenta als indicadors que es van encenent davant les disposicions dictades amb redaccions confuses i de vegades contràries a les disposicions normatives de caràcter general. Cal saber rectificar a temps.

3.3. Els estrangers que es troben a Espanya

Al llarg de tota l'exposició hem tingut ocasió de referir-nos a estrangers que es troben a Espanya, és a dir que no hi resideixen legalment.

Així doncs, hem fet referència als estrangers que han d'acreditar una residència continuada de tres anys i una situació d'arrelament per poder accedir a un permís de residència temporal. Consideràvem que aquesta previsió estava concebuda com un mecanisme de regularització permanent.

El Reglament d'estrangeria en recull d'altres: els qui acreditin una permanència continuada sense permís de residència en territori espanyol durant un període mínim de cinc anys; o els qui, havent tingut un permís de residència i no havent-lo pogut renovar, hagin romàs de forma continuada en territori espanyol durant els dos anys anteriors. Són mecanismes que, com apuntàvem,

permeten al ciutadà estranger obligat a viure d'esquena a la societat, en la clandestinitat, aflorar a la superfície i manifestar que ja hi és, tot i que ja en podíem tenir indicis, per la via de l'empadronament o la targeta sanitària.

Es tracta, doncs, mentre no es modifiqui aquesta previsió legal, d'un mecanisme de regularització, permanent, però d'un mecanisme lent, costós i que posa a prova l'esforç i esperit de supervivència d'una persona.

D'altra banda, també es recull la possibilitat d'atorgar permisos de residència per circumstàncies excepcionals força taxats: desplaçats, denegacions o inadmissions de sol·licituds d'asil amb autorització de permanència, raons humanitàries, col·laboració amb la justícia, i per raons d'interès nacional o seguretat nacional. En la secció de violència contra les dones (actuació d'ofici núm. 191/02) exposem amb un cas real com no tota col·laboració amb la justícia es considera suficient amb vista a obtenir un permís per aquesta causa. Tot i que la redacció de l'article 41.3 del Reglament d'estrangeria, que és el que regula aquest permís, pot semblar que estableix una llista tancada de casos, pensem que es podria defensar el contrari, quan l'article 51.4, relatiu a la resolució de la sol·licitud del permís de residència preveu el cas d'atorgament de permís de residència per circumstàncies excepcionals per una causa diferent de les esmentades a l'apartat 3 de l'article 41.

La resposta que ofereix el nostre ordenament jurídic als estrangers en situació irregular és l'expulsió. L'estada o residència sense permís o amb l'autorització caducada, i treballar sense permís i sense tenir alhora l'autorització de residència són dues infraccions greus que poden ser sancionades amb una multa o amb l'expulsió.

Per tant, perquè aquestes persones puguin arribar a posar en marxa el dispositiu de regularització permanent abans esmentat, prèviament hauran d'haver pogut «esquivar» un més que possible procediment sancionador amb una resolució d'expulsió. Altrament, l'expulsió dictada, encara que no pogués ser executada, els impediria qualsevol intent de regularització.

En aquest sentit, l'article 56.3 de la llei preveu que el còmput de la prescripció de la sanció no s'inicia fins que ha transcorregut el termini de prohibició d'entrada a Espanya fixat a la resolució d'expulsió– entre 3 i 10 anys. Si la sanció correspon a una infracció greu, com les descrites abans, el termini de prescripció de la sanció és de dos anys. Per tant, si s'imposen 10 anys de prohibició d'entrada més dos anys de prescripció de la sanció, són 12 anys de condemna en situació irregular. Deixant al marge si aquest particular sistema de còmput de la prescripció de la sanció que conté la Llei d'estrangeria no seria contrari a l'article 132.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, pel seu caràcter bàsic, la conclusió a què hem arribat, com podem veure, no té cap sentit que es mantingui si l'expulsió no es pot executar en un termini raonable.

En aquest cas, ens inclinem per defensar la suspensió de l'execució de l'acte administratiu d'ofici, per la via de l'article 111.2 de la Llei 30/1992, i la previsió dins l'ordenament jurídic d'un estatut jurídic a precari a favor d'aquestes persones que els permetés existir en aquests moments, per l'ordenament, pràcticament no hi són– i subsistir. El transcurs d'un termini raonable, que caldrà fixar, sense que fos possible l'execució, hauria de posar fi a l'estatut a precari, juntament amb una resolució de revocació de l'expulsió dictada i el reconeixement d'una situació administrativa estable. Val a dir que aquest mecanisme s'hauria de preveure també per als casos d'ordres de devolució i retorn que no es poden executar.

Així ja ho va manifestar el Síndic de Greuges en el moment del debat sobre la reforma de la Llei 4/2000, d'11 de gener, a l'advertir l'absència de tota previsió davant d'aquesta situació, circumstància que el va motivar a adreçar-se als grups parlamentaris amb diputats o senadors elegits per Catalunya, al Defensor del Poble i a la resta de comissionats parlamentaris autonòmics. Aquesta actuació ja va ser exposada a l'Informe de 2000, al tractar sobre la necessitat de trobar una resposta davant les ordres de retorn que no es poden executar.

Una altra resposta de l'ordenament jurídic, o si més no, una previsió que s'ha de reconèixer, en aquest cas, encertada és la que recull l'article 36.3 de la llei. La normativa reconeix la validesa i eficàcia de la relació laboral existent entre una empresa i un treballador estranger que no té permís de treball. La llei diu que la manca d'autorització administrativa per treballar, sens perjudici de les responsabilitats administratives o penals en què pugui incórrer l'ocupador, no invalidarà el contracte de treball respecte dels drets del treballador estranger.

Per tant, el contracte de treball es considera vàlid i eficaç. En aquest cas, la llei ha estimat oportú protegir i garantir les drets laborals del treballador estranger, que és considerat víctima i principal perjudicat de la realitat social. La sentència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya núm. 3396/2000 (ref. Aranzadi AS2002/1974) és força il·lustrativa del reconeixement legal al treballador irregular, per bé que, segons indica, la condemna a l'empresari només pot limitar-se al pagament de la indemnització sense concedir la possibilitat d'optar per la readmissió, com s'esdevindria en un acomiadament improcedent, ja que aquest esdevé jurídicament inviable respecte dels treballadors que no tenen permís de treball.

Fonts no oficials apunten unes xifres de l'ordre de 400.000 estrangers que es troben a Espanya empadronats en situació irregular. És evident que la gran majoria treballen .

Vista l'exposició precedent, la pregunta que ens fem és la següent: els poders públics estan interessats a incrementar aquesta xifra amb la publicació de disposicions o instruments jurídics, com la que hem analitzat anteriorment, que restringeixen l'accés dels estrangers que es troben a Espanya, en situació irregular, a possibles ofertes de treball que els permetrien posar en ordre la seva situació administrativa? És preferible aflorar-los, que es donin d'alta a la Seguretat social, que paguin l'impost sobre la renda i que no contribueixin involuntàriament a la dualització-precarització del mercat de treball? Som conscients que amb aquestes preguntes no describim tots els prismes i les cares d'una realitat polièdrica; però també sabem que en plantegem una part.

3.4. Els treballs de les institucions i els òrgans de la Unió Europea

A l'Informe corresponent a 1998 vam fer referència al Tractat d'Amsterdam, i assenyalàvem que una de les implicacions principals que comportaria la seva entrada en vigor seria la comunitarització de certs àmbits de justícia i afers interiors, de manera que determinats assumptes, com els relatius a les polítiques d'immigració i asil, passarien a ser regulats amb disposicions normatives de la Comunitat Europea, és a dir, a través de directives i reglaments.

A hores d'ara, les condicions d'entrada i residència, el reagrupament familiar, l'estatut de llarga durada, les mesures en relació amb la immigració i la residència il·legals, entre altres, no s'han vist reflectides en directives; això sí, hi ha un quantiós treball de la Comissió Europea en forma de comunicacions, propostes, decisions marc, així com també força dictàmens d'un òrgan consultiu de la Unió Europea, el Comitè Econòmic i Social (en endavant CES).

No ens referirem a cadascun d'aquests documents de la Comissió, però sí que pensem que pot ser útil traslladar algunes de les reflexions que hi van apareixent.

– Es parteix del fet que cal prevenir i combatre la immigració il·legal. Així doncs, es diu que la immigració ha d'existir emmarcada en un procediment jurídic transparent que gestioni de forma eficaç els fluxos migratoris i eviti qualsevol distorsió de la competència.

Per tant, hem de retenir dues coses: primerament, que el procediment jurídic sigui transparent, cosa que no s'aconsegueix si es vulnera el marc normatiu o es dicten instruccions o ordres internes que no es fan públiques en diaris oficials; i, en segon lloc, que la gestió dels fluxos migratoris ha de ser eficaç, la qual cosa vol dir que sigui realista, operativa, àgil i flexible; per tant, un dels pressupòsits que calen per assolir l'eficàcia és la inversió en recursos, humans i materials.

Tot i amb això, és molt convenient fer la següent precisió que el CES estableix de forma molt clara en un dels seus dictàmens: el terme «il·legal» s'hauria d'utilitzar especialment quan es fa referència a activitats delictives, com ara el tràfic o explotació de persones, perquè il·legals són els qui realitzen i es beneficien d'aquestes activitats.

Les persones que entren en un Estat sense la documentació i les autoritzacions establertes per la seva normativa interna hi fan una entrada que contravé les disposicions d'aquell Estat; l'entrada no és legal, però aquestes persones no són delinqüents. Transcrivim a continuació un apartat de la consideració continguda en el Dictamen del CES número 527/2002 sobre la Comunicació de la Comissió al Consell i al Parlament Europeu relativa a una política comuna d'immigració il·legal. Diu textualment:

«[...] La identificación entre inmigración irregular y delincuencia que se realiza en numerosos medios de comunicación no se corresponde con la realidad y fomenta actitudes temerosas y xenófobas entre la población. El inmigrante irregular no es un delincuente, aunque su situación no es legal. [...]».

– La gestió eficaç dels fluxos migratoris vol dir prendre en consideració i articular, en definitiva, l'obertura de vies legals per a la seva canalització. Atendre de forma àgil, per exemple, les necessitats del mercat laboral que no es cobreixin amb residents, nacionals o no, pot ser un bon mecanisme per lluitar contra el tràfic i la correlativa ocupació il·legal de persones.

Pensem que moltes persones no s'arriscarien a perdre la vida i vendre tot el seu patrimoni si poguessin confiar en vies d'entrada legals prou àgils. D'altra banda, la major part dels empresaris no s'arriscarien a contractar estrangers irregulars si hi hagués mecanismes que responguessin a les seves necessitats de mà d'obra; a hores d'ara, la gran majoria ofereix feina a immigrats en situació irregular perquè no troba immigrats en situació legal. Tot apunta, doncs, a dir que no hi ha una resposta adequada a les necessitats del mercat de treball que, en tot cas, només beneficia les màfies i a alguns ocupadors sense escrúpols.

Autoritzacions que abans es requerien per instal·lar una indústria, per efectuar una inversió milionària o per fer una transacció econòmica exterior s'han substituït per comunicacions a posteriori o, senzillament, s'han suprimit.

En aquest sentit pensem que s'ha de reflexionar sobre la contradicció que comporta que mentre el mercat en el qual operen el capital i el treball, els dos factors clàssics de la producció, experimenta un procés intens de desregulació, una part cada cop més important d'aquest mercat, el de treball dels no nacionals no comunitaris, es gestiona per un procediment molt burocratitzat.

El dictamen del CES a què ens hem referit assenyala que la Comunicació de la Comissió relativa a la política comuna d'immigració il·legal, de 15 de novembre de 2001, no ha tingut en compte l'anàlisi sobre les causes de la immigració irregular que havien estat tractades a la Comunicació de la Comissió sobre la política comunitària de migració, de 22 de novembre de 2000.

La Comissió havia dit que un dels motius pels quals s'havia incrementat la immigració irregular era la falta de vies legals per a la immigració laboral, tenint en compte la demanda de mà d'obra existent i les polítiques d'immigració que dificulten l'entrada legal; és a dir, en lloc de dissenyar polítiques que facilitin l'accés dels reconeguts emigrants econòmics, se'n dissenyen d'altres que l'obstaculitzen. Aquesta és una de les causes que han afavorit la canalització dels fluxos migratoris per vies irregulars.

El CES, partint d'aquests antecedents, manté que cal prendre mesures per resoldre la situació de les persones afectades, i manifesta el següent:

«Puesto que las restrictivas políticas de inmigración que actualmente se practican son en gran medida responsables de que muchas personas se encuentren "sin papeles", conviene que la Comisión y los Estados miembros consideren la regularización de estas personas para que puedan obtener el contrato de trabajo de forma legal».

Per aquest motiu el CES assenyala que davant del disseny d'una política comuna d'immigració il·legal cal tenir en compte dos aspectes: la lluita contra el tràfic i

l'ocupació il·legal de persones i l'obertura de vies legals per a la canalització dels fluxos migratoris.

I hi afegeix que el problema de la immigració il·legal no és només un assumpte policial i judicial; per tant, les polítiques de contenció, sense més, no podran reduir la immigració irregular.

L'expedició d'un visat especial per als qui busquen feina de tercers països podria ser una via de resposta. La Comissió Europea, a la Comunicació de 22 de novembre de 2000 sobre una política comunitària de migració, ja ho apuntava, com també ho havia fet el Síndic de Greuges a l'Informe de 1998.

– La tramitació de la sol·licitud de protecció en les regions d'origen dels immigrats i la facilitació de l'arribada de refugiats al territori dels estats membres, mitjançant mecanismes de reinstal·lació s'apunta com un mitjà per oferir un accés ràpid a la protecció sense que els refugiats hagin de ser víctimes de la immigració il·legal per aconseguir-ho.

– Val a dir que les campanyes de sensibilització i informació als països d'origen i l'adopció d' una gamma de polítiques de gestió de la immigració que vagin més enllà de senzilles mesures de contenció, abordant de manera adequada cada categoria de resident indocumentat, ajudaran sens dubte a ordenar la situació i assolir l'eficàcia buscada.

Pensem que, en aquests moments, val la pena tornar a recordar el que dèiem en el Llibre segon, dedicat al fenomen de la immigració, de l'Informe de 2000, quan tractàvem de les polítiques que podrien moderar els fluxos migratoris des dels països desenvolupats. Així doncs, assenyalàvem el poc realista que és pensar que només reforçant els controls fronterers es pot controlar la immigració, i per aquest motiu indicàvem que «[...] els països desenvolupats han d'abordar el problema de la manera més àmplia possible, atesa la dimensió que pren a tot el món. Les solucions fonamentals [...] han de ser globals i van més enllà de l'àmbit català, espanyol o europeu. [...] Urgeix incrementar l'ajuda al desenvolupament, que aniria atenuant les diferències entre països rics i pobres. També se'n seguiria un augment de les possibilitats de promoció social individual als països d'origen dels immigrants [...].

Els organismes internacionals haurien de ser molt més atents a les conseqüències socials dels plans d'estabilització econòmica, per evitar generar masses d'aturats, molts dels quals acaben veient-se obligats a emigrar. També s'hauria de tractar de conduir el procés de globalització econòmica perquè no generi perjudicis tan notables a la població dels països subdesenvolupats [...].

S'hauria d'utilitzar l'immens poder econòmic i polític dels països rics per impulsar processos de democratització en els països que encara no han assolit una veritable democràcia, fins i tot quan aquests processos no siguin favorables als nostres interessos econòmics immediats. [...]

Amb tot, la mesura més important, i potser la més fàcil d'acordar, seria obrir els nostres mercats [...] als seus productes, perquè ells puguin produir els béns als seus països i no hagin de venir a produir-los aquí. [...].»

4. La integració social

La Comunicació de la Comissió, de 22 de novembre de 2000, sobre una política comunitària de migració assenyala que una política d'immigració de la Unió Europea haurà d'incorporar mesures per garantir que els immigrats es beneficiïn de les condicions de vida i treball comparables a la dels nacionals del país que els acull. Cal evitar, per tant, arribar a la dualització del mercat de treball, perquè la tendència seria la d'expulsar del lloc de treball aquells que cobren més i el resultat ens conduiria a l'empitjorament de les condicions de treball del conjunt dels treballadors.

Això vol dir aportar i incrementar els recursos necessaris per assegurar la integració dels immigrats i les seves famílies, l'arribada dels quals necessitem com remarquem en el llibre segon dedicat enguany a la gent gran, si no volem que a llarg termini es consolidin problemes socials que condueixen a l'exclusió social d'aquestes persones.

No es pot, de cap de les maneres, presentar la immigració com la culpable de la situació precària del mercat laboral o de la inseguretat ciutadana. La realitat és complexa i no s'hi valen aproximacions reduccionistes.

En el dictamen del CES núm. 684/2002 es diu que l'èxit d'una política comunitària de migració depèn de la integració dels immigrats en el país d'acollida, la qual cosa pressuposa un tracte just, la igualtat de drets i obligacions, la igualtat d'oportunitats, la lluita contra la discriminació, la sensibilització de l'opinió pública i la participació a la vida pública. Així doncs, el CES manté que la política d'integració ha de ser entesa com una missió permanent de la política social.

El procés bidireccional que suposa la integració, perquè implica una adaptació tant de l'immigrat com de la societat d'acollida, requereix adoptar mesures que sensibilitzin l'opinió pública davant les necessitats de la migració, i el col·lectiu d'immigrats davant el model de societat en què ha de viure. Aquestes mesures seran creïbles si els responsables polítics les tenen en compte i les traslladen a la seva agenda i accions polítiques.

La posada en pràctica i l'aplicació eficient de les normes existents contribueix a assegurar la credibilitat d'un Estat de dret. La inobservança de les normes no transmet gaire confiança als qui han de passar pels procediments administratius que la norma preveu.

Per exemple, l'incompliment dels terminis previstos en el Reglament d'estrangeria en els procediments de tramitació de sol·licituds de visats i permisos de treball i residència és una constant que sembla que qui dirigeix l'Administració ja ha interioritzat com un fet propi, pel fet de no proveir els seus òrgans de mitjans que permetin complir-los.

Establir, amb caràcter general, terminis de resolució de permisos i de visats de reagrupament familiar de tres mesos quan, en aquest darrer cas, la mateixa disposició fa de la regla general una excepció, en preveure la suspensió del termini de fins a tres mesos si s'hi han d'incorporar informes preceptius i determinants del contingut de la resolució d'altres òrgans administratius situats a Espanya, no contribueix gens a la integració social.

De fet, la tramitació del visat de reagrupament familiar preveu l'emissió d'un informe de l'autoritat governativa, la qual cosa pot conduir a esperes de gairebé sis mesos fins a obtenir el visat, i això en el cas que es respecti la norma.

Si pensem que una política d'integració social d'immigrats demana de mantenir famílies unides, no de distanciar-les, l'Administració, com no hem deixat de dir, s'ha de dotar convenientment dels recursos necessaris i emprendre un gran canvi i modernització en la gestió d'aquest àmbit; i mentrestant, com a garantia del seu compromís, hauria de preveure un canvi en el sentit del silenci administratiu, que passés a ser positiu.

D'altra banda, cal no oblidar que la integració té lloc, es materialitza, a nivell local, municipal. Per això, els governs, estatal i autonòmic, han d'auxiliar financerament els municipis perquè assoleixin amb èxit aquesta integració. Val a dir que l'adopció de mesures restrictives i el manteniment de polítiques que no condueixen a la regularització dels immigrats que viuen entre nosaltres no és excusa perquè l'Administració de l'Estat no hagi d'intervenir activament donant suport a les polítiques d'integració social a favor d'aquestes persones –que no poden ser retornades als seus països d'origen–, i aquestes polítiques les han de dur a terme les administracions locals. Actuar altrament és atiar el foc de la incomprensió i la intolerància i posar en perill la cohesió social.

Finalment, i tornant al dictamen del CES abans esmentat, recordem que aquest òrgan consultiu deia que la integració social dels immigrats pressuposa la participació en la vida pública. Efectivament, pensem que no hi ha una integració efectiva i completa sense la participació dels immigrats en la presa de decisions en el camp local.

A l'Informe de 1997 ja vam assenyalar que caldria possibilitar als immigrats no comunitaris residents legalment a Espanya la intervenció en els assumptes polítics d'àmbit municipal a fi d'avançar cap a la integració social. El reconeixement del dret de vot no s'hauria de condicionar a criteris de reciprocitat per la dificultat d'assolir-la per raó del tipus de govern existent en molts països d'origen.

El Consell d'Europa va aprovar el 5 de febrer de 1992 la Convenció sobre la participació dels estrangers en la vida pública a nivell local. Aquesta convenció conté tres capítols: un de relatiu a la llibertat d'expressió, reunió i associació; el segon, relatiu a la creació d'òrgans consultius per representar els residents estrangers a nivell local; i el tercer, sobre el dret de vot a les eleccions locals. Aquest tercer capítol preveu el reconeixement del dret al sufragi actiu i passiu a les eleccions locals al resident estranger, sempre que reuneixi les mateixes condicions que les exigides als nacionals dins l'Estat durant els cinc anys anteriors a les eleccions municipal, com són la majoria d'edat i la no inhabilitació per condemna. També es pot limitar l'aplicació al reconeixement del dret al sufragi actiu, al dret de vot.

Aquesta convenció va entrar en vigor l'1 de maig de 1997, després de ser ratificada per quatre estats membres del Consell d'Europa. Els estats que fins avui l'han ratificat són Dinamarca, Finlàndia, els Països Baixos, Noruega i Suècia.

Al considerar la conveniència que l'Estat espanyol ratifiqués la convenció, abordant, sense temors, la reforma de la Constitució espanyola, com es va haver de fer quan es ratificà el Tractat de Maastricht l'any 1992 que, institucionalitzant la ciutadania europea, incorporava el reconeixement del dret a ser elector i també elegible en les eleccions municipals al ciutadà de la Unió que residís en un Estat membre del qual no és nacional, remarquem la utilitat d'escoltar l'opinió dels municipis, donada a través de les organitzacions associatives municipals, quan assenyalen el rol important que per a la integració té el fet de facilitar la participació democràtica dels immigrats.

En tot cas, és important que hi hagi canals de comunicació fluids, que permetin gestionar la complexitat afegida que l'arribada de persones amb referents culturals i religiosos diversos implica. En aquest sentit la importància de facilitar la integració dels immigrants en les associacions del país. Ens consta la tasca positiva efectuada per moltes associacions de veïns, que han assumit com a pròpies les reivindicacions dels veïns no nacionals, tot primant l'element de veïnatge per sobre del passaport. És una altra mostra que, sovint, els punts de coincidència són més que els de desacord i que la millor manera per superar aquests és potenciar la feina comuna en aquells.

5. Suport a no nacionals en situacions problemàtiques

Amb la millor voluntat de desenvolupar de forma eficaç les funcions que ens encomana la llei reguladora de la nostra Institució, al ciutadà estranger que se'ns adreça li intentem oferir el nostre suport, un cop estudiat el cas i si hem observat indicis d'irregularitat administrativa, perquè davant la problemàtica presentada pugui trobar la llum que permeti desbloquejar el seu assumpte i aconseguir, si és possible, una solució satisfactòria.

Això és el que, per exemple, va fer el Síndic amb la queixa d'un ciutadà nascut a Guinea equatorial l'any 1941 i resident a la província de Barcelona, que havia estat al servei de les armes espanyoles i havia ocupat càrrecs públics a l'Administració de l'Estat a l'antiga província espanyola de Guinea, quan l'afectat va anar a renovar el DNI i va rebre una comunicació de la Direcció General de la Policia que li feia saber que la renovació no era possible perquè havia perdut la condició d'espanyol (vegeu queixa 954/2002).

O en el cas exposat per l'advocada d'un nacional marroquí, que va sortir d'Espanya sense autorització de retorn, perquè la mateixa Administració l'havia informat prèviament que, pel tipus de viatge que volia fer, no en necessitava –malgrat estar en tràmit la renovació del permís de treball i residència–. L'interessat no va poder retornar al seu domicili, a la província de Barcelona, amb motiu d'un control d'entrada efectuat per la policia a Almeria (vegeu queixa 3597/02).

Queixa núm. 954/02

La misteriosa pèrdua de la nacionalitat espanyola

Al senyor X, nascut a Guinea Equatorial el 1941, li havia estat atorgat per primer cop el DNI l'any 1960, quan vivia a Fernando Poo (Guinea), llavors colònia espanyola. Posteriorment es va instal·lar a la província de Barcelona, on va contreure matrimoni l'any 1974 amb una ciutadana espanyola.

El DNI de l'interessat havia estat renovat en diferents ocasions, la darrera de les quals l'any 1988 amb una validesa per 10 anys. Des de 1998 el promotor de la queixa havia intentat, sense èxit, renovar el DNI i que li expliquessin per què les autoritats espanyoles ja no el consideraven nacional.

La no renovació del seu DNI repercutia també en la possibilitat de renovar el permís de conduir, necessari per a la seva feina, si bé ell mateix pogué resoldre aquesta contrarietat amb una autorització temporal per 90 dies atorgada per la Prefectura de Trànsit, que ha pogut ser renovada en acreditar les gestions fetes davant aquesta Institució per superar l'obstacle que li impedeix de renovar-lo.

El Reial decret 2987/1977, de 28 d'octubre, pel qual es concedeix la nacionalitat espanyola a determinats guineans, establia que els guineans residents a Espanya en el moment de publicar-se la disposició podien efectuar la declaració d'acollir-se al benefici per obtenir la nacionalitat espanyola, mitjançant l'obtenció de carta de naturalesa. Aquesta declaració s'havia de realitzar dintre de l'any següent a partir de la publicació del Reial decret o, si s'esqueia, a partir de la majoria d'edat o emancipació.

L'interessat ens informà que no havia efectuat la declaració perquè desconeixia la citada disposició i pel fet que es considerava nacional espanyol, pel fet de tenir un DNI i de constar la seva nacionalitat espanyola a la cartilla militar.

Aquesta manca de declaració fonamentava la decisió de la Direcció General de la Policia de no considerar-lo espanyol i no renovar-li, per tant, el document.

Malgrat no haver complert aquell requisit, i després d'haver examinat acuradament la documentació aportada, vam observar que hi havia una comunicació del Ministeri de Justícia de 27.3.1978, per la qual el ministre de Justícia assenyalava que no s'havia oposat a l'opció de la nacionalitat espanyola per raó de matrimoni de l'interessat.

La Llei de 15 de juliol de 1954, en matèria de nacionalitat, vigent en el moment en què el promotor va contreure matrimoni, exigia la residència durant dos anys perquè els estrangers que haguessin contret matrimoni amb espanyoles poguessin sol·licitar la nacionalitat espanyola.

A la vista de tot això, es considerà que hi havia un indici que provava l'existència d'un expedient de tramitació de la nacionalitat espanyola per residència, en virtut del matrimoni contret amb una ciutadana espanyola.

Si aquest punt es confirmava, només caldria tramitar un expedient per practicar la inscripció del seu naixement fora de termini davant del Registre Civil Central.

Aquestes consideracions, juntament amb d'altres observacions, foren trameses al Defensor del Poble, el qual va decidir demanar informació a la Direcció General dels Registres i del Notariat.

La informació facilitada per l'Administració manifestava que, efectivament, s'havia iniciat la tramitació d'un expedient per a l'obtenció de la nacionalitat espanyola i, de fet, el 27 de març de 1978 l'expedient havia estat tramès al Registre Civil d'Arenys de Mar, el qual, per circumstàncies que es desconeixen i que no es poden imputar a l'interessat, no va perfeccionar la inscripció de la seva nacionalitat espanyola.

Per resoldre la situació, l'interessat d'acord amb l'orientació de l'oficina del Defensor del Poble presentà el 22 d'agost de 2002, davant del Registre Civil de la seva localitat, una sol·licitud d'incoació d'expedient d'inscripció de naixement fora de termini, adreçada al Registre Civil Central, i d'inscripció de matrimoni per opció, la resolució del qual li reconeixerà la condició de nacional espanyol.

Queixa núm. 3597/02

Un retorn frustrat

L'advocada d'un ciutadà marroquí va exposar la situació patida pel seu client, titular d'un permís de treball i residència inicial que li caducaven el 19 de juliol de 2002. L'afectat havia presentat l'11 d'abril de 2002 davant la Subdelegació del Govern a Barcelona la sol·licitud de renovació. Atès que el seu client volia marxar de vacances al seu país durant el mes d'agost, va sol·licitar a l'Administració la corresponent autorització de retorn.

La Subdelegació l'informà que per al mes d'agost i pel tipus de viatge que pretenia fer no era necessària la citada autorització.

El 25 d'agost de 2002, quan tornava cap al seu domicili a la província de Barcelona, va ser aturat en el control policial de documentació a Almeria, i la policia el va informar verbalment que el seu permís havia estat denegat i que podia entrar en territori espanyol.

La Subdelegació del Govern a Barcelona informà el Síndic que l'interessat havia estat citat per esmenar deficiències a la seva sol·licitud de renovació; tanmateix, el justificant de recepció de la comunicació efectuada no constava a l'expedient.

La no aportació de la documentació exigida va motivar la denegació de la renovació sol·licitada.

La Subdelegació va admetre que hi va haver un error quan en el moment en què l'interessat va sol·licitar l'autorització de retorn no es comprovà l'estat del seu expedient, ja que aquesta circumstància probablement hauria evitat una situació com la descrita.

Per trobar la millor solució al cas, la Subdelegació va informar de la conveniència de fer arribar un informe

de vida laboral, a la vista del qual es podria revocar la denegació de la renovació del permís.

D'altra banda, i per facilitar l'entrada de l'interessat a Espanya, la Subdelegació emetria una certificació fent constar les circumstàncies exposades perquè l'afectat la pogués lliurar al consolat corresponent, a l'objecte de tramitar un visat d'entrada al més aviat possible. La Subdelegació es comprometia també a fer arribar per fax al consolat un escrit ratificant la certificació emesa.

A la vista dels resultats de les gestions efectuades, el Síndic donà per finalitzada la seva intervenció.

6. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'EXERCICIS ANTERIORS

Seguiment de la queixa núm. 2062/01

(pàg. 209 i 210 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

La denegació d'un visat de reagrupament familiar per no demostrar de forma concloent el parentiu

La informació facilitada al Defensor del Poble per la Direcció General d'Assumptes Consulars amb motiu de la denegació del visat de reagrupament familiar sol·licitat per l'esposa d'un ciutadà gambià, perquè no havia demostrat de forma concloent el parentiu amb el reagrupant, indicava que els documents presentats no demostraven amb prou claredat l'efectiva celebració del matrimoni.

L'informe feia esment del certificat eclesiàstic del tribunal islàmic de Banjul, en què les caselles de signatura dels contraents estaven buides; el certificat feia constar que el matrimoni s'havia contret el 14 de febrer de 1999 i es va inscriure el 12 de juny de 2000; a més hi havia un document d'un notari gambià de 13 de juny de 2000 que reiterava l'autenticitat del certificat, però es tractava d'un document que, per la naturalesa del sistema notarial gambià, no era digne de crèdit.

Atès que de l'informe emès semblava desprendre's que no es considerava necessari resoldre el recurs de reposició interposat contra la resolució de denegació del visat, el Defensor va sol·licitar a la Direcció general un nou informe complementari. L'informe facilitat afirmava que s'havien donat instruccions al Consolat d'Espanya a Dakar perquè resolgués expressament el recurs de reposició. Tanmateix, el Defensor ha requerit un nou informe, que estem pendents de conèixer.

Seguiment de la queixa núm. 2769/00

(pàg.208 i 209 del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002)

La inscripció d'un matrimoni mixt en el Registre Civil

La informació facilitada per la Direcció General d'Assumptes Consulars, a requeriment del Defensor del Poble, amb motiu de la queixa presentada per la lentitud de l'Administració espanyola per inscriure el matrimoni contret a l'Havana entre un ciutadà espanyol i una ciutadana cubana, posava en relleu l'increment considerable de matrimonis mixtos i les nombroses entrevistes personals i reservades que s'havien de fer a cadascun dels cònjuges per poder inscriure l'acte, un cop descartada la qualificació de matrimoni de conveniència.

L'informe assenyalava que, en tant que la competència per a la inscripció també la té el Registre Civil central, a banda del registre consular, molts d'aquests matrimonis es podrien inscriure a Espanya per alleugerir la càrrega del consolat.

El Defensor del Poble demanà al Ministeri d'Afers Exteriors que incrementés la dotació de personal i agilités els procediments d'entrevistes personals i d'inscripció dels matrimonis mixtos. El Ministeri va assenyalar la possibilitat que l'entrevista del cònjuge espanyol es dugués a terme en el registre civil corresponent al seu domicili a Espanya.

El Defensor considerà que, tot i que aquesta possibilitat és prevista en el Reglament del registre civil, no s'imposa com a obligatòria; per tant, mentre l'actual regulació sigui aquesta, el registre consular a l'Havana ha d'adequar la seva infraestructura administrativa de manera que pugui atendre les peticions que legítimament li formulen els interessats, en compliment del principi d'eficàcia constitucionalment previst.

Per aquest motiu, el Defensor recomanà a la Direcció General d'Assumptes Consulars que adoptés les mesures necessàries per reduir el termini de celebració d'entrevistes prèvies a la inscripció del matrimoni, i resoldre d'aquesta manera les grans demores que actualment afecten la tramitació dels expedients.

Amb aquesta recomanació, el Defensor va donar per finalitzada la seva intervenció en el cas de la queixa.

Seguiment de la queixa núm. 1616/01

(pàg. 209 del BOPC núm. 275 de 22 de març de 2002)

La denegació d'un visat de reagrupament familiar per indicis racionals de matrimoni de conveniència

La denegació del visat de reagrupament familiar per «indicis racionals de matrimoni de conveniència» motivà la tramesa de la queixa al Defensor del Poble acompanyada de tot un seguit de reflexions sobre aquesta qüestió.

La queixa fou admesa a tràmit pel Defensor, que, tanmateix, va haver de suspendre la seva actuació quan la Direcció general d'assumptes consulars l'informà que els interessats havien interposat un recurs contenciós administratiu contra la resolució de denegació del visat.

SECCIÓ 13. ACTUACIONS D'OFICI

1. INTRODUCCIÓ

Aquest capítol dóna compte de les 66 actuacions d'ofici tramitades l'any 2002 pel Síndic, a l'empara d'allò que disposa l'article 1.2 de la Llei que regula la Institució.

Algunes d'aquestes actuacions són conseqüència d'informacions divulgades a través dels mitjans de comunicació social, que posaven de manifest presumptes actuacions de les administracions públiques que suscitaven un dubte raonable sobre la seva correcció.

Cal recordar que l'inici d'una actuació per pròpia iniciativa del Síndic no prejutja la irregularitat de l'activitat o inactivitat administrativa considerada, sinó que pretén escatir en què consisteix aquesta. En alguns supòsits, les actuacions han conclòs constatant una actuació irregular i en altres, en canvi, s'ha evidenciat la plena correcció de les intervencions administratives.

La relació a continuació, segueix la sistemàtica de les àrees en què s'organitza l'activitat del Síndic i les seccions d'aquest Informe, en les quals s'han exposat. Algunes, però, són objecte de comentari en aquest mateix capítol per plantejar temàtiques que, enguany, no són objecte de consideració en la secció corresponent.

Les actuacions iniciades en exercicis anteriors i que han prosseguit el 2002 es comenten en els epígrafs relatius a seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors de cada capítol o secció.

2. RELACIÓ DE LES ACTUACIONS D'OFICI REALITZADES

SECCIÓ 1. ADMINISTRACIÓ GENERAL

PROCEDIMENT ADMINISTRATIU

***A/O 12/02.** Suspensió de l'obligatorietat de la presentació del servei militar*

Davant del fet que tot i que la Llei de règim de personal de les forces armades havia suspès l'obligatorietat de la prestació del servei militar, i el Reial decret 247/2001, de 9 de març, havia establert que la data de suspensió fos el 31 de desembre del 2001, diverses persones continuaven empresonades o complint penes privatives de drets per incompliment de les esmentades prestacions i la insubmissió continuava tipificada en el Codi penal.

Per aquest motiu, vam enviar una carta al Defensor del Poble d'Espanya expressant-li la nostra preocupació per aquest fet, i proposant-li les mesures que, creiem que caldria adoptar (excarceració de presos, cancel·lació d'antecedents penals, arxiu dels processos pendents, concessió d'indults, despenalització de la insubmissió).

El Defensor del Poble va informar-nos que coincidia substancialment amb la seva anàlisi, que havia enviat al Ministeri de Justícia una recomanació perquè s'iniciessin els tràmits de modificació del Codi penal i perquè es tingués en compte el menor desvalor de la conducta dels militars no professionals, a l'objecte de facilitar la concessió d'indults.

Posteriorment, el 23 de maig de l'any 2002 es va publicar la Llei orgànica 3/2002, de 22 de maig, per la qual es modifica el Codi penal i el Codi penal militar de tal manera que es deixen sense contingut els articles que tipifiquen els delictes contra els deures de compliment de la prestació social substitutòria i de prestació del servei militar. Inclou, a més, una disposició transitòria amb la finalitat que es revisin sentències fermes dictades en relació amb la comissió dels delictes que es despenalitzen amb aquesta llei orgànica i de cancel·lar els antecedents penals derivats d'aquests delictes.

***A/O 440/02.** Denegació de part interessada en un procediment administratiu a una associació de defensa del medi ambient*

Recordem que en l'Informe de l'any passat vam dedicar un apartat a tractar la condició jurídica d'interessat en els expedients administratius que afecten el medi ambient (vegeu pàg. 80 a 83, del BOPC núm. 275, de 22 de març de 2002).

La qüestió havia estat suscitada per una queixa presentada per una associació dedicada a la defensa i protecció del medi ambient, a la qual el Departament d'Indústria, Comerç i Turisme havia denegat la condició de part interessada en la tramitació de l'expedient d'autorització administrativa per la posada en marxa d'una central elèctrica de cicle combinat.

Per les raons i els fonaments que vam expressar, recomanàrem al Departament que reconsiderés el seu determini i reconegués l'entitat ecologista com a part interessada. El conseller contestà manifestant que coincidia amb les nostres conclusions, per la qual cosa vam donar per finalitzada la nostra actuació considerant la recomanació com a acceptada.

Temps més tard, tot llegint el DOGC, vam observar que el mateix Departament, en dos altres expedients administratius, davant circumstàncies similars a les que havien donat lloc a la queixa anterior, tornava a denegar la condició de part interessada a la mateixa associació de defensa del medi ambient.

Ens vam dirigir de nou al conseller demanant informació sobre el fonament d'aquelles noves negatives, donat que havien considerat la recomanació com a acceptada. El conseller contestà que per part de la Delegació Territorial corresponent no s'havia acollit el criteri establert pel Síndic de Greuges en data 7 de març de 2001, malgrat haver estat acceptat pel Departament, i anunciava que en les resolucions dels recursos plantejats per l'associació, s'adoptaria el criteri establert pel Síndic.

Vam informar del resultat de la nostra actuació a l'associació ecologista, donant per finalitzada aquesta intervenció.

***A/O 2413/02.** Videocàmeres de vigilància*

La utilització per part de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra i de les policies locals de Catalunya de càmeres i altres dispositius per captar i gravar imatges i sons en llocs públics, així com també la seva utilització posterior pel que fa al registre, la custòdia i la destinació de les gravacions obtingudes, amb la finalitat de garantir la seguretat pública i respectar el dret a la intimitat dels ciutadans, està regulat en el Decret 134/1999, dins del marc normatiu derivat de la Llei orgànica 4/1997, de 4 d'agost.

L'ús d'aquests mitjans està subjecte als principis de proporcionalitat, en les seves vessants d'idoneïtat i d'intervenció mínima.

En el cas d'ús de dispositius mòbils es requereix l'existència d'un perill cert i concret per a la seguretat i, en canvi, no és preceptiu informar el públic de l'existència d'aquestes videocàmeres i, d'altra banda, tampoc cal resolució d'autorització ni informe de la Comissió de Control de Dispositius de Videovigilància.

En aquest sentit, se'ns plantegen dubtes respecte de les excepcions d'aplicació del règim general per als dispositius mòbils i ens preguntem quina pot ser la fonamentació d'aquest tracte diferenciat. També cal analitzar l'adequació d'aquestes previsions a la normativa que és d'aplicació en la utilització de videocàmeres per al control del trànsit (la normativa pròpia de trànsit, i les lleis orgàniques 15/1999, de 13 de desembre, i 1/1982, de 5 de maig, de protecció de dades de caràcter personal i de protecció civil del dret a l'honor a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge, respectivament).

D'altra banda, també se'ns plantegen dubtes interpretatius envers el règim jurídic aplicable a les videocàmeres de les zones de servei dels ports destinades a usos recreatius (per ex. Maremàgnum....), amb un intens trànsit de persones, que no són instal·lades per part de la policia de la Generalitat ni de les policies locals.

És per això que es va iniciar aquesta actuació d'ofici que, en el moment de cloure la redacció d'aquest Informe, es troba en tramitació.

SECCIÓ 2. ORDENACIÓ DEL TERRITORI

HABITATGE

***A/O 1003/02.** Sobre els desnonaments derivats de l'aplicació de la Llei d'arrendaments urbans*

D'acord amb allò establert a la disposició transitòria segona, apartat 11, epígraf 6, de la Llei d'arrendaments urbans (d'ara endavant LAU), els llogaters amb contractes vigents en el moment de l'entrada en vigor de la Llei indicada i formalitzats amb anterioritat a l'any 1985 podien oposar-se aleshores a l'actualització de la renda prevista a la Llei esmentada per a aquests supòsits, en el termini de trenta dies des que fossin requerits amb aquest efecte per l'arrendador. Per a aquests casos, la LAU estableix que el contracte quedarà resolt transcorreguts vuit anys des del requeriment esmentat, fins i tot en els casos en què fos aplicable la subrogació legal en la posició de l'arrendatari.

D'acord amb la previsió legal esmentada, cal preveure que durant l'any 2003 es produirà el venciment del termini indicat de vuit anys, en relació amb aquells llogaters que van exercir el dret a oposar-se a l'actualització de la renda i, en conseqüència, quedaran extingits els seus contractes d'arrendament.

Tot i que els motius que podien haver portar els arrendataris a oposar-se a l'increment de la renda poden ser molt diversos, vam considerar que l'aplicació de la disposició legal esmentada podia comportar que, durant aquest any 2003, determinades famílies es veiessin obligades a deixar el seu habitatge, sense disposar de recursos per accedir a un d'alternatiu.

Per aquesta raó, vam considerar oportú iniciar una actuació d'ofici amb la finalitat d'esbrinar el nombre de persones i famílies que es veurien afectades per la previsió legal esmentada i que no estarien en disposició d'accedir a un habitatge alternatiu, alertar les administracions sobre aquesta situació i, si escau, demanar que s'adoptin les mesures necessàries per fer front a les situacions de necessitat que pugui generar.

A través de la informació que inicialment vam demanar als col·legis d'administradors de finques de Catalunya, vam poder constatar que hi hauria un mínim de 300 contractes afectats per aquella disposició a tot Catalunya, si bé desconeixem, a hores d'ara, d'entre els contractes afectats, el nombre d'arrendataris que es trobarien en la situació descrita.

Amb aquesta informació, el Síndic va adreçar-se a l'Administració de la Generalitat i li va demanar que l'informés del seu capteniment sobre aquesta qüestió i, específicament, de les mesures previstes per fer-hi front.

En el moment de cloure la redacció d'aquest informe, s'ha rebut la informació sol·licitada, i es troba pendent de valoració.

MEDI AMBIENT

***A/O 1402/02.** Seguiment de les recomanacions i consideracions que vam formular amb motiu de l'informe extraordinari en matèria d'inundacions*

El mes de novembre de 2000 vam presentar al Parlament de Catalunya un informe extraordinari sobre l'actuació de l'Administració pública en matèria de prevenció i intervenció davant el risc d'inundacions i avingudes. L'Informe va ser publicat en el BOPC núm. 114, del 22 de novembre de 2000.

Amb posterioritat també hem fet alguns comentaris en els darrers informes (vegeu pàg. 209 i 210 del BOPC núm. 165, de 27 de març de 2001, i pàg. 92 i 93 del BOPC núm. 275 de 22 de març de 2002).

En l'esmentat informe extraordinari es feien un seguit de consideracions i recomanacions dirigides a les administracions públiques catalanes. Transcorregut un termini de dos anys des de la seva presentació, ens hem dirigit als departament de Medi Ambient i de Justícia i Interior, a fi de conèixer quines han estat les darreres actuacions en aquesta matèria.

En les respostes rebudes se'ns informa del següent:

– L'Agència Catalana de l'Aigua, ha elaborat l'estudi *Delimitació de zones inundables per a la redacció de l'Inuncat. Conques internes de Catalunya*, si bé almenys en el moment d'obtenir la resposta no havia estat integrat en l'Inuncat per a la seva aprovació i homologació.

– En data 10 de desembre de 2001, es va signar un conveni entre l'Agència Catalana de l'Aigua i la Confede-

ració Hidrogràfica de l'Ebre a fi de realitzar la delimitació de les zones inundables, ja iniciada, de les conques compartides.

– Manca l'elaboració del text refós que incorpori la normativa dispersa sobre creació de l'ACA, abastament d'aigua a Barcelona, infraestructures hidràuliques de Catalunya i la llei que reforma la junta de sanejament a què fa referència la disposició final segona de la Llei 6/1999, de 12 de juliol, d'ordenació, gestió i tributació de l'aigua. S'informa que cal una nova habilitació perquè el Govern pugui aprovar la refosa dels esmentats textos legals.

D'altra banda, cal deixar constància que el text definitiu de la Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme, inclou la prohibició expressa d'urbanitzar en zones inundables, així com també l'obligació que el planejament urbanístic tingui en compte les determinacions contingudes en la legislació sectorial que afecti el territori (article 9.2 i disposició addicional quarta, respectivament).

A/O 4154/02. *Futura urbanització d'una zona amb possible risc d'inundació*

Per la lectura de la premsa vam tenir notícia que l'Ajuntament de Martorell impulsava la modificació puntual del seu Pla general d'ordenació, a fi de convertir en urbanitzable una zona que, els opositors a la modificació, consideren que és susceptible de patir inundacions.

A fi de contrastar aquesta informació, i sense prejutjar l'existència d'irregularitat en l'actuació de les administracions, ens vam dirigir a l'alcalde a fi que ens facilités informació suficient.

Un cop rebuda aquesta, l'estem estudiant a fi de fixar el nostre determini.

SECCIÓ 3. TRIBUTARI

A/O 865/02. *Recurs de reposició potestatiu o preceptiu en matèria d'ingressos de dret públic de les hisendes locals*

SECCIÓ 4. SANITAT

A/O 1985/02. *Protecció dels drets dels treballadors i usuaris d'un centre d'atenció primària*

A/O 2396/02. *Estudi sobre les experiències de familiars de malalts mentals*

Reflectir les propostes de col·lectius de familiars de malalts mentals, a fi de millorar els objectius del Pla de salut mental es considerà per part nostra una bona eina per al coneixement de les càrregues que suporten aquest col·lectiu, així com també les propostes que s'hi fan poden contribuir al debat de la millora de la qualitat de vida de les persones afectades. Propostes i estudi que tenim coneixement que una associació ha fet arribar als diferents departaments i grups parlamentaris per al seu estudi i que valorarem l'oportunitat de reiterar-les als departaments implicats.

SECCIÓ 5. CONSUM

A/O 116/02. *La seguretat a la línia de rodalies Renfe que cobreix el trajecte entre Barcelona i Manresa*

Amb motiu d'una informació apareguda als mitjans de comunicació sobre queixes d'usuaris de la línia de rodalies de Renfe, en el trajecte entre Barcelona i Manresa, en horari nocturn, iniciàrem una actuació d'ofici per valorar les mesures adoptades per Renfe per fer front a aquestes situacions de risc per a la seguretat de les persones.

En el marc d'aquesta actuació, Renfe ens informà de les mesures adoptades per garantir la seguretat dels usuaris en les instal·lacions i els vehicles, amb caràcter general, i específicament a la línia de rodalies esmentada. Indicà, així mateix, que en el moment de facilitar aquella informació –març de 2002– només s'havien rebut tres denúncies relacionades amb la seguretat dels viatgers i cap notícia d'actes vandàlics, durant els dos mesos immediatament anteriors.

A/O 3049/02. *El tancament d'acadèmies d'idiomes*

A/O 3947/02. *Sobre determinades irregularitats d'empreses que gestionen la tramitació de recursos contra multes de trànsit*

Durant l'any 2002, s'han posat de manifest davant el Síndic de Greuges determinades irregularitats d'algunes empreses que oferien serveis d'assessorament per formalitzar recursos i al·legacions contra multes de trànsit i que, en alguns casos, no presten realment el servei contractat o bé ho fan de manera irregular. Concretament, les pràctiques relatades fan referència a casos on, després de pagar el servei, no s'ha presentat el recurs corresponent o s'ha fet fora de termini; es presenten escrits estandarditzats o manifestament improcedents; com també l'endarreriment en la prestació, i al fet d'adreçar els ciutadans a telèfons amb sobrecost.

Atès que es tracta d'actuacions que podrien ser constitutives d'infracció administrativa en matèria de consum i afectar una pluralitat de ciutadans, vam considerar oportú iniciar una actuació d'ofici, en el marc de la qual s'adreçà al Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme perquè l'informés de les iniciatives adoptades, si fos el cas, en relació amb aquest sector d'activitat.

En el moment de cloure la redacció d'aquest informe, el Departament esmentat no ens ha donat resposta encara.

A/O 3948/02. *En relació amb la circulació de motocicletes i ciclomotors que no tenen formalitzada la pòlissa d'assegurança obligatòria*

Durant l'any 2002, els mitjans de comunicació es van fer ressò del problema dels ciclomotors i motocicletes que circulen sense assegurança.

Aquesta situació, més enllà dels interessos legítims que puguin defensar les organitzacions empresarials dels sectors afectats, comporta, des de la perspectiva dels drets dels ciutadans un problema doble: l'eventual vulneració del dret dels usuaris d'aquest tipus de vehicles a complir l'obligació legal de contractar l'assegurança en termes raonables i el risc que comporta la circulació de vehicles sense la pòlissa que dóna cobertura a la responsabilitat enfront de tercers derivada de l'ús d'aquests vehicles, que afecta tota la col·lectivitat de ciutadans.

Per aquest motiu, vam considerar oportú iniciar una actuació d'ofici per valorar l'actuació de les administracions públiques davant d'aquest problema, actuació que es troba actualment en tramitació.

A/O 4254/02. *En relació amb la pràctica de facturar serveis que l'usuari no té constància d'haver contractat*

L'any 2002, diversos ciutadans van expressar-nos el seu desacord amb la pràctica de determinades empreses que els havien facturat serveis que ells manifestaven no haver consentit ni tenir cap constància documental de la contractació en què, pretesament, s'emparava aquesta facturació.

Atès que les pràctiques denunciades podien vulnerar els drets dels consumidors i afectar una pluralitat de ciutadans, vam considerar oportú posar-les en coneixement del Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme, perquè valorés la possibilitat d'investigar, si no s'havia fet amb anterioritat, les situacions denunciades, tot demanant-li que l'informés del seu captenir quant a aquest assumpte.

El Departament esmentat no ha contestat les nostres consideracions en el moment de tancar la redacció d'aquest Informe.

A/O 4510/02. *En relació amb la regulació i el funcionament dels anomenats registres de morosos*

El mes de desembre de 2002, una ciutadana s'adreçà al Síndic de Greuges per posar de manifest els problemes que genera la inclusió injustificada de ciutadans i empreses en els anomenats registres de morosos, o bé l'endarreriment en excloure'ls quan ja han complert amb les obligacions de pagament pendents.

Tota vegada que aquest pot ser un problema que afecti potencialment un nombre prou important de ciutadans i empresaris, vam considerar oportú iniciar una actuació d'ofici, amb la finalitat de valorar la regulació d'aquests registres i els mecanismes de què disposen els afectats per reaccionar davant una inscripció no justificada o bé l'endarreriment en cancel·lar la inscripció quan ja no és procedent.

Aquesta actuació es troba en fase d'estudi en el moment de cloure la redacció d'aquest informe.

SECCIÓ 6. TREBALL I PENSIONS

TREBALL

A/O 2859/02. *Dret de vaga i garanties per assegurar el manteniment dels serveis essencials de la comunitat*

L'interessat, càrrec electiu local, s'adreçà al Síndic sol·licitant-li que actués en relació amb el conflicte suscitat entre el dret de vaga i el presumpte incompliment dels serveis mínims. S'inicià així la present actuació d'ofici i es correspongué a l'interessat informant-lo de la legalitat vigent i de l'exercici de les accions per fer valer els drets dels possibles afectats, no considerant que les circumstàncies exposades poguessin motivar la nostra intervenció.

A/O 3666/02. *Sinistralitat laboral*

PENSIONS

A/O 1133/02. *Pensions suplementàries d'emigrants espanyols a la República Francesa*

SECCIÓ 8. CULTURA

NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

A/O 2561/02. *Cartes en castellà trameses per Hisenda*

Diversos ciutadans i ciutadanes de Catalunya van adreçar al Síndic de Greuges còpia del correu electrònic que havien tramès al Defensor del Poble, expressant-li la seva queixa per la manca de sensibilitat del Ministeri d'Economia en relació amb el sistema de pluralitat lingüística reconegut a l'Estat espanyol.

L'esmentat Ministeri els havia tramès una carta, exclusivament en llengua castellana, en la qual se'ls informava de les reformes en relació amb l'Impost sobre la renda.

Atès que la queixa es va trametre al Defensor del Poble i que, per tant, era a aquest a qui corresponia intervenir, es va proposar l'obertura d'una actuació d'ofici per informar els ciutadans dels seus drets lingüístics quan es relacionen amb les administracions públiques.

El Síndic està d'acord amb l'apreciació que des de les institucions de l'Estat, i no només des de les que integren les comunitats autònomes, es reconegui la pluralitat lingüística com un valor a protegir i, per tant, més enllà de complir amb l'obligació dels poders públics de relacionar-se amb els ciutadans en la llengua que ells desitgin, cal que s'adoptin les mesures adequades per a la protecció i el respecte de les diferents llengües oficials de l'Estat.

ALTRES ASPECTES CULTURALS

***A/O 1416/02.** Deficient estat de conservació d'esglésies romàniques*

Arran de les informacions de diversos particulars, el Síndic de Greuges va tenir coneixement dels desperfectes que, com a conseqüència del deficient estat de conservació, té l'església de Sant Julià dels Sarrics del municipi de Sisquer, a la comarca de l'Alt Urgell.

A l'inici d'aquest any s'ha cursat una petició d'informe al Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya sobre la catalogació d'aquesta església com a bé integrant del patrimoni cultural, i sobre la categoria de protecció de què gaudeix.

SECCIÓ 9. JUSTÍCIA

SEGURETAT CIUTADANA

***A/O 355/02.** Els mecanismes de control en relació amb els serveis de vigilància de seguretat privada en determinats espectacles, activitats recreatives i establiments públics*

***A/O 987/02.** Inseguretat ciutadana al barri de la Rambla del Raval de Barcelona*

Aquesta actuació d'ofici es va obrir arran de la notícia publicada en el diari *Avui* el dia 26 de març de 2002, en relació amb la queixa d'un veí del carrer Sant Martí, en què denunciava la inseguretat ciutadana que patia el barri de la Rambla del Raval, i a la contribució a aquesta inseguretat per l'existència de dues pilones de regulació del trànsit rodat que impedien l'accés dels vehicles policials, sense que la policia hi fes res i sense que el Districte donés resposta a les queixes del veïnat.

Ens vam adreçar a la delegada del Govern a Catalunya i a la regidora del Districte Municipal per saber si es compartia la percepció d'aquest veí i, si esqueia, les mesures adoptades a l'efecte, o si pel contrari, la seva opinió era contrària a l'exposada en la notícia publicada.

La percepció de la regidora del Districte Municipal de Ciutat Vella va ser que, en la seva opinió, contrastada amb el Cos Nacional de Policia i la Guàrdia Urbana del Districte, no es produeix la situació descrita en la notícia publicada en la premsa i que l'existència de pilones no contribueix a crear sensació d'inseguretat ni impedeix la labor dels cossos de seguretat.

***A/O 4078/02.** Detencions dels Mossos d'Esquadra de Mollet del Vallès*

Atès que vam rebre del jutge degà de Mollet del Vallès còpia del testimoni de l'escrit que li va presentar una advocada, en relació amb dues detencions practicades per dos Mossos d'Esquadra de la localitat de Mollet del Vallès, mentre ella era de guàrdia i atès que del seu contingut es desprenia una utilització desproporcionada de la força per part de l'esmentat cos de seguretat, vam obrir aquesta actuació d'ofici.

Com a conseqüència de l'anterior, amb data 19 de desembre de 2002 ens vam dirigir al Departament de Justícia i Interior a fi de sol·licitar un informe tècnic sobre la qüestió. En el moment de tancar aquest Informe encara no hem rebut la resposta de l'esmentat Departament.

ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

***A/O 1996/02.** La responsabilitat penal dels càrrecs electius municipals*

El president del Consell Comarcal d'Osona dirigí un escrit al Síndic posant-li de manifest la seva preocupació per l'actuació de la fiscalia, que imputava a alguns alcaldes delictes presumptament comesos per veïns dels seus municipis. Els procediments oberts finalitzaven amb l'absolució dels alcaldes.

El comunicant considerava que calia evitar el processament de càrrecs polítics, atès el perjudici que els ocasionava, tant particularment com en la seva imatge pública, i en aquest sentit demanava al Síndic alguna acció per evitar el processament de càrrecs electius en aquelles circumstàncies.

El Síndic contestà manifestant que la petició formulada excedia les competències que li són pròpies, atès que no pot interferir en les actuacions judicials.

Igualment, en la resposta facilitada al president del Consell Comarcal, i entenent que les actuacions judicials podien fer referència als delictes relacionats amb la protecció del medi ambient, vam referir-nos al tipus penal descrit a l'article 329 del Codi penal i, substancialment, vam realitzar les consideracions que ja figuren exposades en l'apartat d'aquest Informe dedicat a la participació en els afers públics, en concret quan parlem de la responsabilitat dels càrrecs electius.

***A/O 3877/02.** Deficiències de l'edifici del jutjat de la Bisbal*

SERVEIS PENITENCIARIS

***A/O 739/02.** Incidències en l'àmbit penitenciari de l'any 2002*

Previ acord amb la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació del Departament de Justícia, vam obrir amb caràcter anual una actuació d'ofici per a totes aquelles situacions produïdes en l'àmbit penitenciari relatives a la mort per circumstàncies no naturals d'un pres i de les quals ens informa d'ofici l'Administració. D'altra banda, en els casos en els quals apreciem que poden haver-hi indicis d'irregularitat per part de l'Administració penitenciària, obrim els corresponents expedients d'actuació d'ofici individualitzats.

***A/O 1049/02.** Procediment sancionador seguit contra diversos interns*

Atesa la queixa rebuda pel senyor X, sobre el procediment sancionador seguit contra l'intern senyor Y i altres

interns, procediment que va concloure amb la mesura d'aïllament, i sobre la denúncia que es va interposar davant la comissió disciplinària pel tractament rebut, vam obrir un expedient d'actuació d'ofici per investigar els fets.

A aquests efectes vam sol·licitar informació a la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació del Departament de Justícia, a partir de la qual, després d'examinar-la, vam considerar que s'havien pres les mesures adequades tant pel que fa a la resposta disciplinària per l'acció puntual –per la comissió d'una falta molt greu–, com per les mesures que es van prendre a fi que l'intern passés a un règim de vida més adequat a la seva situació personal.

A/O 1959/02. *Motí al centre penitenciari Quatre Camins*

A/O 2082/02. *Pres del centre penitenciari de Brians en fase terminal després d'una vaga de fam*

Arran de la notícia publicada en el diari *La Vanguardia* el dia 7 de juny de 2002, en què s'informava que un pres del centre penitenciari de Brians es trobava en fase terminal després d'una vaga de fam contra la manca de permisos, vam obrir aquesta actuació d'ofici per esbrinar els fets succeïts.

Atesa la informació rebuda de l'Administració i en no apreciar irregularitat vam tancar l'esmentat expedient. Cal assenyalar que vam constatar que, durant l'estada del pres a la presó no constava sanitàriament ni regimentalment que hagués realitzat vaga de fam; i tampoc constava aquest fet en l'historial mèdic durant la seva estança a l'Hospital de Terrassa.

A/O 2323/02. *Visita a la Unitat Hospitalària Penitenciària de l'Hospital de Terrassa*

A/O 2363/02. *Visita al centre penitenciari de Brians*

A/O 2494/02. *Visita al centre penitenciari de Joves de Barcelona*

Les dues primeres visites, tal com ja vam dir en l'Informe de l'any 2001, no es van fer durant l'any 2001 per dificultats de calendari, any en què es van realitzar les visites als centres penitenciaris de Catalunya en seguiment de les visites de l'any 2000 i de la resposta del Departament de Justícia als nostres suggeriments formulats arran d'aquelles. Així doncs, aquestes dues visites pendents s'han realitzat durant l'any 2002.

Quant a la visita al centre penitenciari de Joves de Barcelona, es va realitzar per fer una seguiment de la visita realitzada l'any 2001 i de la resposta del Departament de Justícia als nostres suggeriments formulats arran d'aquella.

A/O 2441/02. *Agressió sexual a un intern del centre penitenciari de Quatre Camins*

Amb data 8 de juliol de 2002 vam rebre una denúncia anònima en què s'exposava que el dia del motí al centre penitenciari de Quatre Camins, l'intern senyor X, que va ser traslladat al centre penitenciari de Brians, va patir en aquest centre lesions, i que existia un informe mèdic en aquest sentit.

Segons se'ns va informar telefònicament, els fets esmentats s'estaven investigant tant per part de la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació com per part del Jutjat núm. 1 de Granollers.

Del procediment d'informació reservada que ens va facilitar la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació, queda clar que la gènesi de la lesió es podria haver produït en el moment i les circumstàncies que relata el senyor X en la seva declaració (com a conseqüència de les defenses de goma durant la càrrega de la policia), sense que es pugui descartar que es pogués haver produït en algun moment anterior. En qualsevol cas, el que sens dubte queda clar és que la lesió no es va acreditar haver-se produït de la manera com es va relatar en la denúncia.

Atès que no vam observar indicis d'irregularitat en l'actuació de l'Administració penitenciària ni en la intervenció de les forces de seguretat cridades a mantenir l'ordre públic, vam donar per finalitzades les nostres actuacions.

A/O 2739/02. *Presumpta pallissa a un intern del centre penitenciari de Joves*

Va arribar a la nostra Institució una informació anònima sobre una presumpta pallissa, mentre estava esposat, a l'intern senyor X, motiu pel qual vam obrir una actuació d'ofici per esbrinar la veracitat dels fets relatats. Immediatament ens vam entrevistar amb l'intern.

Atès el contingut de l'entrevista, en la qual se'ns va confirmar la informació que ens havia arribat, en el sentit que, un cop l'intern va baixar de la teulada del centre, va ser conduït al departament especial i que allí va romandre durant hores, esposat i estirat al terra i que va ser repetidament colpejat per diversos funcionaris, vam considerar necessari investigar amb celeritat aquests fets i la seva eventual repetició en relació amb els altres interns que van participar en la pujada a la teulada el segon dia del conflicte al centre penitenciari de Quatre Camins, ja que les accions contràries a la normativa vigent que, en el seu cas, hauria comès el senyor X o qualsevol altre intern, mereixen la resposta que el nostre ordenament jurídic ha previst, en el seu contingut i en el procediment per aplicar-les.

Per això, vam considerar que no era admissible, en cap sentit, una pallissa com la descrita i que, de ser certa, s'havia de sancionar pel procediment que l'ordenament preveu. Vam sol·licitar a la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació que s'investiguessin els fets denunciats, i en el seu cas, que es comuniquessin al Ministeri Fiscal per si eren mereixedors de sanció penal.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació va obrir unes diligències informatives, incoades pel Servei d'Assessorament Jurídic i Inspecció d'aquesta Direcció General per tal de determinar les circumstàncies concurrents en la producció de les lesions que presentava l'intern senyor X.

Segons les esmentades diligències les lesions del senyor X van ser degudes a una caiguda quan era conduït al departament de règim tancat, i a les accions d'agressió i defensa que descriuen els funcionaris en els comunicats dels fets. Val a dir que diversos funcionaris i interns van necessitar assistència facultativa.

Per aquests mateixos fets el Jutjat d'Instrucció núm. 2 de Granollers va incoar les diligències prèvies, arran de la denúncia formulada pel senyor X; i en el Jutjat d'Instrucció núm. 1 de Granollers es van incoar les diligències prèvies i acumulades, per la totalitat dels incidents ocorreguts en el centre penitenciari de Quatre Camins els dies 29 i 30 de maig de 2002.

Com a conseqüència de tot l'anterior es va acordar l'arxivament de les diligències informatives, sens perjudici que es poguessin reobrir si l'autoritat judicial corresponent apreciés nous fets que poguessin fer variar el sentit de la resolució.

En rebre aquesta informació vam demanar a la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació que se'ns indiqués en quin centre es trobava en aquell moment el senyor X, i si s'havia fet una valoració de la seva evolució des de la data dels fets que van motivar la nostra actuació. En el moment de tancar aquest Informe restem pendents de resposta del Departament de Justícia i Interior.

A/O 2945/02. *Mort d'un intern al centre penitenciari de Quatre Camins*

Aquesta actuació d'ofici es va obrir arran de la notícia publicada a la premsa el dia 20 d'agost de 2002, relativa a la mort, el dia 19 d'agost de 2002, d'un intern del centre penitenciari de Quatre Camins per agressió d'un altre intern, al mòdul 1 del centre.

La Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil va obrir un procediment d'informació reservada de la resolució del qual se'n deriva que no hi havia cap notícia o indici que pogués fer sospitar que aquest incident es pogués produir, que la distribució dels funcionaris al mòdul i les tasques que efectuaven en el moment de produir-se l'incident eren adequades, sense que el personal de vigilància de la dependència detectés cap irregularitat en la prestació dels serveis, i que les actuacions dels diferents funcionaris i personal del centre que va intervenir va ser l'adequada.

Per tant, en aquesta informació reservada es va considerar que la mort de l'intern no es pot atribuir al funcionament del servei públic penitenciari ni del personal al seu servei ja que, en definitiva, no es pot apreciar, des del punt de vista de les circumstàncies objectives, cap mena d'actitud d'omissió, ni cap ombra de negligència, ni cap deficiència d'estàndards en el funcionament del servei públic del centre penitenciari de Quatre Camins, els professionals del qual no van tenir oportunitat ni possibilitat raonable d'impedir el desenllaç luctuós, ni de donar una millor atenció al reclús finat.

D'altra banda, el Jutjat d'Instrucció núm. 5 de Granollers va incoar les diligències prèvies oportunes, motiu pel qual vam finalitzar la nostra intervenció.

A/O 2987/02. *Mort d'un intern al centre penitenciari d'Homes de Barcelona*

Atès que el dia 20 d'agost de 2002 es va produir la mort d'un intern, aparentment per suïcidi, al departament d'ingressos del centre penitenciari d'Homes de Barcelona, segons ens va informar la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació, es va considerar oportú obrir aquesta actuació d'ofici per esbrinar i avaluar els fets succeïts i l'actuació de l'Administració Penitenciària.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació va obrir un procediment d'informació reservada que va concloure el dia 10 de gener de 2003 mitjançant resolució del secretari sectorial de la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil.

Així mateix, en relació amb aquests fets, el Jutjat núm. 29 de Barcelona va instruir diligències prèvies.

La informació reservada conclou que no es pot atribuir la mort de l'intern al funcionament de l'Administració penitenciària ni del personal al seu servei ja que, d'una banda, els funcionaris de vigilància que prestaven serveis els dies 18 a 20 d'agost de 2002 (estança de l'intern al centre) van actuar correctament i diligentment en tot moment; i de l'altra, tampoc no es pot fer cap retret quant a l'actuació dels professionals dels serveis mèdics, els quals van prestar tota l'atenció mèdica i sanitària que l'estat de salut de l'intern va requerir en cada moment. En definitiva, els professionals no van tenir oportunitat ni possibilitat raonable d'impedir el desenllaç ni donar una millor atenció a l'intern, ja que el seu suïcidi va ser fruit de la seva decisió personal i autònoma i no de l'activitat o inactivitat de l'Administració penitenciària o del personal al seu servei.

A/O 3111/02. *Relació dels centres penitenciaris amb els jutjats de vigilància penitenciària*

A/O 3699/02. *Presumpta pallissa a intern per part dels funcionaris*

En data 21 d'octubre de 2002 vam rebre una informació anònima en què es denunciava una presumpta pallissa per part dels funcionaris, el dia 18 d'octubre de 2002, a l'intern senyor X.

Vam obrir la present actuació d'ofici i vam sol·licitar informació a la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació.

En el moment de tancar el present Informe encara no hem rebut resposta del Departament de Justícia i Interior.

SECCIÓ 10. INFANTS

A/O 133/02. *Expulsió d'un alumne d'una escola concertada*

A través de la premsa el Síndic es va assabentar de l'expulsió d'un nen de 4 anys de l'Escola Brianxa de Tordera, i que el Departament d'Ensenyament n'havia

ordenat la seva readmissió. Aquesta, però, no s'havia fet efectiva per la negativa de la direcció de l'escola.

Aquesta informació va ser complementada per una altra mare de l'escola, que es va adreçar a aquesta Institució, demanant la nostra intervenció.

Al Síndic li va semblar convenient actuar d'ofici en aquest assumpte i es va adreçar al Departament d'Ensenyament demanant de ser informat sobre el mateix. En la seva resposta, el Departament ens explicà que el centre docent era una cooperativa de la qual el pare dels alumnes era soci, i que, ja que la família havia deixat de pagar els rebuts corresponents, la titularitat del centre havia acordat que l'alumne no rebés cap servei llevat de les activitats cobertes pel concert educatiu amb el Departament d'Ensenyament. Posteriorment, aquesta titularitat acordà que tampoc es prestessin serveis educatius per la manca de pagament reiterat, i que l'alumne causés baixa a tots els efectes.

El Departament havia instat el centre a mantenir escolaritzat l'alumne en dues ocasions dins el mes de gener i havia resolt impulsar la constitució d'una Comissió de Conciliació. Però la família havia decidit sol·licitar l'escolarització de l'infant i del seu altre fill en un centre públic del mateix municipi, sol·licitud que la Delegació Territorial resolgué favorablement.

El Síndic valorà que el Departament havia actuat correctament respecte de l'assumpte plantejat, però demanà de ser informat sobre el resultat de la Comissió de Conciliació i d'altres actuacions administratives que es poguessin plantejar. Posteriorment, el Departament ens informà del resultat negatiu d'aquesta Comissió i de l'obertura d'un expedient administratiu per presumptes incompliments de les obligacions derivades del règim de concerts educatius.

A/O 172/02. *Centre de Desenvolupament Infantil i d'Atenció Precoç DELTA*

A través de les actuacions d'ofici i de les visites realitzades, el Síndic ha anat recollint la preocupació dels professionals de diferents àmbits de l'atenció a la salut mental infantil. Aquesta preocupació s'ha percebut també en referència als infants més petits, així com també la necessitat d'ajudar l'infant i la seva família tan bon punt es detecten retards en el seu desenvolupament. Per aquest motiu es va creure convenient conèixer alguns dels serveis que atenien aquesta necessitat. Aquest és el cas dels centres d'atenció precoç.

A aquest fi es va visitar el Centre de Desenvolupament Infantil i d'Atenció Precoç DELTA. Aquest és un dels 52 centres d'estimulació precoç que hi ha a Catalunya, i que estan agrupats en la Unió Catalana de Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç. La cooperativa Delta és una entitat sense afany de lucre que té un concert amb l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials del Departament de Benestar i Família. L'origen d'aquest centre es troba en els anys 80, a través de la iniciativa privada relacionada amb la disminució mental. Posteriorment, dins del Programa Sectorial del Departament de Sanitat, l'any 1995, i més tard amb l'aleshores Departament de Benestar Social, reben subvencions que poden arribar fins al 80% dels costos. L'any 1995 va iniciar-se la sectorització dels serveis, i l'any 1998 va consolidar-se la modificació dels equips i la seva ampliació a l'atenció de diversos trastorns.

L'objectiu de l'atenció que ofereixen és que els infants rebin, segons un model biopsicosocial, tot allò que pugui potenciar la seva capacitat de desenvolupament i benestar. Els destinataris d'aquesta atenció són els infants amb trastorns del desenvolupament o risc de patir-los. Prioritzen els infants de 0 a 3 i els trastorns greus.

Fan un abordatge global del cas, des de la interdisciplinarietat i treballant des de la perspectiva de l'«infant no òptim», o de l'«infant de risc», ja sigui per prematuritat o per causes socials. Aquest treball amb un infant amb unes possibles dificultats de desenvolupament el realitzen donant suport a tota la família: treballen la parentalitat, exigeixen que hi assisteixin també els pares a més de les mares; volen donar-los suport, no qüestionar-los. En iniciar l'atenció informen els pares de quina serà la intervenció, tant des de la vessant administrativa com des de la vessant tècnica, i els fan firmar una sol·licitud d'atenció.

La població atesa són infants de 0 a 4 anys, de la zona de Gavà, Viladecans, Begues i Castelldefels, que pateixen trastorns motors, sensorials, dificultats de desenvolupament, autismes, síndromes de Down, síndromes d'Angelman, etc. Creuen que és important que més que parlar de patologies es parli de «variants» de la normalitat.

L'equip de professionals està format per deu persones, entre psicòlegs, educadors i neuropediatres.

Constaten un important augment de la població general, i de la població infantil, i això reverteix en un gran creixement de la demanda del servei. També la detecció ha augmentat molt i la demanda ha crescut a raó d'un 40% anual. La majoria de centres d'atenció precoç han constatat aquest augment.

Els infants els són derivats des de molt diversos serveis, tant de salut, com educatius i socials. Mantenen coordinacions continuades amb els altres serveis de la xarxa de benestar que estan treballant amb els infants i les famílies: EBASP, EAIA, EAP, escoles, etc., i creuen que una part del bon resultat de les intervencions es deu a aquesta bona coordinació. El Síndic valorà molt positivament el treball realitzat per aquest centre d'atenció precoç.

A/O 1843/02. *Protocol bàsic d'actuacions en abusos sexuals i altres maltractaments a menors per a la demarcació de les Terres de l'Ebre*

A/O 2151/02, 2152/02, 2153/02, 2154/02, 2155/02, 2156/02, 4237/02, 4253/02, 4319/02, 4321/02, 4323/02, 4351/02, 4352/02, 4353/02 i 4467/02. *La igualtat d'oportunitats en educació*

A/O 2237/02, 2238/02, 2239/02, 2240/02 i 2241/02. *Institucions col·laboradores d'acolliment familiar, ICIF*

A/O 4322/02. *Grup d'avis AVIS.NÉTS.com*

SECCIÓ 11. DONES

***A/O 191/02.** Xarxa de prostitució i esclavització de dones d'Ucraïna*

SECCIÓ 12. IMMIGRACIÓ

***A/O 2855/02.** La col·laboració amb el Defensor del Poble Andalús arran del tancament d'immigrats a la Universitat de Sevilla*

El procés de mediació dut a terme pel Defensor del Poble Andalús amb motiu del tancament d'immigrats a la Universitat Pablo de Olavide, de Sevilla, requerí la col·laboració dels defensors autonòmics en l'àmbit territorial dels quals es trobessin els col·legis d'advocats als quals s'havien tramès els expedients dels interessats.

El Defensor ens va donar a conèixer una relació d'immigrats, els expedients dels quals s'havien fet arribar al Col·legi d'Advocats de Barcelona, a l'objecte que, arribat el cas, la nostra Institució pogués intervenir en el supòsit que qualsevol d'ells sol·licités el nostre empara-ment al considerar que l'Administració no els respectava els drets que la legislació vigent els reconeix.

S'ha de fer constar que cap dels estrangers relacionats a la llista va demanar la nostra intervenció.

***A/O 4359/02.** Els immigrats a la caserna de Sant Andreu*

Al tenir coneixement de la detenció d'immigrats en situació irregular a l'antiga caserna de Sant Andreu vam iniciar unes gestions.

La informació facilitada per la Subdelegació del Govern a Barcelona ens va permetre saber que el Ministeri de Defensa, titular de la caserna afectada per un projecte de remodelació urbanística, s'havia compromès a no ordenar el desallotjament fins que no hagués transcorregut el període hivernal.

En el moment de dur a terme el desallotjament, els immigrats sense recursos i que no tinguin resolucions d'expulsió que es puguin executar hauran de ser atesos a través del dispositiu que el Departament de Benestar Social i Família ha establert a través del conveni de col·laboració subscrit amb determinades entitats.

L'operació policial que va tenir lloc a la Caserna de l'Artilleria, on sembla que hi havia més problemes de convivència, va anar adreçada a la identificació dels immigrats que s'hi allotjaven, dels quals van ser detinguts els qui tenien ordres d'expulsió pendents d'executar i els qui estaven en situació irregular.

Posteriorment, i a través dels mitjans informatius, es va saber que la majoria dels detinguts van quedar en llibertat, amb una proposta d'expulsió per a tots aquells que no la tenien.

***A/O 4468/02.** Canvis normatius en l'estrangeria i la seva incidència en les resolucions judicials*

LLIBRE PRIMER

TERCERA PART

ANNEX 1. DADES GENERALS DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES DURANT L'ANY 2002

1.1. Dades generals de les actuacions del Síndic de Greuges durant l'any 2002

1.2. Dades sociològiques de les queixes rebudes

1.3. Dades territorials de les queixes rebudes

1.4. Dades per àrees dels expedients

1.4.1. Queixes

1.4.2. Actuacions d'ofici

1.5. Dades per administracions afectades dels expedients

1.5.1. Queixes

1.5.2. Actuacions d'ofici

1.6. Dades de situació procedimental dels expedients

1.6.1. Expedients registrats durant l'any 2002

1.6.2. Expedients registrats i tramitats durant l'any 2002

1.6.3. Distribució de les queixes concloses durant l'any 2002

1.6.4. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

ANNEX 2. DETALL DE LES DADES DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DEL 2002

2.1. Dades sociològiques

2.1.1. Gràfic de les característiques dels reclamants

2.1.2. Gràfic de la forma de presentació de les queixes

2.1.3. Gràfic de la llengua emprada en les queixes presentades directament pel ciutadà

2.2. Dades territorials de les queixes rebudes

2.2.1. Taula comparativa queixes per província/índex de població

2.2.2. Mapa de les queixes presentades per comarca

2.2.3. Distribució geogràfica de les queixes comparades amb l'índex de població

2.2.4. Taula de queixes per municipi, agrupats per comarques i províncies

2.2.5. Taula de queixes procedents de la resta de l'Estat i de l'estranger

2.3. Classificació temàtica o per àrees

2.3.1. Gràfic de les queixes per àrees

2.3.2. Gràfic de les actuacions d'ofici per àrees

2.3.3. Detall de la classificació dels expedients per la temàtica que plantegen

2.4. Classificació per administracions afectades

2.4.1. Gràfic de les queixes per administracions afectades

2.4.2. Gràfic de les actuacions d'ofici per administracions afectades

2.4.3. Gràfic de les queixes i actuacions d'ofici davant l'Administració autonòmica per departaments

2.4.4. Desglòs de les queixes i actuacions d'ofici davant l'Administració local

2.4.5. Relació d'ajuntaments davant els quals s'ha interposat queixa o iniciat expedient d'ofici

2.5. Dades procedimentals dels expedients

2.5.1. Taula sobre situació d'expedients anteriors al 2002

2.5.2. Gràfic dels expedients registrats durant el 2002

2.5.3. Gràfic de la distribució de les queixes concloses el 2002

2.5.4. Gràfic de la distribució de les queixes inadmeses durant el 2002

2.5.5. Gràfic de la distribució de les queixes admeses durant el 2002

2.5.6. Nombre de consideracions del Síndic per àrees i temàtica plantejada

ANNEX 3. EL SERVEI D'INFORMACIÓ AL CIUTADÀ (SIC)

1. Introducció

2. Els desplaçaments fora de la seu

3. Les queixes privades

– L'efecte additiu de l'actualització de la renda al 100% i l'increment del lloguer per obres

– Set mesos per reparar un ascensor

– Llogater amb problemes de mobilitat que necessita fer obres al pis on viu

ANNEX 4. RELACIÓ DE RESOLUCIONS AMB UN RESUM DEL SEU CONTINGUT I LA INDICACIÓ DE LA POSICIÓ PRESA PER L'ADMINISTRACIÓ

ANNEX 5. RELACIÓ DE RESOLUCIONS AGRUPADES PER ADMINISTRACIONS AFECTADES I VALORACIÓ DE L'ACTUACIÓ

ANNEX 6. RELACIÓ D'ADMINISTRACIONS QUE NO HAN COL·LABORAT AMB EL SÍNDIC DE GREUGES

1. Expedients arxivats per manca de resposta a les peticions d'informació

2. Expedients arxivats per resposta insuficient que no ha estat completada

3. Expedients pendents de rebre resposta a 31.12.2002 per part de les administracions

4. Expedients en els quals s'han substanciat amb excessiu retard les peticions d'informació del Síndic o les respostes a les seves consideracions

ANNEX 7. ACTIVITATS

1. Relacions amb el Parlament

2. Visites i reunions de treball

3. Visites i inspeccions a centres i dependències administratives

3.1. Centres penitenciaris

3.2. Centres de menors i d'ensenyament

4. Descentralització de l'oficina del Síndic

5. Conferències, taules rodones, cursos i seminaris

6. Actes de representació

7. Visites protocol·làries

8. Mitjans de comunicació

9. Visites docents

ANNEX 8. COMPOSICIÓ DE LA INSTITUCIÓ

1. Personal

2. Col·laboracions

3. Formació del personal

4. Convenis

5. La Càtedra d'Immigració, Drets i Ciutadania

ANNEX 9. COL·LABORACIÓ AMB ALTRES OMBUDSMAN

1. Relacions institucionals dins l'àmbit estatal

2. Relacions institucionals dins l'àmbit català

3. Relacions institucionals dins l'àmbit internacional

ANNEX 10. L'INSTITUT EUROPEU DE L'OMBUDSMAN (IEO)

ANNEX 11. LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN

ANNEX 12. PROGRAMA INSTITUCIONAL DE COOPERACIÓ AMB ELS BALCANS

1. Presentació

2. Coordinació del Programa institucional de cooperació des de l'oficina del Síndic de Greuges

3. Tipologia d'activitats realitzades

4. Ampliació del programa a Macedònia. Breu referència a la situació del país després del conflicte entre comunitats

5. Visites d'estudi al nostre país

5.1. Parlamentaris de Montenegro i Sèrbia

5.2. Jutges i fiscals de Macedònia, Montenegro i Sèrbia

6. Seminaris i taules rodones als Balcans

6.1. Seminari «L'experiència espanyola en matèria d'organització col·legial i de funció social de l'advocacia: transició cap a un model d'acord amb els estàndards europeus i implementació del torn d'ofici, assistència jurídica gratuïta i serveis d'orientació jurídica»

6.2. Taula rodona «Violència domèstica, identificació, regulació i realitat del problema»

7. Visita als Balcans d'una delegació del Síndic de Greuges i del Parlament de Catalunya. Impressions d'un viatge ple de contrastos

7.1. República de Sèrbia i Regió Autònoma de Vojvodina

7.2. República de Montenegro

7.3. Kosovo

8. Viatges d'identificació i seguiment a la regió i disseny de nous projectes

8.1. Bòsnia-Hercegovina: «bosnialització» de les institucions d'ombudsman i creació dels pilars fonamentals del poder judicial

8.2. Iugoslàvia: naixement de dos nous projectes del Programa Institucional de Cooperació

8.2.1. Projecte-pilot d'assistència jurídica gratuïta

8.2.2. Projecte de suport a la Institució de l'Ombudsman

9. Difusió i publicitat del Programa

Roda de premsa del Síndic de Greuges, el Defensor del Pueblo i el Degà de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Madrid, sobre el balanç de quatre anys de cooperació

Intervenció en la Conferència «Cap a un millor accés a la justícia per als ciutadans»

Intervenció en les Jornades de la Universitat de Jaén: «Dret Humanitari i Política europea de seguretat i defensa»

Aparició en mitjans de comunicació balcànics

ANNEX 13. *DRETS CIUTADANS*, BUTLLETÍ INFORMATIU DEL SÍNDIC DE GREUGES

ANNEX 14. ELS INFORMES AL PARLAMENT EMESOS PEL SÍNDIC DE GREUGES

ANNEX 15. LLEI 14/1984, DE 20 DE MARÇ, DEL SÍNDIC DE GREUGES

ANNEX 1

DADES GENERALS DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES DURANT L'ANY 2002

1.1. Dades generals de les actuacions del Síndic de Greuges durant l'any 2002

– Queixes rebudes	4.476
– Actuacions d'ofici (a iniciativa del Síndic)	66
TOTAL	**4.542**

1.2. Dades sociològiques de les queixes rebudes

(Vegeu Annex 2, apartat 2.1)

Característiques dels reclamants

	Nombre	%
– Dones	2.069	46,23
– Homes	2.124	47,45
– Col·lectius	283	6,32
TOTAL	**4.476**	**100**

Forma de presentació de les queixes

	Nombre	% pres. direct. ciutadà	% total present
Queixes presentades directament pel ciutadà	2.439		54,49
– Queixes presentades per correu ordinari o fax	2.154	88,32	
– Queixes presentades per Ccorreu electrònic	285	11,68	
– Queixes presentades a través del SIC	2.037		45,51
TOTAL	**4.476**		**100**

Llengua emprada en les queixes presentades directament pel ciutadà

	Nombre	%
– Català	1.717	70,40
– Castellà	722	29,60
TOTAL	**2.439**	**100**

1.3. Dades territorials de les queixes rebudes

(Vegeu Annex 2, apartat 2.2)

	Nombre	% Catalunya	% Total
– Procedents de Catalunya	**4.384**		**97,95**
Barcelona	3.677	83,87	82,15
Girona	283	6,45	6,33
Tarragona	265	6,04	5,92
Lleida	159	3,62	3,55
– Procedents de fora de Catalunya	**62**		**1,38**
D'altres comunitats de l'Estat	45		1,00
D'altres estats	17		0,38
– No donen dades	**30**		**0,67**
TOTAL	**4.476**		**100**

1.4. Dades per àrees dels expedients

(Vegeu Annex 2, apartat 2.3)

1.4.1. Queixes

	Nombre	%
Administració general	867	19,37
Ordenació del territori	782	17,47
Consum	585	13,07
Privades	566	12,65
Justícia	534	11,93
Infants	256	5,72
Treball i Pensions	183	4,09
Tributari	180	4,02
Serveis Socials	161	3,60
Sanitat	152	3,40
Immigració	131	2,93
Cultura	75	1,67
Dones	3	0,08
TOTAL	**4.476**	**100**

1.4.2. Actuacions d'ofici

	Nombre	%
Infants	24	36,36
Justícia	17	25,76
Consum	6	9,09
Administració general	4	6,06
Immigració	3	4,56
Ordenació del territori	3	4,56
Treball	3	4,56
Cultura	2	3,03
Sanitat	2	3,03
Dones	1	1,51
Tributari	1	1,51
TOTAL	**66**	**100**

1.5. Dades per administracions afectades dels expedients

(Vegeu Annex 2, apartat 2.4)

1.5.1. Queixes

	Nombre	%
Local	1.300	29,04
Autonòmica	1.181	26,39
Privades	1.063	23,75
Central	431	9,63
Judicial	166	3,71
Perifèrica	155	3,46
Universitat i col·legis prof.	143	3,19
Serveis públics privatitzats	20	0,45
Altres administracions	17	0,38
TOTAL	**4.476**	**100**

1.5.2. Actuacions d'ofici

	Nombre	%
Autonòmica	54	81,82
Local	4	6,06
Central	4	6,06
Perifèrica	2	3,03
Judicial	2	3,03
TOTAL	**66**	**100**

El Síndic només formula recomanacions o suggeriments davant la administracions on exerceix la seva competència, tot i que això no impedeix que n'estudiï el cas, en detecti el problema i el traslladi a qui correspongui.

1.6. Dades de situació procedimental dels expedients

(Vegeu Annex 2, apartat 2.5)

1.6.1. Expedients registrats durant l'any 2002

	Nombre	% total	% tràmit
Resolts	3.541	77,97	
En tràmit	1.001	22,03	
– En estudi	214		21,38
– Tramitació amb l'interessat	91		9,09
– Tramitació Administració	696 (*)		69,53
TOTAL	**4.542**	**100**	

(*) 234 expedients en tràmit són d'un grup de queixes amb un mateix objecte

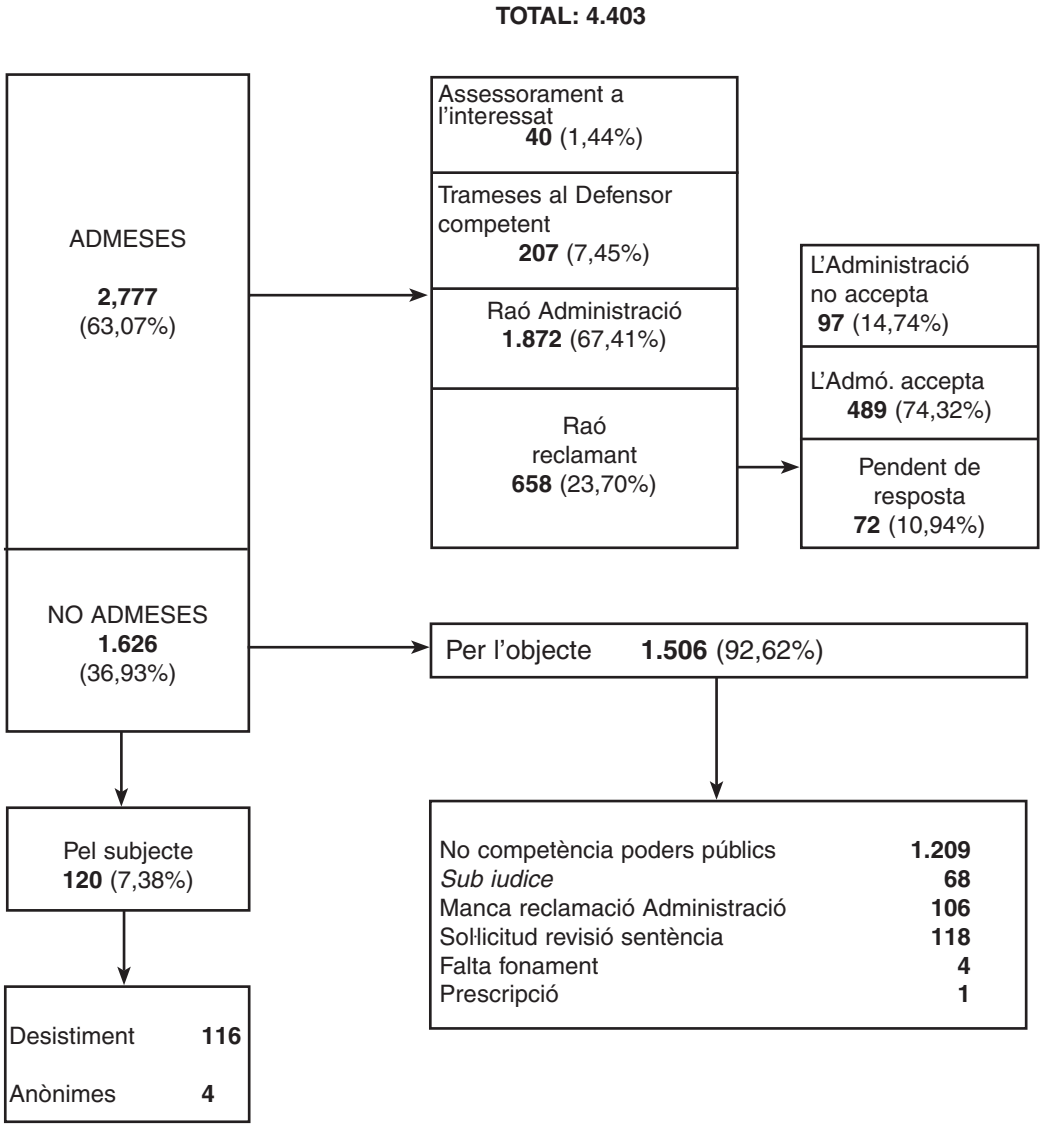
1.6.2. Expedients registrats i tramitats durant l'any 2002

	Nombre
Expedients iniciats l'any 2002	4.542
Expedients en tràmit d'exercicis anteriors al 2002	1.233
Expedients pendents de resposta al suggeriment del Síndic	52
Expedients tramesos al Defensor del Poble abans del 2002 i resolts el 2002	68
Expedients arxivats reoberts durant el 2002	44
TOTAL EXPEDIENTS TRAMITATS DURANT L'ANY 2002	5.939

	Nombre	% total exped.
Expedients conclosos i arxivats	4.403	74,14
Expedients pendents a 31.12.02	1.536(*)	25,86
TOTAL	5.939	100

(*) 234 expedients en tràmit són d'un grup de queixes amb un mateix objecte

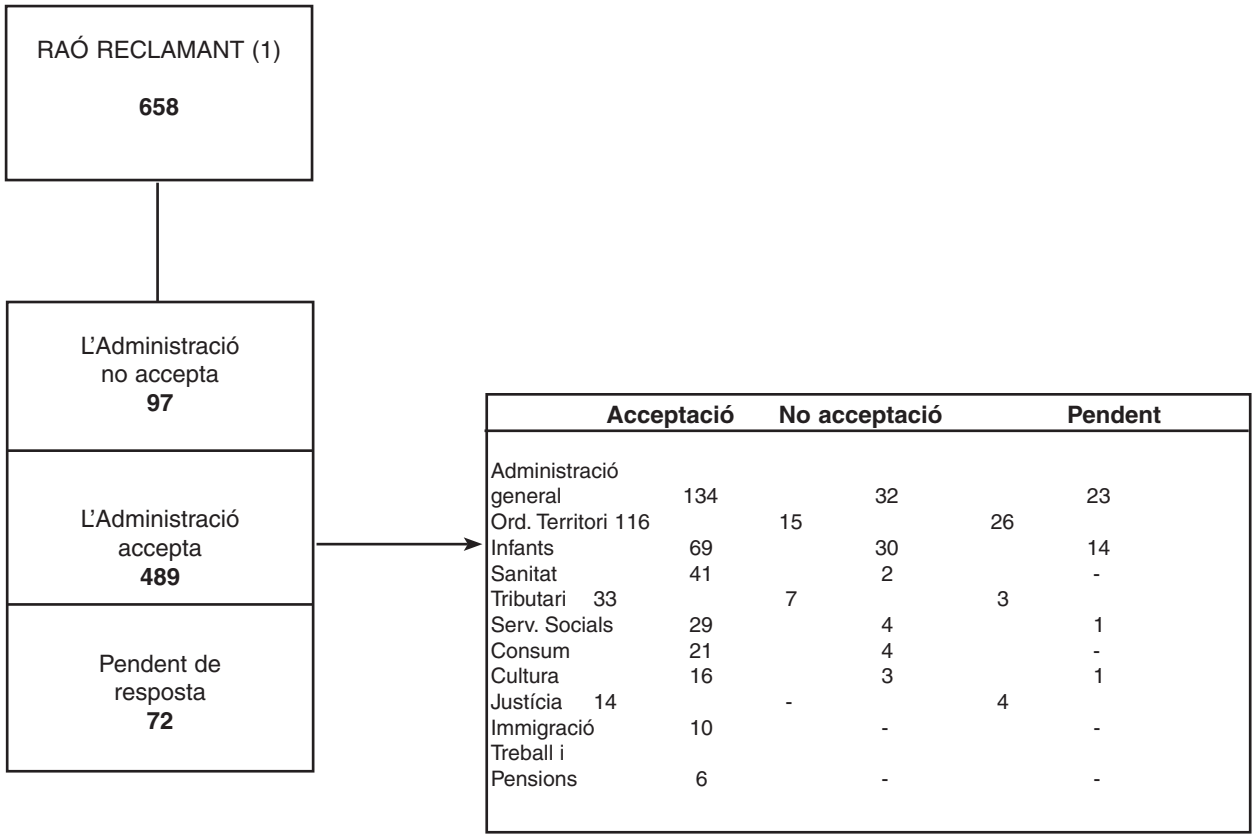
1.6.3. distribució de queixes concloses durant l'any 2002



(Vegeu Annex 2, apartats 2.5.3, 2.5.4. i 2.5.5)

1.6.4. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

TOTAL: 658



	Acceptació	No acceptació	Pendent
Administració general	134	32	23
Ord. Territori 116	15	26	
Infants	69	30	14
Sanitat	41	2	-
Tributari 33	7	3	
Serv. Socials	29	4	1
Consum	21	4	-
Cultura	16	3	1
Justícia 14	-	4	
Immigració	10	-	-
Treball i Pensions	6	-	-

(1) S'agrupen sota l'epígraf «Raó reclamant» tots aquells assumptes resolts durant l'any 2002, en els quals el Síndic va considerar que, per una o altra raó, l'Administració hauria hagut d'actuar d'una forma diferent de com ho havia fet (que han donat lloc a un advertiment o recordatori de deures legals, suggeriment interpretatiu o organitzatiu i propostes de conciliació o acord) o bé, en els quals va entendre que s'esqueia una modificació de l'ordenament jurídic.

També s'inclouen aquells casos 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.

(Vegeu Annex 2, apartats 2.5.5 i 2.5.6)

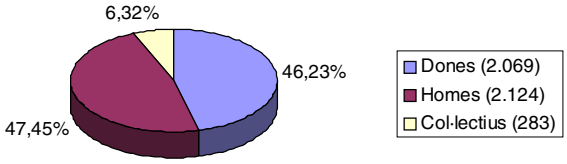
ANNEX 2

DETALL DE LES DADES DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DEL 2002

2.1. DADES SOCIOLÒGIQUES

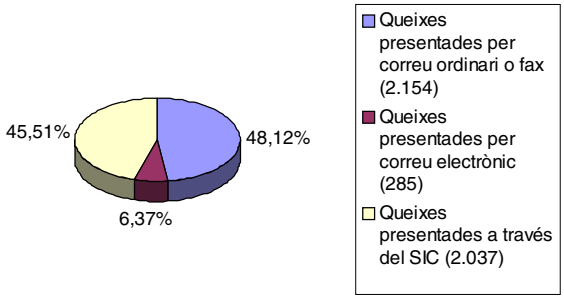
2.1.1. gràfic de les característiques dels reclamants

Total: 4.476



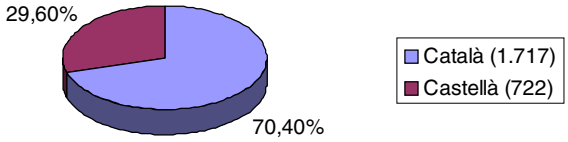
2.1.2. Gràfic de la forma de presentació de les queixes

Total: 4.476



2.1.3. Gràfic de la llengua emprada en les queixes presentades directament pel ciutadà

Total: 2.439



2.2. DADES TERRITORIALS DE LES QUEIXES REBUDES

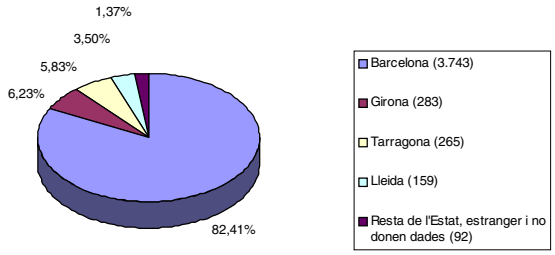
2.2.1. Taula comparativa de les queixes per província / índex de població

	COMPARACIÓ	% POBLACIÓ	% QUEIXES	
Població	Nombre habitants (1)	% Població	Nombre Queixes	Percentatge Queixes s/4.450
Catalunya	6.361.365	100%	4.450	100%
Barcelona	4.804.606	75,52%	3.743	84,12%
Girona	579.650	9,11%	283	6,35%
Lleida	365.023	5,75%	159	3,57%
Tarragona	612.086	9,62%	265	5,96%

(1) Estadística de població 2001. Informació més actualitzada disponible per l'Institut d'Estadística de Catalunya

TOTAL: 4.542

(S'inclouen les 92 queixes procedents de la resta de l'Estat, de l'estranger i les que no donen dades)



2.2.2. Mapa de les queixes presentades per comarca

Divisió comarcal definida per la Llei 6/1987, de 4 d'abril, sobre l'Organització Comarcal de Catalunya, modificada per la Llei 5/1988, de 28 de març i la Llei 3/1990, de 8 de gener.

Les xifres en el mapa indiquen les queixes escrites rebudes l'any 2002 procedents de Catalunya (4.450), sense incloure les de la resta de l'Estat espanyol (45), les de l'estranger (17) i les anònimes (30).

2.2.3. Distribució geogràfica de les queixes comparades amb l'índex de població

Estadística de població 2002. Informació més actualitzada disponible per l'Institut d'Estadística de Catalunya

1 Queixa per:

< 2.000 habitants:

Alt Empordà, Alt Penedès, Alt Urgell, Alta Ribagorça, Anoia, Bages, Baix Llobregat, Baix Penedès, Barcelonès, Berguedà, Conca de Barberà, Garraf, Garrigues, Garrotxa, Maresme, Pallars Jussà, Priorat, Solsonès, Val d'Aran, Vallès Occidental.

de 2.000 a 3.000 habitants:

Alt Camp, Baix Camp, Baix Ebre, Baix Empordà, Cerdanya, Gironès, Osona, Pla de l'Estany, Ripollès, Segarra, Segrià, Selva, Tarragonès, Terra Alta, Urgell, Vallès Oriental.

de 3.000 a 4.000 habitants:

Montsià, Noguera.

> 4.000 habitants:

Pallars Sobirà, Pla d'Urgell, Ribera d'Ebre.

0 queixes:

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

Alt Empordà	3
Barcelonès	8
Baix Llobregat	5
Segrià	17
Selva	1
Tarragonès	1
Vallès Oriental	5
Total Catalunya	43
Zaragoza	1
TOTAL	44

2.2.4. Taula de queixes per municipi, agrupats per comarques i províncies

Comarca-Població	Nombre de Queixes
BARCELONA	
Alt Penedès	*4*
Avinyonet del Penedès	1
Font-rubí	3
Gelida	5
Olèrdola	3
Olesa de Bonesvalls	1
El Pla del Penedès	1
Sant Cugat Sesgarrigues	1
Sant Llorenç d'Hortons	1
Sant Martí Sarroca	3
Sant Quintí de Mediona	1
Sant Sadurní d'Anoia	5
Santa Fe del Penedès	2
Santa Margarida i els Monjos	2
Subirats	1
Torrelles de Foix	2
Vilafranca del Penedès	29
Vilobí del Penedès	3
Anoia	*76*
Cabrera d'Igualada	2
Calaf	2
Capellades	4
Igualada	36
La Llacuna	1
Masquefa	3
Òdena	4
Piera	7
La Pobla de Claramunt	5
Sant Martí Sesgueioles	1
Sant Martí de Tous	1
Santa Margarida de Montbui	4
La Torre de Claramunt	2
Vallbona d'Anoia	1
Vilanova del Camí	3
Bages	*82*
Artés	4
Balsareny	2
Calders	1
Cardona	1
Castellfollit del Boix	1
Castellgalí	1
Fonollosa	2
Manresa	41
Moià	3
Monistrol de Montserrat	2
Mura	2
Pont de Vilomara i Rocafort	3
Sallent	5
Sant Fruitós de Bages	2
Sant Joan de Vilatorrada	2
Sant Salvador de Guardiola	2
Sant Vicenç de Castellet	4
Santa Maria d'Oló	1
Santpedor	2
Súria	1
Baix Llobregat	*367*
Abrera	9
Begues	5
Castelldefels	22
Cervelló	1
Collbató	3
Corbera de Llobregat	7
Cornellà de Llobregat	36
Esparreguera	22
Esplugues de Llobregat	32
Gavà	24
Martorell	8
Molins de Rei	16
Olesa de Montserrat	14
La Palma de Cervelló	7
Pallejà	4
El Papiol	4
El Prat de Llobregat	28
Sant Andreu de la Barca	9
Sant Boi de Llobregat	27
Sant Climent de Llobregat	8
Sant Esteve Sesrovires	10
Sant Feliu de Llobregat	16
Sant Joan Despí	12
Sant Just Desvern	4
Sant Vicenç dels Horts	9
Santa Coloma de Cervelló	1
Vallirana	10

Viladecans	20
Barcelonès	2.190
Badalona	88
Barcelona	1.939
L'Hospitalet de Llobregat	108
Sant Adrià de Besòs	16
Santa Coloma de Gramenet	38
Berguedà	*20*
Avià	1
Bagà	2
Berga	10
Cercs	2
Gironella	1
La Nou de Berguedà	1
La Pobla de Lillet	2
Santa Maria de Merlès	1
Garraf	*63*
Canyelles	1
Cubelles	3
Olivella	2
Sant Pere de Ribes	15
Sitges	12
Vilanova i la Geltrú	30
Maresme	*228*
Alella	5
Arenys de Mar	11
Arenys de Munt	2
Argentona	3
Cabrera de Mar	3
Cabrils	4
Caldes d'Estrac	1
Calella	17
Canet de Mar	10
Dosrius	3
Malgrat de Mar	5
El Masnou	18
Mataró	66
Montgat	12
Palafolls	6
Pineda de Mar	8
Premià de Dalt	4
Premià de Mar	13
Sant Andreu de Llavaneres	4
Sant Cebrià de Vallalta	3
Sant Pol de Mar	5
Santa Susanna	1
Teià	2
Tiana	2
Tordera	7
Vilassar de Dalt	4
Vilassar de Mar	9
Osona	*54*
Calldetenes	1
Folgueroles	1
Manlleu	7
Les Masies de Voltregà	1
Montesquiu	1
Olost	1
Oristà	1
Roda de Ter	1
Sant Hipòlit de Voltregà	2
Sant Julià de Vilatorta	2
Sant Martí de Centelles	1
Sant Pere de Torelló	2
Sant Quirze de Besora	2
Santa Eugènia de Berga ...	1
Seva	2
Taradell	2
Tona	4
Torelló	7
Vic	15
Selva	*1*
Fogar de la Selva	1
Vallès Occidental	*374*
Barberà del Vallès	11
Bellaterra	4
Castellar del Vallès	8
Castellbisbal	5
Cerdanyola del Vallès	22
Matadepera	4
Montcada i Reixac	25
Palau-solità i Plegamans	15
Ripollet	14
Rubí	28
Sabadell	76
Sant Cugat del Vallès	37
Sant Llorenç Savall	2
Sant Quirze del Vallès	10
Santa Perpètua de Mogoda	8
Sentmenat	3
Terrassa	94
Ullastrell	1
Vacarisses	1
Valldoreix	2
Viladecavalls	4
Vallès Oriental	*158*
L'Ametlla del Vallès	3
Bigues i Riells	7
Caldes de Montbui	11
Cardedeu	8
Les Franqueses del Vallès	4
La Garriga	5
Granollers	29
Lliçà d'Amunt	3
Lliçà de Vall	3
Llinars del Vallès	6
Martorelles	2
Mollet del Vallès	20
Montmeló	3
Montornès del Vallès	4
Parets del Vallès	9
La Roca del Vallès	13
Sant Antoni de Vilamajor	3
Sant Celoni	9
Sant Esteve de Palautordera	2
Sant Feliu de Codines	3
Sant Pere de Vilamajor	1
Santa Eulàlia de Ronçana	4
Santa Maria de Martorelles	1
Santa Maria de Palautordera	3
Vilanova del Vallès	2
Total comarques de Barcelona	3.677

GIRONA

Alt Empordà	*64*
Albanyà	1
Bàscara	1
Borrassà	1
Castelló d'Empúries	1
L'Escala	5
Figueres	31
La Jonquera	1
Lladó	1
Llançà	2
Llers	2
Masarac	1
Navata	1
Ordis	1
Rabós	2
Roses	3
Sant Climent Sescebes	2
Sant Pere Pescador	1
Ventalló	1
Vilabertran	1
Vilafant	3
Vilamalla	1
Vilaür	1

Baix Empordà	*52*
Begur	5
La Bisbal d'Empordà	5
Calonge	4
Castell-Platja d'Aro	8
Palafrugell	10
Palamós	7
Palau-sator	1
Sant Feliu de Guíxols	5
Torroella de Montgrí	3
Ullastret	2
Vall-llòbrega	1
Vilopriu	1
Cerdanya	*4*
Puigcerdà	4
Garrotxa	*26*
Besalú	1
Castellfollit de la Roca	2
Olot	16
Les Planes d'Hostoles	2
Les Preses	1
Sant Feliu de Pallerols	2
Sant Jaume de Llierca	1
La Vall d'en Bas	1
Gironès	*55*
Bescanó	1
Cassà de la Selva	1
Celrà	1
Cervià de Ter	1
Fornells de la Selva	4
Girona	29
Quart	1
Salt	13
Sant Gregori	1
Sarrià de Ter	3
Pla de l'Estany	*11*
Banyoles	9
Porqueres	2
Ripollès	*13*
Campdevànol	1
Camprodon	1
Llanars	1
Molló	1
Ripoll	6
Sant Joan de les Abadesses	2
Sant Pau de Segúries	1
Selva	*58*
Anglès	3
Arbúcies	3
Blanes	23
Breda	1
Caldes de Malavella	2
Lloret de Mar	6
Maçanet de la Selva	2
Riells i Viabrea	4
Santa Coloma de Farners	3
Tossa de Mar	5
Vidreres	6
Total comarques de Girona	283

LLEIDA

Alta Ribagorça	*4*
El Pont de Suert	2
La Vall de Boí	1
Vilaller	1
Alt Urgell	*19*
Alàs i Cerc	1
Bassella	2
Oliana	1
Ribera d'Urgellet	1
La Seu d'Urgell	13
La Vansa i Fórnols	1
Cerdanya	3
Bellver de Cerdanya	2
Urús	1
Garrigues	*17*
Arbeca	1
Les Borges Blanques	12
La Floresta	2
La Granadella	1
Juneda	1
Noguera	*10*
Albesa	1
Artesa de Segre	1
Balaguer	6
Menàrguens	1
La Sentiu de Sió	1
Pallars Jussà	*7*
Abella de la Conca	1
Gavet de la Conca	1
Isona i Conca Dellà	1
La Pobla de Segur	1
Talarn	2
Tremp	1
Pallars Sobirà	*1*
La Vall de Cardós	1
Pla d'Urgell	*4*
Bell-lloc d'Urgell	1
Bellvís	1
Mollerussa	2
Segarra	*7*
Biosca	1
Cervera	3
Guissona	2
Torà	1
Segrià	*61*
Aitona	1
Albatàrrec	1
Alcoletge	1
Almacelles	3
Llardecans	1
Lleida	52
Rosselló	1
Torres de Segre	1
Solsonès	*11*
Navès	1
Olius	2
Pinell de Solsonès	1
Solsona	7
Urgell	*11*
Agramunt	2
Bellpuig	1
La Fuliola	2
Puigverd d'Agramunt	1
El Talladell	1
Tàrrega	4
Val d'Aran	*4*
Bossòst	1
Naut Aran	1
Vielha e Mijaran	2
Total comarques de Lleida	159

TARRAGONA	
Alt Camp	*12*
Cabra del Camp	1
Figuerola del Camp	1
El Pla de Santa Maria	1
El Pont d'Armentera	1
Puigpelat	1
Rodonyà	1
Vallmoll	1
Valls	5
Baix Camp	*57*
Alforja	1
Almoster	2
Cambrils	16
Capafonts	1
Mont-roig del Camp	6
Reus	27
Riudoms	2
La Selva del Camp	1
Vinyols i els Arcs	1
Baix Ebre	*29*
L'Ametlla de Mar	3
Camarles	1
Deltebre	6
Jesús	5
Paüls	1
El Perelló	2
Roquetes	1
Tortosa	10
Baix Penedès	*34*
L'Arboç	2
Banyeres del Penedès	2
La Bisbal del Penedès	1
Calafell	7
Cunit	4
Llorenç del Penedès	1
El Montmell	2
Santa Oliva	5
El Vendrell	10
Conca de Barberà	*18*
Blancafort	2
L'Espluga de Francolí	2
Forès	1
Llorac	1
Montblanc	7
Santa Coloma de Queralt	3
Senan	2
Montsià	*19*
Alcanar	4
Amposta	2
La Galera	2
Sant Carles de la Ràpita	4
Santa Bàrbara	3
La Sènia	1
Ulldecona	3
Priorat	*7*
Capçanes	1
Cornudella de Montsant	3
Marçà	1
Tarroja de Priorat	1
Ulldemolins	1
Ribera d'Ebre	*5*
Benissanet	1
Móra d'Ebre	1
Móra la Nova	2
Riba-roja d'Ebre	1
Tarragonès	*78*
Altafulla	3
La Canonja	1
Constantí	1
Creixell	3
Perafort	1
Roda de Berà	2
Salou	5
La Secuita	2
Tarragona	53
Torredembarra	4
Vila-seca	3
Terra Alta	*6*
La Fatarella	1
Gandesa	3
Horta de Sant Joan	2
Total comarques de Tarragona	265
Total Catalunya	4.384

2.2.5. Taula de les queixes procedents de la resta de l'Estat i de l'estranger

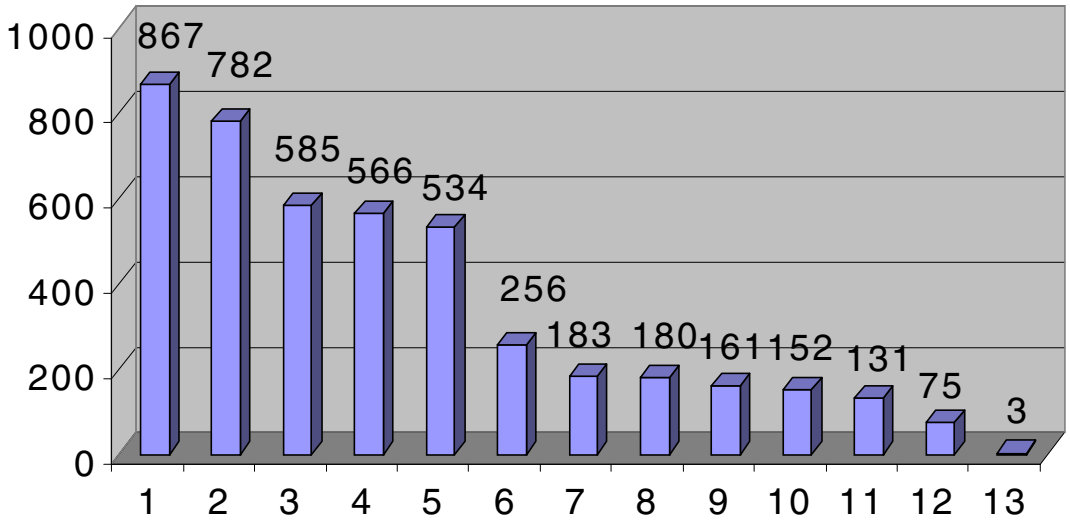
Procedents de la resta de l'Estat	
Alacant	2
Asturias	1
Badajoz	1
Balears	7
Bizkaia	2
Cantabria	1
Castelló	2
A Coruña	1
Guipuzkoa	2
Huelva	2
Madrid	6
Málaga	1
Murcia	1
Navarra	1
Ourense	1
Huesca	2
Palencia	1
Pontevedra	2
Salamanca	1
Santa Cruz de Tenerife	1
Zaragoza	5
València	1
Valladolid	1
Total	45

Procedents de l'estranger	
Classificació per països	
Alemanya	1
Andorra	1
Argentina	5
Bèlgica	1
Estats Units	1
Finlàndia	1
França	4
Nova Zelanda	1
Suïssa	1
Turquia	1
Total	17
No donen dades	30
Total	30
TOTAL	4.476

2.3. CLASSIFICACIÓ TEMÀTICA O PER ÀREES

2.3.1. Gràfic de les queixes per àrees

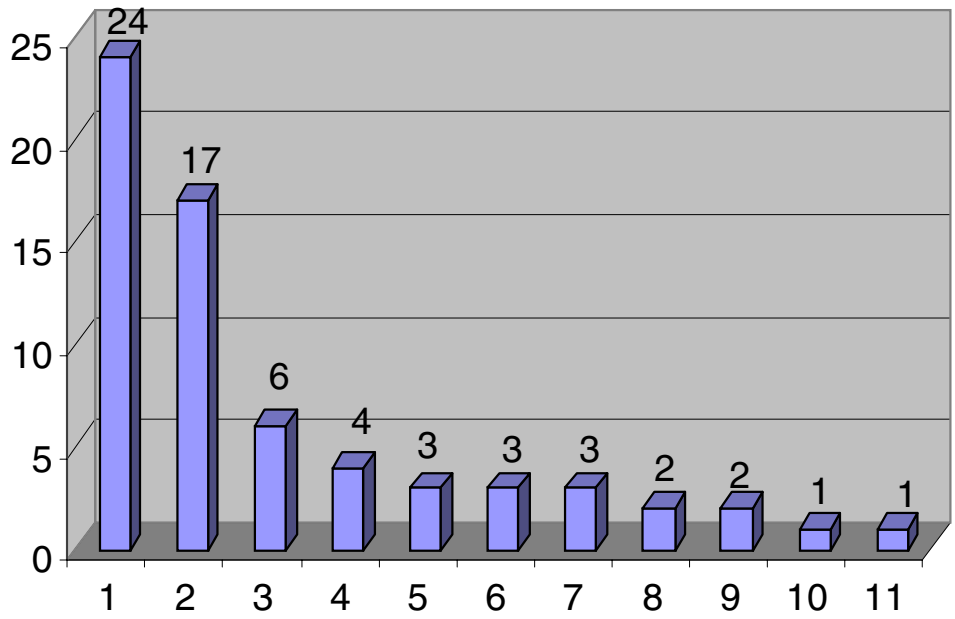
TOTAL: 4.476



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

2.3.2. Gràfic de les actuacions d'ofici per àrees

TOTAL: 66



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

2.3.3. Detall de la classificació dels expedients per la temàtica que plantegen

	Q	A/O	Total
1. Administració general			
- Procediment administratiu	389	2	391
- Funció Pública (*)	343	-	343
- Contractació administrativa i expropiació forçosa	66	-	66
- Responsabilitat patrimonial de l'Administració	35	-	35
- Participació en els afers públics	34	2	36
Total	867	4	871

(*) 234 queixes d'igual contingut corresponents al personal de la XHUP

	Q	A/O	Total
2. Ordenació del Territori			
- Habitatge	90	1	91
- Urbanisme (**)	457	-	457
- Medi ambient	235	2	237
Total	782	3	785

(**) 244 queixes d'igual contingut corresponents al trasllat del centre penitenciari la Model

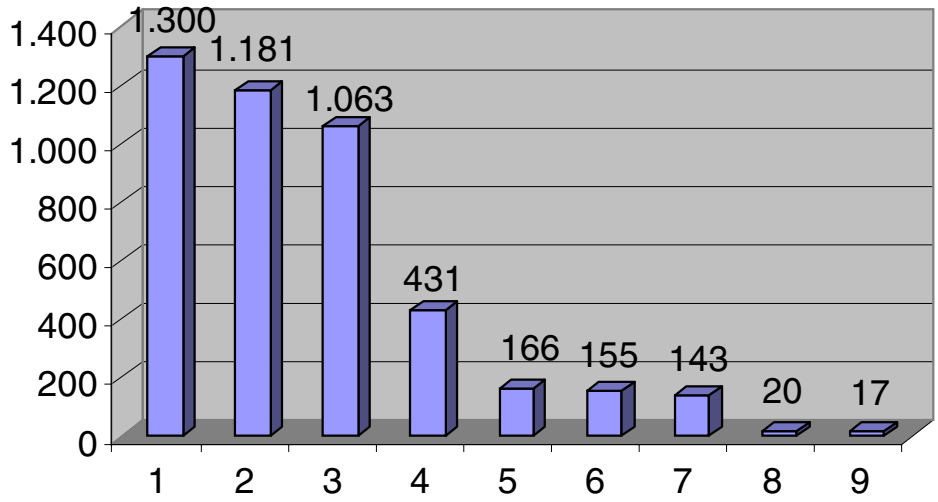
	Q	A/O	Total
3. Tributari			
- Tributs	26	-	26
- Preus Públics	2	-	2
- Gestió Tributària	152	1	153
Total	180	1	181
4. Sanitat			
- Salut Pública	41	-	41
- Deficiències sanitàries	111	2	113
Total	152	2	154
5. Consum			
- Consum	585	6	591
Total	585	6	591
6. Treball i pensions			
- Treball	46	2	48
- Seguretat Social	102	1	103
- Pensions	35	-	35
Total	183	3	186
7. Serveis Socials			
- Gent gran	33	-	33
- Discapacitat física	46	-	46
- Discapacitat psíquica	24	-	24
- Altres serveis socials	58	-	58
Total	161	-	161
8. Cultura			
- Alumnes universitat	18	-	18
- Gestió acadèmica universitat	7	-	7
Subtotal Universitat	25	-	25
- Normalització lingüística	42	1	43
- Altres aspectes culturals	8	1	9
Total	75	2	77
9. Justícia			
- Seguretat ciutadana	71	2	73
- Administració de Justícia	402	2	404
- Serveis penitenciaris	61	13	74
Total	534	17	551

	Q	A/O	Total
10. Infants			
- Protecció	77	8	85
- Alumnes ensenyament	138	16	154
- Personal docent	41	-	41
Total	256	24	280
11. Dones			
- Dones	3	1	4
Total	3	1	4
12. Immigració			
- Immigració	131	3	134
Total	131	3	134
13. Queixes privades i/o inconcretes			
- Privades	547	-	547
- Inconcretes	19	-	19
Total	566	-	566
TOTAL EXPEDIENTS	4.476	66	4.542

2.4. CLASSIFICACIÓ PER ADMINISTRACIONS AFECTADES

2.4.1. Gràfic de les queixes per administracions afectades

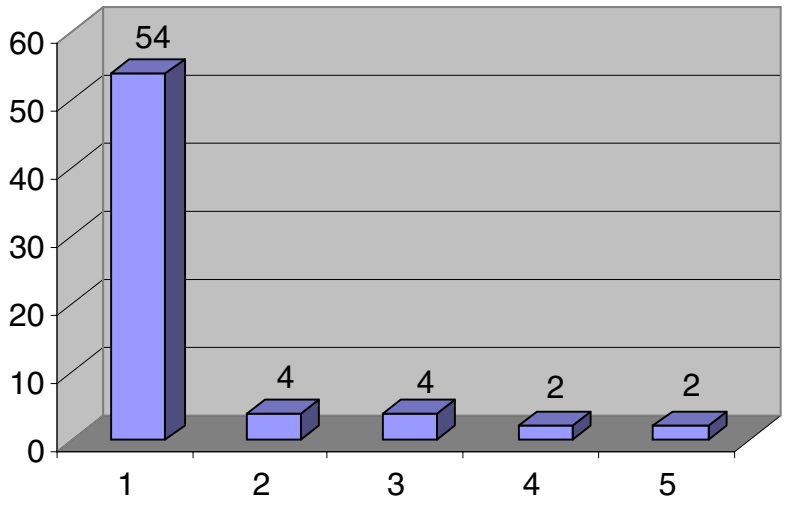
TOTAL: 4.476



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

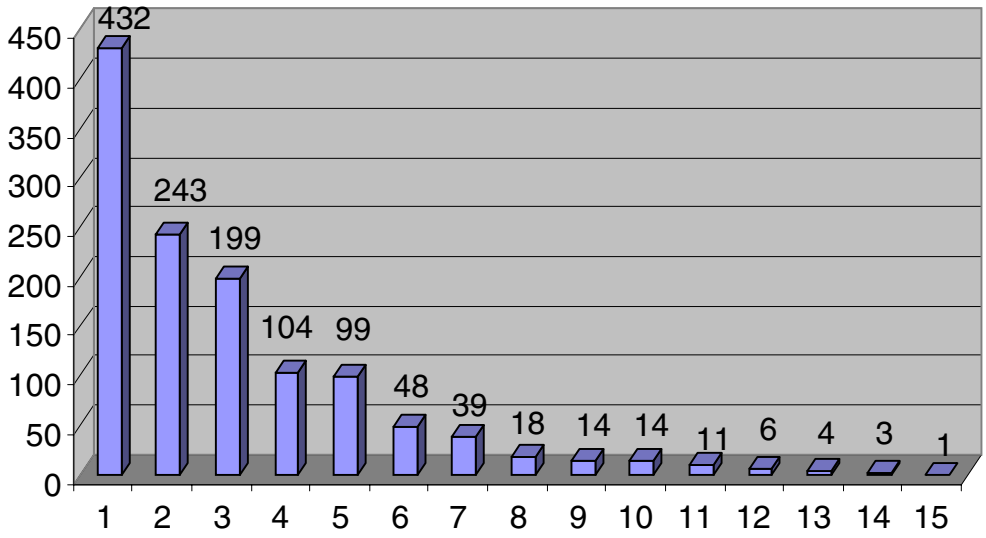
2.4.2. Gràfic de les actuacions d'ofici per administracions afectades

TOTAL: 66



1. Autonòmica (81,82%)
2. Local (6,06%)
3. Central (6,06%)
4. Perifèrica (3,03%)
5. Judicial (3,03)

2.4.3. Gràfic de les queixes i actuacions d'ofici davant l'Administració autonòmica per departaments



1. Sanitat i Seguretat Social(*)
2. Justícia i Interior
3. Ensenyament
4. Treball, Indústria, Comerç i Turisme
5. Benestar i Família
6. Pol. Territ. i Obres Públiques
7. Presidència
8. Cultura
9. Economia i Finances
10. Medi Ambient
11. Agricultura R. i Pesca
12. Governació i R. Inst.
13. Corp. Cat. Ràdio i TV.
14. Parlament de Catalunya
15. Universitats, Recerca i Societat de la Inf.

(*) S'inclouen les 234 queixes d'igual contingut corresponents al personal de la XHUP

2.4.4. desglòs de les queixes i actuacions d'ofici davant l'Administració local

Municipis	1.265
Diputacions	13
Consells comarcals	12
Entitats metropolitanes	8
Consorcis	5
Entitats municipalistes	1
TOTAL	1.304

2.4.5. relació d'ajuntaments davant els quals s'ha interposat queixa o iniciat expedient d'ofici

Comarca-Població	Nombre de Queixes
BARCELONA	
Alt Penedès	*25*
Font-rubí	3
Gelida	2
Mediona	2
Olèrdola	3
El Pla del Penedès	1
Sant Llorenç d'Hortons	1
Sant Martí Sarroca	1
Sant Sadurní d'Anoia	2
Santa Margarida i els Monjos	2
Subirats	1
Torrelles de Foix	2
Vilafranca de Penedès	3
Vilobí del Penedès	2
Anoia	*19*
El Bruc	1
Cabrera d'Igualada	2
Calaf	1
Capellades	1
Igualada	3
La Llacuna	1
Òdena	2
Piera	2
Sant Martí de Tous	1
Sant Pere Sallavinera	1
Santa Margarida de Montbui	1
La Torre de Claramunt	1
Vallbona d'Anoia	1
Els Hostalets de Pierola	1
Bages	*7*
Balsareny	1
Moià	1

Sallent	2
El Pont de Vilomara i Rocafort	2
Sant Vicenç de Castellet	1
Baix Llobregat	*95*
Abrera	2
Begues	4
Castelldefels	7
Cervelló	2
Corbera de Llobregat	2
Cornellà de Llobregat	9
Esparreguera	4
Esplugues de Llobregat	5
Gavà	14
Martorell	3
Molins de Rei	2
Olesa de Montserrat	5
Pallejà	3
El Papiol	4
El Prat de Llobregat	3
Sant Andreu de la Barca	4
Sant Boi de Llobregat	5
Sant Climent de Llobregat	4
Sant Feliu de Llobregat	4
Sant Joan Despí	3
Vallirana	4
Viladecans	2
Barcelonès	656
Badalona	21
Barcelona	605(*)
L'Hospitalet de Llobregat	17
Sant Adrià de Besòs	2
Santa Coloma de Gramenet	11
Berguedà	*10*
Berga	2
Casserres	1
Cercs	2
Gironella	1
La Pobla de Lillet	3
Sant Jaume de Frontanyà	1
Garraf	*16*
Canyelles	1
Cubelles	4
Sant Pere de Ribes	4
Sitges	2
Vilanova i la Geltrú	5
Maresme	*53*
Arenys de Mar	1
Arenys de Munt	2
Argentona	1
Cabrils	2
Caldes d'Estrac	1
Calella	6
Canet de Mar	3
Dosrius	1
El Masnou	3
Mataró	4
Montgat	3
Palafolls	2
Pineda de Mar	2
Premià de Dalt	1
Premià de Mar	1
Sant Andreu de Llavaneres	3
Sant Cebrià de Vallalta	2
Sant Pol de Mar	3
Santa Susanna	2
Teià	1
Tiana	2
Tordera	1

(*) S'inclouen les 244 queixes d'igual contingut corresponents al trasllat del centre penitenciari de la Model

Vilassar de Dalt	2
Vilassar de Mar	4
Osona	*15*
Gurb	1
Les Masies de Voltregà	1
Oristà	1
Sant Hipòlit de Voltregà	2
Sant Julià de Vilatorta	2
Seva	2
Taradell	1
Tona	2
Torelló	2
Vic	2
Vallès Occidental	*86*
Barberà del Vallès	1
Castellar del Vallès	2
Castellbisbal	2
Cerdanyola del Vallès	10
Matadepera	3
Montcada i Reixac	4
Palau-solità i Plegamans	6
Polinyà	1
Ripollet	1
Rubí	9
Sabadell	15
Sant Cugat del Vallès	9
Sant Quirze del Vallès	2
Santa Perpètua de Mogoda	4
Sentmenat	1
Terrassa	14
Vacarisses	1
Viladecavalls	1
Vallès Oriental	*52*
Aiguafreda	1
L'Ametlla del Vallès	1
Bigues i Riells	3
Caldes de Montbui	4
Cardedeu	1
Les Franqueses del Vallès	2
La Garriga	1
Granollers	7
Lliçà d'Amunt	3
Lliçà de Vall	1
Llinars del Vallès	1
Martorelles	2
Mollet del Vallès	4
Montmeló	2
Montornès del Vallès	2
Parets del Vallès	2
La Roca del Vallès	2
Sant Antoni de Vilamajor	1
Sant Celoni	4
Sant Esteve de Palautordera	2
Sant Feliu de Codines	2
Santa Eulàlia de Ronçana	1
Santa Maria de Martorelles	1
Vallgorguina	1
Vilanova del Vallès	1
TOTAL BARCELONA	1.034

GIRONA

Alt Empordà	*13*
Avinyonet de Puigventós	1
L'Escala	1
Figueres	1
Llançà	2
El Port de la Selva	1
Portbou	1
Roses	4
Sant Pere Pescador	2
Baix Empordà	25
Begur	2

La Bisbal d'Empordà	2
Calonge	1
Castell-Platja d'Aro	2
Palafrugell	1
Palamós	9
Palau-sator	1
Pals	1
Sant Feliu de Guíxols	2
Torroella de Montgrí	2
Ullastret	1
Vilopriu	1
Garrotxa	*2*
Besalú	1
Olot	1
Gironès	*4*
Bescanó	1
Celrà	1
Girona	2
Pla de l'Estany	*5*
Banyoles	2
Porqueres	2
Serinyà	1
Ripollès	*5*
Camprodon	2
Ripoll	1
Sant Joan de les Abadesses	1
Setcases	1
Selva	*21*
Amer	1
Anglès	1
Blanes	5
Caldes de Malavella	1
Lloret de Mar	2
Maçanet de la Selva	2
Riells i Viabrea	1
Sant Hilari Sacalm	1
Tossa de Mar	3
Vidreres	4
TOTAL GIRONA	75

LLEIDA

Alt Urgell	*3*
Ribera d'Urgellet	1
La Seu d'Urgell	1
Les Valls de Valira	1
Cerdanya	1
Bellver de Cerdanya	1
Garrigues	*7*
Arbeca	1
Les Borges Blanques	1
La Floresta	2
Juncosa	2
El Vilosell	1
Noguera	5
Balaguer	3
Cubells	1
Menàrguens	1
Pallars Jussà	*1*
Salas de Pallars	1
Pallars Sobirà	*1*
La Vall de Cardós	1
Pla d'Urgell	*4*
Bell-lloc d'Urgell	1
Bellvís	1
Mollerussa	2
Segarra	*2*
Biosca	1
Cervera	1
Segrià	*6*
Aitona .	1
Albatàrrec	1
Alcoletge	1
Almacelles	1
Lleida	1
Rosselló	1
Solsonès	*4*
Navès	1
Pinell de Solsonès	1
Solsona	2
Urgell	*5*
La Fuliola	1
Maldà	1
Tàrrega	1
Vallbona de les Monges	1
Verdú	1
Val d'Aran	*3*
Naut Aran	1
Vielha e Mijaran	2
TOTAL LLEIDA	42

TARRAGONA

Alt Camp	*6*
Cabra de Camp	1
Montferri	1
La Riba	1
Rodonyà	1
Vallmoll	1
Valls	1
Baix Camp	*28*
Almoster	2
Les Borges del Camp	1
Cambrils	10
Capafonts	1
Castellvell del Camp	1
Mont-roig del Camp	4
Reus	6
Riudecanyes	1
Riudoms	1
La Selva del Camp	1
Baix Ebre	*10*
L'Ampolla	2
Deltebre	1
El Perelló	2
Roquetes	2
Tortosa	3
Baix Penedès	*24*
Albinyana	1
L'Arboç	1
Bellvei	1
Calafell	4
Cunit	3
Montmell	3
Santa Oliva	2
El Vendrell	9
Conca de Barberà	*10*
Barberà de la Conca	1
Blancafort	1
L'Espluga de Francolí	1
Forés	1

Llorac	1
Montblanc	3
Senan	1
Santa Coloma de Queralt	1
Montsià	*8*
Alcanar	3
Amposta	1
La Sènia	1
Ulldecona	3
Priorat	*3*
Capçanes	1
Falset	1
Torroja del Priorat	1
Tarragonès	*25*
Constantí	1
Creixell	4
Els Pallaresos	1
Salomó	1
Salou	6
Tarragona	7
Torredembarra	4
Vila-seca	1
TOTAL TARRAGONA	114
TOTAL CATALUNYA	1.265

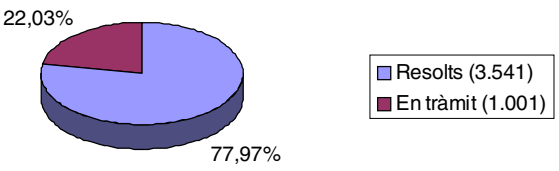
2.5. DADES PROCEDIMENTALS DELS EXPEDIENTS

2.5.1. Taula sobre situació d'expedients d'anys anteriors al 2002

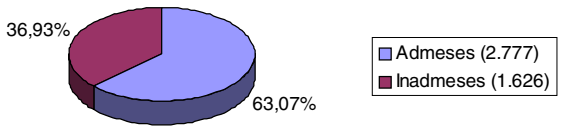
(1992-2001) A 31.12.2002

ANY	TOTAL EXPEDIENTS	EN TRÀMIT
1992	2492	-
1993	2601	-
1994	2602	-
1995	2500	-
1996	3360	-
1997	3845	2
1998	3921	5
1999	3858	38
2000	3966	49
2001	4289	98

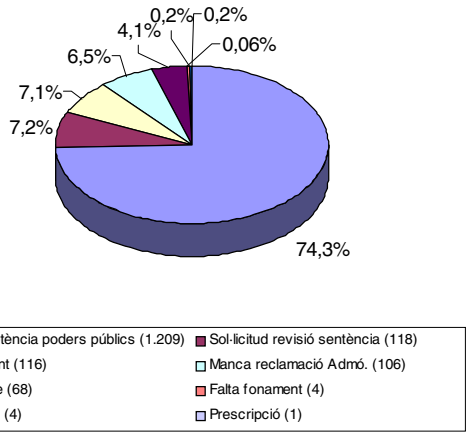
2.5.2. Gràfic dels expedients registrats durant el 2002



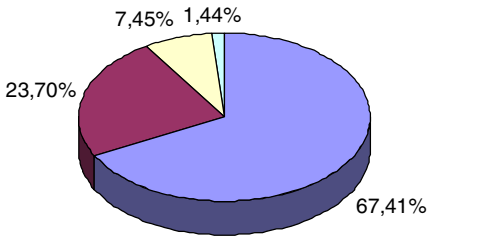
2.5.3. Gràfic de la distribució de les queixes concloses el 2002

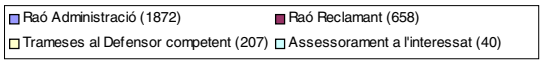


2.5.4. Gràfic de la distribució de les queixes inadmeses durant el 2002



2.5.5. Gràfic de la distribució de les queixes admeses durant el 2002





2.5.6. Nombre de consideracions del Síndic per àrees i temàtica plantejada

	Acceptada	No accep.	Pendent
1. Administració General			
- Procediment administratiu i participació afers públics	94	20	15
- Funció pública	17	5	4
- Contractació administrativa i expropiació	18	4	2
- Responsabilitat patrimonial	5	3	2
Total 189:	134	32	23
2. Ordenació del Territori			
- Habitatge	11	1	2
- Urbanisme	36	5	10
- Medi ambient	69	9	14
Total 157:	116	15	26
3. Tributari			
- Tributs	4	-	1
- Preus públics	1	-	-
- Gestió tributària	29	6	2
Total 43:	33	7	3
4. Sanitat			
- Salut pública	9	-	-
- Deficiències sanitàries	32	2	-
Total 43:	41	2	-
5. Consum			
- Consum	21	4	-
Total 25:	21	4	-
6. Treball i Pensions			
- Treball	2	-	-
- Seguretat Social	1	-	-
- Pensions	3	-	-
Total 6:	6	-	-
7. Serveis Socials			
- Gent gran	11	1	-
- Discapacitat física	9	2	-
- Discapacitat psíquica	3	1	1
- Altres serveis socials	6	-	-
Total 34:	29	4	1
8. Cultura			
- Alumnes universitaris	3	1	-
- Gestió acadèmica universitària	2	1	-
- Normalització lingüística	9	1	-
- Altres temes culturals	2	-	1
Total 20:	16	3	1
9. Justícia			
- Seguretat Ciutadana	-	-	2
- Administració de Justícia	11	-	1
- Serveis penitenciaris	3	-	1
Total 18:	14	-	4
10. Infants			
- Protecció	27	13	6
- Alumnes ensenyament	31	13	6
- Personal docent	11	4	2
Total 113:	69	30	4
11. Dones			
- Dones	-	-	-
Total:	-	-	-
12. Immigració			
- Immigració	10	-	-
Total 10:	10	-	-
Total: 658	489	97	72

ANNEX 3

SERVEI D'INFORMACIÓ AL CIUTADÀ (SIC)

1. Introducció

En aquest apartat donem compte de les principals actuacions del Servei d'Informació al Ciutadà (en endavant SIC), entre les quals també s'inclouen la resposta a aquelles demandes d'intervenció sobre qüestions estrictament privades i que estan fóra del nostre àmbit d'intervenció.

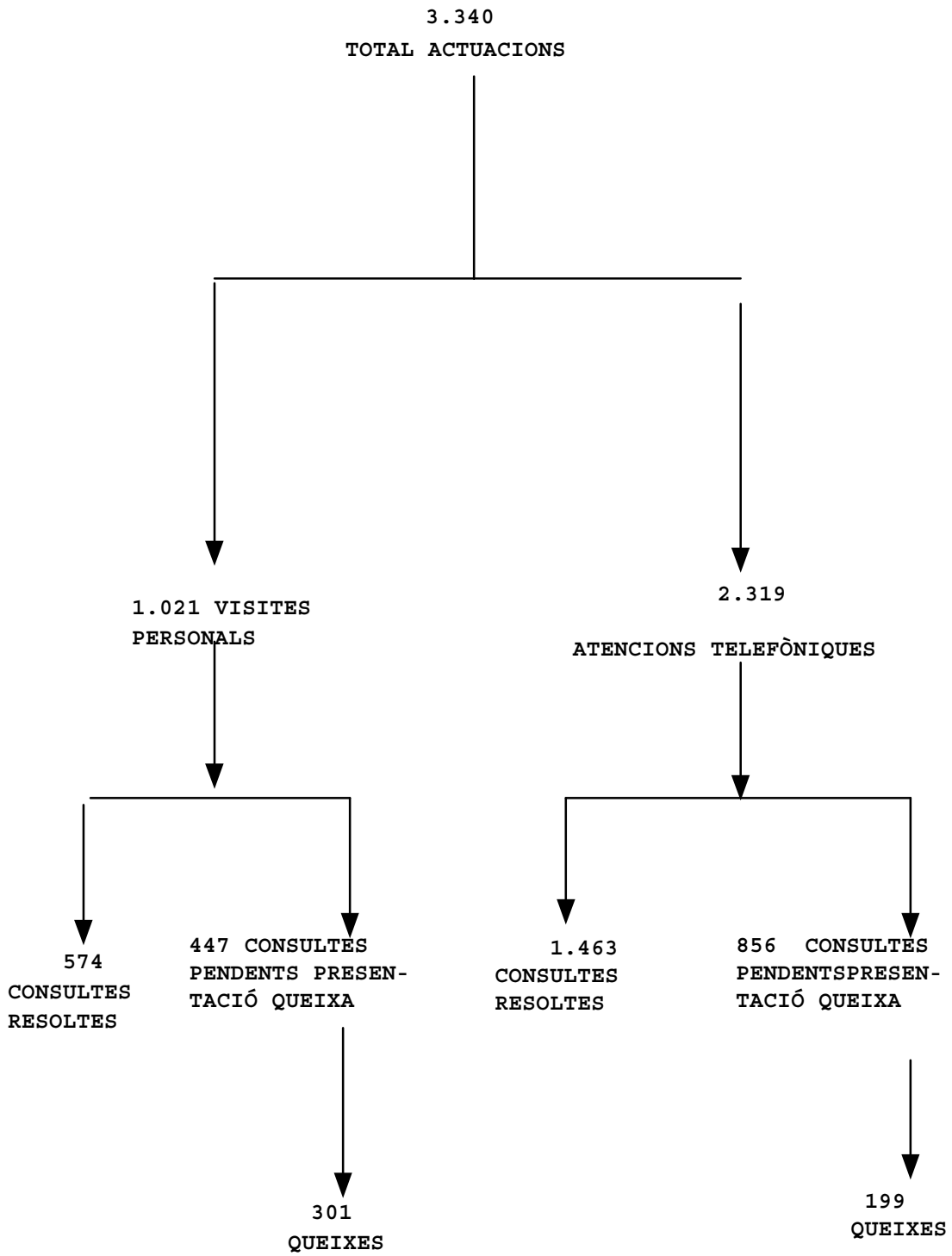
Com ja hem avançat en la Presentació, en aquesta ocasió es dóna compte de l'activitat del SIC incorporant al mateix temps les dades que fins ara s'explicaven en l'antiga secció 13 i en l'annex estadístic 2. En aquesta secció es faciliten moltes dades i xifres que s'havien de localitzar en l'annex estadístic i relacionar-los amb el text. Pretenem, doncs, facilitar aquesta tasca.

Així, tal com es pot veure en el diagrama que ve a continuació sobre les actuacions del Servei d'Informació, aquestes han estat 3.340, la qual cosa representa un 8,90% d'increment respecte a l'any passat. Des de ja fa aproximadament uns set anys les intervencions anuals

del SIC oscil·len al voltant d'aquesta xifra, en més o en menys, sense que, almenys fins ara, les variacions puguin considerar-se especialment significatives. Podem dir que, en aquest temps, el nombre d'actuacions del SIC s'estabilitza al voltant de les tres mil i escaig anuals.

Una altra dada significativa, per repetida i constant, és l'increment del percentatge d'atencions telefòniques sobre el total. Durant l'any 2002, el 69,43% de les actuacions han estat mitjançant telèfon. Recordem que, per exemple, l'any 1998 el percentatge havia estat del 61,74%.

ACTUACIONS DEL SERVEI D'INFORMACIÓ



Igualment, i com dada sociològica remarcable destaquem amb l'ajut dels gràfics relatius a Característiques dels usuaris del Servei d'Informació al Ciutadà per raó del sexe, que distingeixen aquells que són atesos en visita personal, dels que ho són per atenció telefònica, com afecta de manera diferent aquest factor.

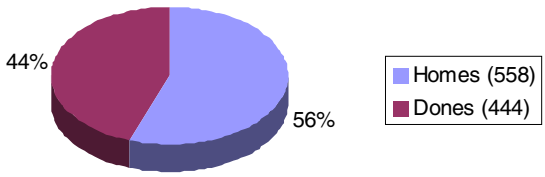
Són majoritàriament els homes els que visiten personalment la Institució per formular consultes o queixes –un 55,69% amb tendència a la baixa–, mentre que puja el percentatge de dones, que se situa en el 44,31%.

La tendència és simètricament inversa en el cas de les atencions telefòniques, un 43,77%, d'homes i un 56,23%, de dones, percentatges pràcticament estables respecte a l'any anterior.

CARACTERÍSTIQUES DELS USUARIS DEL SERVEI D'INFORMACIÓ AL CIUTADÀ PER RAÓ DEL SEXE

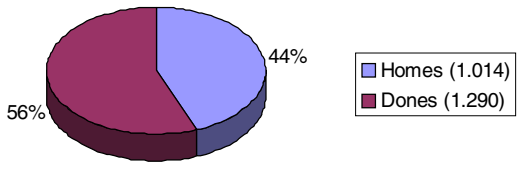
EN VISITA PERSONAL

Total: 1.002 (*)



EN ATENCIÓ TELEFÒNICA

Total: 2.304 (*)



(*) La diferència fins a 1.021 en el cas de visites personals i fins a 2.319 en el cas d'atencions telefòniques correspon a les consultes realitzades per col·lectius.

Quant a la distribució territorial de les actuacions que s'atenen des del SIC, ens trobem com sempre amb un gran nombre de consultes procedents de Barcelona, que en visites personals s'estabilitzen en relació amb l'any passat, no així en consultes telefòniques que augmenten significativament, i amb un lleuger increment de les visites procedents de Girona, Lleida i Tarragona increment que no es dóna, no obstant això, en consultes telefòniques, que és aparentment on podria donar-se amb més facilitat. Una part significativa de les visites ateses ho han estat en els desplaçaments que es comenten en l'epígraf 2.

CARACTERÍSTIQUES DELS USUARIS DEL SERVEI D'INFORMACIÓ AL CIUTADÀ PER RAÓ DEL TERRITORI

	Nombre
EN VISITA PERSONAL	1.021
Barcelona	90
Tarragona	41
Girona	35
Lleida	28
Altres (*)	16
EN ATENCIÓ TELEFÒNICA	2.319
Barcelona	1.931
Tarragona	141
Girona	136
Lleida	64
Altres (*)	47

(*) El concepte Altres fa referència tant a persones procedents de fora de Catalunya com a aquelles persones que no han volgut donar-nos aquesta dada, que d'altra banda només es demana a efectes purament estadístics.

A continuació, relacionem les actuacions del SIC, distingint el servei ja sigui en visita personal com en atenció telefònica, desglossades per comarques. S'agrupen en un total per províncies per quadrar el número facilitat en la informació precedent.

ACTUACIONS DEL SIC PER COMARQUES

	Visites personals	Atencions telefòniques
BARCELONA		
Alt Penedès	6	40
Anoia	6	43
Bages	8	43
Baix Llobregat	71	252
Barcelonès	679	967
Berguedà	4	12
Garraf	11	48
Maresme	27	139
Osona	8	42
Selva	0	1
Vallès Occidental	65	207
Vallès Oriental	16	137
Total comarques Barcelona	901	1.931

	Visites personals	Atencions telefòniques
GIRONA		
Alt Empordà	2	23
Baix Empordà	9	21
Cerdanya	0	2
Garrotxa	3	9
Gironès	5	24
Pla de l'Estany	1	5
Ripollès	1	7
Selva	14	45
Total comarques Girona	35	136
LLEIDA		
Alta Ribagorça	0	1
Alt Urgell	1	7
Cerdanya	1	2
Garrigues	9	3
Noguera	1	5
Pallars Jussà	0	1
Pallars Sobirà	0	3
Pla d'Urgell	3	4
Segarra	0	14
Segrià	3	14
Solsonès	10	3
Urgell	0	8
Val d'Aran	0	0
Total comarques Lleida	28	64
TARRAGONA		
Alt Camp	2	8
Baix Camp	9	33
Baix Ebre	9	9
Baix Penedès	3	22
Conca de Barberà	9	4
Montsià	1	14
Priorat	1	3
Ribera d'Ebre	2	5
Tarragonès	4	41
Terra Alta	1	2
Total comarques Tarragona	40	141
ALTRES		
Alacant	1	0
Astúries	0	1
Badajoz	1	0
Balears	0	5
Biscaia	0	1
Castelló	1	2
Huelva	0	1
Madrid	0	3
Osca	1	0
Ourense	1	0
Palència	0	1
Santander	0	1
Saragossa	0	1
València	0	1
Valladolid	1	0
Estranger	2	5
No volen identificar-se	8	25
Total Altres	16	47
TOTAL ACTUACIONS	1.021	2.319

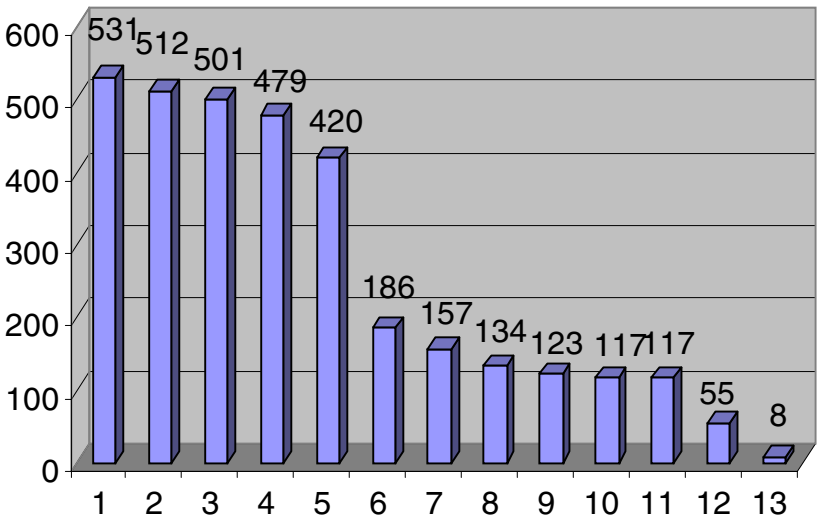
Pel que fa a l'àmbit material de les actuacions del SIC, el gràfic a continuació és prou il·lustratiu, i pot posar-se en relació amb la classificació material de les queixes que s'exposen en els annexos 1 i 2 precedents. El major nombre d'actuacions es produeixen també en matèria del que anomenem administració general, seguides de les relatives a qüestions privades, d'ordenació del territori, de consum i de justícia, exactament igual que el que passa amb les queixes, si bé amb un ordre diferent.

Les privades aquí representen un major nombre d'actuacions probablement pel fet que el ciutadà que s'adreça al servei no coneix tan bé com el que ho fa per escrit l'abast competencial del Síndic. Ja hem dit en altres ocasions, la doble funció que realitza aquest servei, d'una banda, i el principal, la orientació i l'assessorament al ciutadà, de l'altra, el filtre d'aquelles qüestions fora de la nostra competència tot fent una labor pedagògica i informativa. Pel fet també de ser en el marc de les actuacions del SIC on es produeixen més consultes privades, és per aquest motiu que n'expliquem aquí, en l'epígraf 3, unes quantes que considerem il·lustratives. De tota manera, resulta destacable comprovar que percentualment el nombre de consultes privades ha baixat prop de 3 punts respecte de l'any anterior. Haurem de veure en propers exercicis si és una tendència que va a més i pot respondre així a un major coneixement de la Institució.

Resulta també significatiu l'increment experimentat en matèria d'ordenació del territori, on amb tota probabilitat la conscienciació en matèria de medi ambient hi té molt a veure. Es donen també un lleugers increments d'un punt mig aproximadament en els àmbits de consum i tributari, dels quals però no ens atrevim a fer-ne, ara per ara, cap valoració, i simplement els constatem.

ACTUACIONS DEL SIC PER MATÈRIES

Total: 3.340



1. Administració general (15,89%)
2. Privades i/o inconcretes (15,32%)
3. Ordenació del territori (15%)
4. Consum (14,34%)
5. Justícia (12,57%)
6. Tributari (5,56%)
7. Cultura (45. Justícia (12,57%)
8. Treball i Pensions (4,01%)
9. Serveis Socials (3,86%)
10. Immigració (3,50%)
11. Sanitat (3,50%)
12. Infants (1,64%)
13. Dones (0,23%)

2. Els desplaçaments fora de la seu

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

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

Les poblacions visitades han estat les següents:

Solsona (Solsonès): el 25 de febrer s'atengué els ciutadans al Club Sant Jordi d'aquella ciutat, on es van rebre 11 visites.

Blanes (la Selva): el Síndic rebé als ciutadans a Blanes el dia 8 d'abril a la Casa de Cultura. Hi van ser ateses 16 visites.

Les Borges Blanques (les Garrigues): el dia 11 de juny, l'oficina del Síndic s'instal·là al Centre Cívic de la població. Hi van ser ateses 10 visites.

Montblanc (Conca de Barberà): en el desplaçament del dia 1 de juliol, l'oficina del Síndic s'instal·là a la sala noble de l'edifici de la Caixa de Tarragona, on va atendre 8 visites.

Reus (Baix Camp): desplaçament fet el dia 16 d'octubre, el Síndic, instal·lat al Centre de Lectura, va atendre un total de 19 visites.

La Bisbal d'Empordà (Baix Empordà): el Síndic es desplaçà a la Bisbal d'Empordà el dia 7 de novembre. S'instal·là l'oficina als locals de l'Escola Municipal de Música de Cobla Conrad Saló. S'atengué un total de 9 visites.

Tortosa (Baix Ebre): ciutat visitada el dia 17 de desembre, en els locals de la UNED, el Síndic va atendre 10 visites.

3. Les queixes privades

Durant l'any 2002, hem rebut un total de 48 queixes escrites que feien referència a conflictes d'ordre privat. Moltes més són les consultes sobre matèries privades, que són ateses directament pel nostre Servei d'Informació al Ciutadà (vegeu l'apartat sobre el nombre de consultes privades, ateses sobre el total).

En el bloc corresponent a consultes d'ordre privat ateses personalment, un cop més destaquem les referents a discrepàncies amb la facturació presentada per les diferents companyies que presten serveis telefònics i els problemes d'accés als serveis de reclamació i informació d'aquestes companyies, problemes que, quan hi

són, provoquen la desesperació dels usuaris del servei. Malgrat fer-ne esment cada any, no podem obviar aquesta informació i, d'aquesta manera, deixar constància que el problema persisteix.

En relació amb les queixes sobre conflictes entre privats que ens han estat presentats per escrit, hem de destacar, un cop més, totes aquelles que fan referència als incidents que sorgeixen entorn de l'habitatge. L'any passat ja vam remarcar aquest fet relatant, a tall d'exemple, algunes queixes rebudes.

En l'apartat dedicat a l'habitatge dins d'aquest mateix Informe, parlem aquest any de les greus dificultats en què es troben la majoria dels ciutadans per accedir, en règim de lloguer o de compra, a un bé tan essencial com aquest, i destaquem també alguns conflictes en què es troben els qui ja en disposen.

Així, se'ns han plantejat situacions d'insuficiència econòmica per atendre la regularització de lloguers antics, en el cas de llogaters amb pensions exigües. Recordem que la Llei 29/1994 de 24 de novembre d'arrendaments urbans, preveia un procés d'actualització de les rendes, en funció de l'any de contractació del lloguer i els ingressos de la unitat familiar en relació amb el salari mínim interprofessional.

També es preveia que aquesta actualització podria completar-se en un període entre cinc i deu anys, depenent de les rendes de la unitat familiar. Bé, doncs, l'any 1999 es van complir cincs anys de l'entrada en vigor de la llei i les actualitzacions van arribant al 100% del que resulta exigible; l'any vinent, 2004, es compliran els deu anys del període previst.

A mesura que es va assolint el 100% de la renda exigible, van presentant-se problemes a alguns llogaters, sobretot pensionistes, per atendre el lloguer i tenir disponibilitat econòmica suficient per a la resta de necessitats bàsiques. L'increment de l'actualització del lloguer resulta superior als increments de les pensions.

Uns altres supòsits, amb efectes similars i en ocasions additius, són les puges de lloguer justificades per obres de millora realitzades per la propietat (vegeu queixa núm. 3440/02).

També es poden donar situacions de llogaters de finques i rendes antigues en què cal fer algun treball de manteniment de les condicions d'habitabilitat i la propietat no les vol fer o no pot actuar amb la diligència necessària. És el cas explicat en la queixa núm. 2281/02. En l'edifici esmentat a la queixa, ocupat sobretot per veïns d'edat avançada, es va espatllar l'ascensor, que deixà de funcionar durant set mesos. Sembla que la propietat no podia fer la reparació o la considerava cara.

Una qüestió també recurrent és la necessitat de fer obres en benefici d'un veí amb problemes de mobilitat, a fi d'evitar barreres arquitectòniques de les parts comunes de l'edifici o a l'interior del mateix habitatge. Els afectats es troben de vegades amb impediments dels propietaris dels habitatge o de la comunitat (vegeu queixa núm. 1323/02).

Fora ja de l'àmbit de l'habitatge, també se'ns han plantejat conflictes entre socis d'una entitat per discrepàncies en la gestió social.

En tots aquests casos, el Síndic intenta donar una orientació genèrica i informar de les competències de la Institució, sens perjudici de l'assessorament que els afectats puguin obtenir d'un especialista o d'una altra Administració amb possible capacitat per intervenir en els conflictes.

Queixa núm. 3440/02

L'efecte additiu de l'actualització de la renda al 100% i l'increment del lloguer per obres

Els llogaters d'un determinat immoble situat a Esplugues de Llobregat ens comunicaren que, després de haver-se actualitzat la renda al 100% de l'import exigible, havien de suportar l'increment del 12% en concepte d'obres executades per la propietat.

Igualment entenien que l'increment corresponent a les obres executades hauria de limitar-se en el temps, fins a l'amortització del seu cost.

Queixa núm. 2281/02

Set mesos per reparar un ascensor

Un matrimoni d'edat avançada, llogaters d'una finca situada a l'avinguda del Paral·lel de Barcelona, s'adreçà per escrit al Síndic per informar-lo dels fets següents.

L'edifici on viuen, de nou plantes té un total de 18 habitatges, vuit dels quals buits; l'edat mitjana dels llogaters, segons els comunicants, oscil·la entre 72 i 80 anys.

Quan els promotors s'adrecen al Síndic fa més de quatre mesos que tenen l'ascensor avariat i sense reparar, perquè la propietat de l'edifici considera que els costos de reparació són molt elevats.

Els Síndic els informa en aquest punt de les possibles solucions, totes de resultat incert, i els demana de tenir informada aquesta Institució del resultat obtingut.

Al cap d'un temps comuniquen que, finalment s'ha iniciat la reparació.

Simultàniament a la presentació d'aquesta queixa, aquest Parlament aprovà la Llei 2/2002, de 14 de març, l'article 189.1, de la qual tracta del deure dels propietaris de conservar i rehabilitar, les construccions. Concretament diu: «Estan incloses en aquests deures la conservació i la rehabilitació de les condicions objectives d'habitabilitat dels habitatges».

Així formulat, aquest requisit de manteniment no era present en l'article correlatiu de la normativa anterior.

Sembla evident que forma part de les condicions objectives d'habitabilitat disposar d'un ascensor en un edifici de nou plantes, més que més si els apartaments s'havien llogat incloent-hi aquest servei, però les mesures coercitives respecte a uns propietaris indolents o sense capacitat econòmica poden ser ineficaces, si bé resta, com a solució possible, la mesura d'execució subsidiària de l'Administració a càrrec de la part obligada.

Queixa núm. 1323/02

Llogater amb problemes de mobilitat que necessita fer obres al pis on viu

La promotora ens informà que vivia en un pis de lloguer i que, des de l'any 1985, el seu espòs havia d'utilitzar cadira de rodes a conseqüència de lesions d'accidents vasculars.

El malalt necessitava una rampa de fusta per salvar els graons d'accés a la finca. La promotora va fer la rampa i demanà a la comunitat de propietaris poder-la guardar a la cambra destinada als comptadors d'aigua, però la comunitat li negà donar-li'n la clau perquè era llogatera.

Igualment tenia necessitat d'instal·lar un plat de dutxa a fi de guanyar espai i mobilitat per assistir el seu espòs. El propietari, però, l'advertí que aquestes obres podien ser objecte d'una puja del preu de lloguer.

En la resposta, el Síndic indicà a la promotora on acudir a reclamar assistència jurídica i la informà dels drets que li atorga la Llei 15/1995, de 30 de maig, sobre límits del domini sobre immobles per eliminar barreres arquitectòniques a les persones amb discapacitat.

ANNEX 4

RELACIÓ DE RESOLUCIONS AMB UN RESUM DEL SEU CONTINGUT I LA INDICACIÓ DE LA POSICIÓ PRESA PER L'ADMINISTRACIÓ

RELACIÓ DE RESOLUCIONS AMB UN RESUM DEL SEU CONTINGUT I LA INDICACIÓ DE LA POSICIÓ PRESA PER L'ADMINISTRACIÓ

Tot seguit, es relacionen ordenades per àrees (que coincideixen amb els capítols o seccions d'aquest Informe) i dins de cada àrea, per administracions afectades, 407 resolucions del Síndic (advertiments o recordatoris de deures legals, suggeriments interpretatius o organitzatius i propostes de conciliació o acord, així com recomanacions, és a dir, propostes d'innovació normativa) que corresponen a 462 actuacions o queixes, amb un resum del seu contingut i la indicació de la posició presa per l'Administració (acceptació, no acceptació, pendent de resposta).

Entre els assumptes relacionats, s'incorporen també un seguit de casos en els quals 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 incorporava la resolució ja adoptada.

ÀREA 01. ADMINISTRACIÓ GENERAL

SUBÀREA PERSONAL

DEPARTAMENT D'AGRICULTURA, RAMADERIA I PESCA

QUEIXA 992693

El Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, resol executar una sentència dictada per l'Audiència Nacional en el recurs contenciós administratiu 266/97, en la qual s'estima la demanda presentada pels Monitors d'Extensió Agrària contra el Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca per tal que els sigui reconegut el seu dret a rebre unes retribucions bàsiques equivalents a les que es reconeixen als Mestres de Taller.

QUEIXA 20002383

El Síndic recomana al Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca que especifiqui els motius que justificarien una diferent valoració dels llocs de treball ocupats per personal funcionari del cos de diplomats enginyers tècnics agrícoles de les oficines comarcals i serveis territorials, respecte dels llocs ocupats per personal del mateix cos dels serveis centrals. Davant la manca de justificació per part del Departament de la diferent valoració dels llocs de treball, el Síndic entén que aquest no considera oportú, excepte en casos puntuals justificats per un canvi en les funcions assignades a la plaça, revisar les valoracions atorgades als llocs de treball dels diplomats.

QUEIXA 20012878; 20013051

El Síndic suggereix al Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca, en relació amb la plaça de gerent de l'Escola de Capacitació Agrària de Tàrrega, que adopti les mesures adients respecte a la normativa que regula tant el Servei de capacitació agrària com la figura dels gerent de les escoles de capacitació agrària, amb l'objectiu que consti específicament que aquesta plaça pot ser ocupada indistintament per personal funcionari i laboral. Acceptat.

QUEIXA 20013073

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part del promotor de la queixa davant l'avocació efectuada per la cap del Servei de Gestió Territorial de Lleida de la funció d'assessorament tècnic a les indústries agroalimentàries i la gestió dels ajuts a la Secció d'Indústries i Comercialització, suggereix al Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca que revisi l'acord d'avocació ja que s'atribueixen funcions amb caràcter general i no per assumptes determinats i individualitzables, i s'ha prescindit del procediment establert, atesa la falta de motivació de l'acord i de notificació als interessats. No acceptat.

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

QUEIXA 2002772

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament i a la Secretaria General de la Funció Pública, en relació amb la manca de reincorporació al lloc de treball d'una funcionària de la Generalitat que és declarada apta per treballar, en revisar-se la situació d'invalidesa per l'Institut Nacional de la Seguretat Social, que la Generalitat de Catalunya faci front al pagament de les retribucions corresponents des de la data en què la funcionària va deixar de percebre la prestació de la Seguretat Social. No acceptat.

DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA I INTERIOR

QUEIXA 20002835

El Síndic recorda al Departament d'Interior, amb motiu dels processos de selecció interna per cobrir de forma provisional places d'instructor a l'Escola de Policia de Catalunya duts a terme els anys 1999 i 2000, per una banda, la necessitat de comptar amb un barem de puntuació en la valoració de mèrits, per tal de poder confeccionar la llista de reserva en base a l'ordre de puntuació obtinguda, i per una altra, la necessitat d'especificar de forma expressa, les diferents vies que es poden utilitzar per poder presentar les sol·licituds de participació en el procés. Acceptat.

QUEIXA 20002849

El Síndic recorda al Departament d'Interior el deure legal de procedir, sense més dilacions, a desenvolupar reglamentàriament el dret a la segona activitat reconegut a la Llei 5/1994, de 4 de maig, de regulació dels serveis de prevenció i extinció d'incendis i de salvaments de Catalunya i, en conseqüència, a tenir en compte la demanda del promotor de la queixa i eventualment la de tots aquells membres del Cos de Bombers, que complint amb els requisits formals que es demanin, hagin presentat la seva sol·licitud dins el període previ a l'entrada en vigor de l'esperat reglament. Acceptat.

QUEIXA 20003819

El Síndic suggereix al Departament d'Interior que reconsideri la decisió de no computar com a mèrit, en la fase de concurs d'una convocatòria d'accés al Cos de Bombers de la Generalitat, l'experiència laboral a AENA, ja que les funcions desenvolupades a AENA de prevenció i extinció d'incendis, són les funcions que la Llei 5/1994, de 4 de maig, assigna específicament a l'escala bàsica operativa, i són precisament les places d'aquesta escala les que anaven a ser cobertes en aquesta convocatòria. No acceptat.

QUEIXA 20011470

El Síndic suggereix al Departament d'Interior, en relació amb l'Acord de Govern de 27.9.2000 que va establir una gratificació amb què compensar l'activitat extraordinària i una major formació i experiència pels efectius del cos de bombers que promocionaven durant l'any 2000 a la categoria de caporal i bomber de l'escala tècnica, que reconsideri la seva decisió i atorgui l'esmentada gratificació extraordinària als familiars d'un bomber del Parc de Badalona que va superar amb èxit el procés selectiu conduent a la seva requalificació, però que una defunció sobtada va impedir el compliment de les formalitats subsegüents, com és el nomenament i pressa de possessió del lloc de treball. No acceptat.

QUEIXA 2002879

El Síndic, en relació amb una queixa presentada pel col·lectiu de treballadors-Mossos d'Esquadra que fa referència a l'incompliment en les instal·lacions del quarter militar del Bruc, d'un acord signat entre les organitzacions sindicals més representatives del Cos de Mossos d'Esquadra i la Direcció General de Seguretat Ciutadana, considera que s'hagués hagut d'acreditar que es provocava una greu afectació de la seguretat per impedir el lliure exercici de les actuacions sindicals, i suggereix al Departament de Justícia i Interior que en el futur valori la conveniència en la limitació del dret de sindicació, que ha de ser ponderada i raonada atès que es tracta de la limitació d'un dret fonamental. Pendent de resposta.

QUEIXA 20021022

El Síndic suggereix al Departament d'Interior que doni instruccions per tal que es reconsideri el criteri del Departament en relació amb la compensació de jornada i horari de treball dels membres del cos de Mossos d'Esquadra, adaptant-lo a la interpretació fixada pel TSJC en la resolució d'un recurs de cassació en interès de llei, (sentència 1/2001, de 22 de gener), que no exclou l'aplicació dels coeficients correctors quan s'aplica el sistema de compensació per les hores acumulades per perllongament de la jornada diària de treball, per haver treballat en dies lliures de servei i per trobar-se en situació de disponibilitat. Pendent de resposta.

DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT

QUEIXA 20014097; 20022011

El Síndic en relació amb la disconformitat amb el canvi d'adscripció de lloc de treball, obtingut en el corresponent concurs de trasllat, recomana al Departament de Medi Ambient que estudiï la possibilitat d'adscriure el promotor de la queixa en un lloc de treball en el centre al qual havia optat en la seva participació en el concurs, tenint en compte que la ubicació del centre de treball pot ser un element determinant en la participació en un concurs. Acceptat.

DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL

QUEIXA 2002132

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part de la promotora de la queixa amb la reestructuració del Laboratori de Salut Pública de la Delegació Territorial de Tarragona, arran de la qual les seves funcions com a cap de negociat d'Anàlisi Fisicoquímica van ser assumides pel cap de laboratori, suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social, que adeqüi la relació de llocs de treball i la normativa de la que deriva a l'estructura dels laboratoris, atès que res justifica que aquest canvi no quedi reflectit en la relació de llocs de treball i en les diferents normes aprovades pel Departament relatives a l'estructura i organització dels laboratoris de Salut Pública. Acceptat.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

QUEIXA 2001348

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que reconegui al promotor de la queixa, que reingressa a l'ajuntament provinent d'una excedència forçosa, un complement personal transitori que percebia amb anterioritat, ja que aquest complement té per objectiu mantenir els drets econòmics adquirits i l'excedència forçosa es tracta d'una suspensió de la relació de treball que, en recomençar, ha de continuar amb les mateixes condicions. Acceptat.

AJUNTAMENT DE CAMBRILS

QUEIXA 20022003

El Síndic, en relació amb la rescissió per part de l'Ajuntament de Cambrils d'un contracte de treball per no haver superat satisfactòriament el període de prova fixat, recomana a l'Ajuntament que revisi l'acte que va donar lloc a la seva baixa de la plantilla, atès que la realització d'unes tasques d'animació i dinamització no encaixen a la plaça objecte de convocatòria d'auxiliar administratiu, i per tant, l'avaluació del període de prova ha anat més enllà del que objectivament es podia haver exigit a la interessada. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE LLIÇÀ DE VALL

QUEIXA 2000136

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Lliçà de Vall, en relació amb el procediment emprat per la contractació del personal laboral municipal, que en la utilització del règim de contractació laboral temporal, sota la modalitat de contractació per a la realització d'una obra o servei determinat, s'ha d'especificar amb claredat les circumstàncies que el justifiquen, l'obra o el servei que en constitueixi el seu objecte, de forma que si aquests serveis deixen de ser temporals, pel fet d'evidenciar-se que les necessitats que ha de cobrir l'Administració ja no són excepcionals i es mantenen en el temps, aquest tipus de contractació esdevindria en frau de llei. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE PALAMÓS - DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA I INTERIOR

QUEIXA 20022118; 20022119; 20023055; 20023056

El Síndic considera que la informació sobre les causes de la baixa laboral d'un membre de la Policia Local que va fer-se pública en els mitjans de comunicació comarcals atempta contra el seu dret a l'honor i recorda a l'Ajuntament de Palamós els límits del dret a la informació. En referència a la disconformitat plantejada pel promotor de la queixa amb la retirada de l'arma per part de l'Ajuntament, el Síndic suggereix al Departament de Justícia i Interior que resolgui l'aparent contradicció que s'estableix entre el Reglament d'armes estatal i el Decret 219/96, aprovat per la Generalitat de Catalunya, quant a la titularitat de l'arma i de la guia que l'acompanya. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE SABADELL

QUEIXA 20023248

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part de la promotora de la queixa amb el fet d'haver estat exclosa de la convocatòria PC1-02 per proveir quatre places de tècnic auxiliar de biblioteca adscrites al servei de cultura, recomana a l'Ajuntament de Sabadell que instrumenti la convocatòria pública amb el compliment dels requisits previstos en el Decret 214/90 i en el termini de 3 mesos des del nomenament de les persones que les han ocupat interinament, que suprimeixi el requisit d'accés consistent en tenir formació en l'àmbit de biblioteques, i que faci constar a la convocatòria que les bases es facilitaran als interessats en el Registre general així com el programa sobre el que versaran les proves i el termini d'esmena de defectes. Pendent de resposta.

CONSELL COMARCAL DE LES GARRIGUES

QUEIXA 20022143

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part de la promotora de la queixa amb el fet que el sou del personal interí que treballa en el Servei d'assistència tècnica del Consell Comarcal de les Garrigues no s'equipari al de funcionari que fa el mateix treball, i atès que la Presidència de l'esmentat Consell Comarcal considera que es premia amb el complement de productivitat a aquells funcionaris d'habilitació estatal que en el seu dia van superar un procés selectiu davant de tribunals qualificats, li recorda que l'esmentat complement està destinat a retribuir l'especial rendiment, l'activitat extraordinària i l'interès amb que el funcionari exerceix la feina i que, per tant, la diferència en el complement respecte als altres SAT no ha de ser pel fet que aquests hagin superat un procés selectiu.

DIPUTACIÓ DE BARCELONA

QUEIXA 20021206

La Diputació de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, facilita l'accés del promotor de la queixa al Qüestionari d'Avaluació del Desenvolupament del lloc de treball corresponent a l'any 2001.

SUBÀREA CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

DEPARTAMENT DE TREBALL, INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME

QUEIXA 992145

El Síndic, en relació amb la manca de resposta del Departament de Treball a la reclamació per part del director general d'una empresa, del pagament de les despeses originades en l'organització d'unes jornades tècniques per a la formació i la inserció laboral, suggereix al Departament de Treball que valori la possibilitat de rescabalament de les despeses a l'empresa del promotor de la queixa atès que en cap cas es va informar a l'empresa que es trobava en una fase de selecció i que si efectuava despeses haurien de ser assumides per la mateixa empresa. No acceptat.

DEPARTAMENT DE PRESIDÈNCIA - AJUNTAMENT DE BARCELONA

QUEIXA 20011104

El Síndic recomana al Departament de Presidència que valori l'oportunitat d'endegar una iniciativa normativa que tingui per objectiu regular la incorporació de clàusules socials com a criteris per a l'adjudicació, mitjançant concurs, de determinats contractes públics en els quals sigui viable assolir determinats objectius de caire social compatibles amb l'interès públic perseguit en l'àmbit de la contractació pública. El Síndic també recomana al Departament de Presidència i a l'Ajuntament de Barcelona que estudiïn la possibilitat d'incloure en la pràctica de la contractació pública d'aquestes administracions, les clàusules socials com a condicions d'execució contractual a realitzar per l'empresa adjudicatària. Acceptat.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

QUEIXA 991009

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb les condicions d'un ascensor ubicat en un edifici on està instal·lada una residència geriàtrica, el deure legal de vetllar pel compliment de la previsió continguda a l'article 19 del Decret 135/1995, de 24 de març, d'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, de forma que es compleixin estrictament les mides mínimes que fixa el decret per aquest tipus d'instal·lacions. No acceptat.

QUEIXA 20001775

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que, d'acord amb el plec de condicions regulador de la concessió administrativa, articuli un sistema de tarifes per definir els preus que han de satisfer els usuaris que lloguen places d'aparcaments públics gestionats per empreses privades. Parcialment acceptat, ja que mentre que sí hi ha unes tarifes pels usuaris segons els diversos destins dels aparcaments, es deixa que, en el cas del pupil·latge, els preus s'adaptin a l'oferta i demanda de la zona, sense que l'ajuntament, com a titular del servei, controli aquests mitjançant l'aprovació d'unes tarifes.

QUEIXA 20003308

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb les denúncies presentades pel promotor de la queixa, en les que posa de manifest els perjudicis que li genera l'activitat irregular de venda ambulant i esmolat de ganivets que desenvolupa un col·lectiu de persones en el districte de Ciutat Vella, que es doni resposta expressa a les instàncies presentades i, en el seu cas, s'incrementi la tasca de vigilància atribuïda als agents del servei de la Guàrdia Urbana a la via pública, per tal d'intentar eradicar aquesta pràctica irregular. Pendent de resposta.

QUEIXA 20011500

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part del Col·lectiu de Carnissers i Menuders de Catalunya amb la manca de mesures adoptades per l'Administració pública per tal de compensar el perjudici que per a les seves empreses ha suposat la forta davallada del consum provocada pel «mal de les vaques boges», i davant la negativa de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona a la reobertura de les parades 13 i 14 del mercat de l'Abaceria, suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que se sumi als esforços de les administracions per tal de pal·liar els perjudicis d'aquest sector econòmic, i que d'acord amb els principis inspiradors de l'actuació administrativa, revoqui l'acceptació de la renúncia a la llicència de les parades del mercat, atès el caràcter general i excepcional de la situació que va motivar el tancament i el fet que aquest només va durar uns mesos. No acceptat.

QUEIXA 20012007

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb el projecte d'adequació de les parades ubicades als Porxos del Mercat de la Boqueria i una activitat de venda de conserves situada als esmentats porxos, que s'intenti negociar amb el seu titular, per tal d'arribar a una solució pactada. Acceptat.

QUEIXA 20012811

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb l'elevat cost de la tramitació del duplicat dels

títols de drets funeraris, que l'expedició d'aquests que corresponguin a dades que consten en el llibre-registre del cementiri no doni lloc a la tramitació d'un expedient i al pagament de les corresponents taxes. No acceptat.

QUEIXA 200258

El Consell d'Administració de Serveis Funeraris de Barcelona, S.A., atesa la disconformitat del promotor de la queixa amb l'afectació de l'hipogeu familiar a la construcció d'un tanatori dins el cementiri de Sant Andreu del Palomar, manifesta al Síndic que s'ha adoptat l'acord de desestimar el projecte de construcció del tanatori i s'ha autoritzat reprendre les operacions d'inhumació que afectaven diverses sepultures del centre.

AJUNTAMENT DE LLEIDA

QUEIXA 20014129

El Síndic recomana a l'Ajuntament de Lleida en relació amb la disconformitat per part d'un col·lectiu de propietaris de nínxols situats al departament de Sant Anastasi al cementiri de Lleida davant la declaració de ruïna d'aquest departament per part de l'Ajuntament, que s'exoneri als titulars de drets funeraris de les conseqüències de la declaració de ruïna, oferint-los un predi funerari equivalent al que han de perdre, atès que els drets funeraris recauen sobre construccions executades per la mateixa administració municipal, i que en previsió de futures situacions similars, s'incorpori en l'ordenança municipal que regula el funcionament i l'ús del cementiri, el diferent règim aplicable a les construccions funeràries particulars i a aquelles executades directament pel municipi. No acceptat.

AJUNTAMENT DE MANRESA

QUEIXA 20014199

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Manresa, en relació amb el perjudici econòmic que manifesta el promotor de la queixa, per no poder recuperar l'import de les millores d'arranjament en l'explotació d'un quiosc obtingut per concessió administrativa que la corporació ha decidit no renovar a fi d'ubicar en el quiosc un punt d'informació per la ciutat, i tenint en compte que de l'informe de l'Ajuntament no s'aprecia cap signe d'irregularitat en l'actuació de l'Administració vers la no renovació de la concessió, que es faciliti al promotor de la queixa una explicació detallada de quin és el destí que es vol donar a aquesta instal·lació, atès el lligam que la família del promotor de la queixa ha tingut amb el quiosc. Acceptat.

AJUNTAMENT DEL MASNOU

QUEIXA 20013625

El Síndic, en relació amb la disconformitat amb l'ampliació d'un restaurant ubicat al port del Masnou atès l'impacte visual que ha suposat en la façana marítima de la localitat, i per l'ocupació de part del Passeig Marítim amb les instal·lacions que han estat autoritzades, suggereix a l'Ajuntament del Masnou i al Departament de Política Territorial i Obres Públiques, d'acord amb el que estableix la Llei 5/98 de Ports de Catalunya, la conveniència de redactar un pla especial que defineixi els paràmetres necessaris per decidir quina ordenació se li vol donar a la zona portuària, atès que la seva tramitació i aprovació esdevindria un element clarificador de la qüestió objecte de la queixa. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE TÀRREGA

QUEIXA 20013560

El Síndic suggereix al Patronat de la Fira de Teatre al Carrer de Tàrrega, en relació amb la disconformitat amb l'atorgament de les places d'ubicació del Mercat d'Artesans i Periodistes que se celebra amb motiu de la Fira del Teatre al Carrer, l'esmerç de més recursos a fi d'evitar la instal·lació dels punts de venda no autoritzats, a través de la publicació del criteri utilitzat per determinar l'ordenació de les parades i la utilització del criteri cronològic derivat dels assentaments al registre general de l'Ajuntament com a sistema per atorgar les autoritzacions. Acceptat parcialment, ja que el Patronat de la Fira de Teatre al Carrer de Tàrrega posa de manifest la voluntat d'estudiar detingudament les consideracions formulades en la resolució i aplicar-les en la mesura que sigui possible.

AJUNTAMENT DE TOSSA DE MAR

QUEIXA 20011839

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Tossa de Mar, en relació amb el mal ús o ocupació en excés d'una llicència d'ocupació de la via pública per part del titular d'una activitat de restauració, el deure legal d'incorporar en l'acte administratiu de la llicència, les dades relatives a la superfície autoritzada, termini de vigència de la mateixa i compliment dels requisits d'obligacions fiscals amb l'ajuntament, dictant resolució expressa a cada nova sol·licitud que formuli el titular de l'activitat. Pendent de resposta.

SUBÀREA COACCIÓ ADMINISTRATIVA

DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA I INTERIOR

QUEIXA 20011678

El Síndic suggereix al Departament d'Interior, en relació amb un expedient sancionador incoat contra els titulars d'una discoteca ubicada a Calella de Palafrugell, per la presumpta comissió d'infraccions a la vigent normativa sobre policia de l'espectacle, les activitats recreatives i els establiments públics, per haver permès o tolerar activitats il·lícites com són el tràfic i el consum de drogues, que es procedeixi a la revisió de l'expedient, per no quedar provat en l'expedient que

s'ha infringit la conducta prevista en l'article 23.a de la Llei 10/1990 per part dels titulars de la discoteca. No acceptat.

DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA I INTERIOR - SERVEI CATALÀ DE TRÀNSIT

QUEIXA 20013263

El Síndic recorda al Servei Català de Trànsit, en relació amb el procediment seguit en la imposició d'una sanció de trànsit, en la que en la ratificació de la denúncia, l'agent denunciant s'ha limitat a reiterar els fets descrits en la butlleta de la denúncia, sense aprofundir-hi ni afegir cap dada ni cap element que permeti un millor coneixement de les circumstàncies en què es van produir, que malgrat la presumpció de veracitat amb què compten les denúncies dels funcionaris, aquests també estan obligats a aportar tots els elements probatoris que siguin possibles sobre el fet denunciat, per tal de no situar a l'interessat en una situació d'indefensió. Acceptat.

QUEIXA 20021838

El Síndic, en relació amb la disconformitat davant la manca de resposta a la sol·licitud d'informació sobres les actuacions dutes a terme pel Servei Català de Trànsit amb motiu de la formulació de dues denúncies voluntàries, recorda al Servei Català de Trànsit, el deure legal de comunicar al denunciant la iniciació o no del procediment sancionador quan la denúncia s'acompanyi d'una sol·licitud d'iniciació. Acceptat.

DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT

QUEIXA 20013944

El Síndic suggereix al Departament de Medi Ambient, en relació amb un procediment sancionador incoat per la realització d'un aprofitament forestal que incomplia les condicions de l'autorització,

– la millora en els sistemes de connexió dels registres, perquè unes al·legacions presentades dins de termini, malgrat que es presentin a un departament diferent del que tramita l'expedient, puguin ser preses en consideració en el tràmit corresponent,

– la justificació de la graduació de la sanció i els criteris de determinació de la quantia, en compliment del principi de proporcionalitat de les sancions, i

– la valoració de la legalitat de determinar l'obligació d'indemnitzar quan la tala s'efectua en uns terrenys i uns arbres que són de titularitat de la persona responsable de la infracció.

Suggeriments parcialment acceptats, ja que s'accepten els dos primers, i quan a la indemnització, el Departament assenyala que l'obligació d'indemnitzar està regulada a la Llei forestal de Catalunya i es fonamenta en els danys i perjudicis produïts en el medi ambient.

QUEIXA 2002472

El Síndic suggereix al Departament de Medi Ambient, en relació amb el procediment sancionador abreujat instruït per raó de la presumpta comissió d'una infracció tipificada a la Llei forestal de Catalunya, a l'haver fet foc l'interessat en unes barbacoes d'obra municipals de l'Ajuntament de Llambilles, instal·lades en un àrea recreativa, malgrat que just a la taula per dinar hi havia un cartell de prohibit encendre foc:

– que es realitzin les actuacions oportunes, per evitar que en el futur es poguessin reproduir situacions com la plantejada en la queixa, retolant els cartells de manera que es fes constar expressament que resta prohibit fer foc a les barbacoes d'obra, o bé valorar l'opció d'instal·lar mataguspires a les citades barbacoes.

– que ateses les circumstàncies de confusió i la connexió existent entre la potestat administrativa sancionadora amb els principis del dret penal, es reconsideri la infracció administrativa objecte de la queixa cap a les disposicions que conté el Codi Penal en matèria d'error invencible, entès com el desconeixement sobre el caràcter antijurídic del fet, comportant la impunitat de la conducta.

Suggeriments parcialment acceptats, ja que només s'ha considerat el suggeriment consistent en realitzar accions oportunes davant l'Ajuntament de Llambilles per tal que s'instal·lin mataguspires a les barbacoes d'obra.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

QUEIXA 2000527

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que es revisi un expedient sancionador incoat arran de la denúncia formulada per la Guàrdia Urbana, per presumpta infracció de la normativa de circulació viària, ja que l'interessat es ratifica en el fet que l'agent va dir-li que retirés el vehicle, sense fer-li lliurament de cap denúncia, com hagués correspost de considerar sancionable la conducta. Pendent de resposta.

QUEIXA 2000558

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que deixi sense efecte un expedient sancionador i, per tant, s'acordi la devolució de totes les quantitats recaptades amb inclusió dels corresponents interessos de demora, ja que en cap cas es pot imposar una sanció sense que prèviament s'hagi tramitat el corresponent procediment sancionador, i en el supòsit objecte de la queixa, l'administració ho considera justificat perquè en cas que el denunciat sigui estranger, la multa es paga en el mateix moment de retirar el vehicle, sense que se segueixi cap tipus de procediment. Acceptat.

QUEIXA 20001946; 20002381; 20002548; 20011114

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb la negativa a retornar l'import pagat en con-

cepte de taxa de la grua, quan l'expedient sancionador ha quedat sense efecte, que es retorni el citat import, ja que no existint procediment administratiu on quedi patent, amb resolució administrativa definitiva, que el conductor va infringir efectivament la normativa de circulació aplicable, no queda demostrat que fos precís retirar el vehicle de la via pública. Acceptat.

QUEIXA 20003339

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que es retornin les quantitats ingressades pel promotor de la queixa en concepte de multes per infracció de les normes de tràfic, amb els corresponents interessos de demora, en la mesura que va decaure el dret de l'Administració a imposar una sanció per inactivitat de la mateixa, al no existir resolució expressa sancionadora que posés fi al procediment. Acceptat.

QUEIXA 20012411

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, acorda l'anul·lació d'un expedient sancionador i la devolució de l'import cobrat indegudament, atès que ha constatat l'existència del compliment del termini de prescripció de la sanció abans de cobrar-se pel procediment d'embargament de comptes bancaris.

QUEIXA 20012707

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, anul·la un procediment sancionador incoat per una possible infracció de la normativa de circulació viària, ja que revisades les actuacions administratives dutes a terme a l'expedient sancionador, s'ha constatat que al plec de descàrrecs no es va contestar totes i cadascuna de les al·legacions formulades per la interessada.

QUEIXA 20012987

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, constata que la notificació d'una sanció, imposada amb motiu d'una infracció de trànsit, no compleix amb allò que disposa la Llei de Procediment Administratiu i per aquest motiu, i donat que la sanció consta cobrada pel procediment d'embargament de compte bancari, acorda la seva devolució per ingressos indeguts.

QUEIXA 20014071

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb un procediment sancionador per infracció d'estacionament en zona blava, que revisi les actuacions per verificar la titularitat del vehicle sancionat, i que de constatar-se definitivament que la promotora de la queixa no és la titular del vehicle, es deixi sense efecte el procediment executiu iniciat contra ella. Acceptat.

QUEIXA 2002645; 20021163

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb un expedient sancionador per infracció en matèria de trànsit, que es retorni l'import abonat en concepte de taxa per prestació del servei de grua, ja que si els procediments sancionadors instruïts no s'han clos amb una resolució administrativa ferma que imputi al promotor de la queixa la comissió de la infracció denunciada, no se'l pot considerar com a obligat tributari de la taxa. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

QUEIXA 2001829

El Síndic recorda a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, en relació amb la imposició d'una sanció de trànsit, que el principi de tipicitat exigeix la cita exacta del precepte infringit, com a garantia procedimental, tant en el butlletí de la denúncia com en la resolució de la sanció. Acceptat.

AJUNTAMENT DE MATARÓ

QUEIXA 20013253

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Mataró, en relació amb una sol·licitud de devolució de l'import de la taxa de la grua, atès que el consistori ha acordat sobresseure el procediment sancionador incoat, que la imposició de la taxa és legítima si el procediment sancionador és instruït de tal manera que l'agent, a la vista de les al·legacions formulades i de conformitat amb l'article 12.2 del RD 320/1994, ratifica la denúncia amb el preceptiu informe, i d'altra banda, pel que fa a les proves sol·licitades per la interessada, l'instructor acordi o no de forma motivada la seva pràctica, d'aquesta manera es pot dictar una resolució que, tot i no imposar la sanció per les consideracions assenyalades per l'Ajuntament, hagués arribat a la conclusió, després del procediment contradictori, que la infracció va ser comesa. Recordatori de deures legals no acceptat.

AJUNTAMENT DE MOLINS DE REI

QUEIXA 20013369

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Molins de Rei, en relació amb un procediment sancionador incoat per infracció de la normativa de circulació viària, que es retorni al promotor de la queixa la quantitat que va abonar en concepte de la taxa per poder retirar el seu vehicle, així com els corresponents interessos de demora per tractar-se d'un ingrés indegut, donat que el fet que es prohibís estacionar en una plaça de la localitat, va ser pel promotor de la queixa una causa sobrevinguda, aliena a la seva voluntat i al seu coneixement, per la qual cosa no es pot derivar de la seva actuació, una vulneració de la normativa de circulació viària. Acceptat.

AJUNTAMENT DE PIERA

QUEIXA 20013729

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Piera, en relació amb una sanció de multa imposada amb motiu d'una presumpta infracció de trànsit,

– que cal ajustar la tramitació dels procediments sancionadors que s'instrueixin en matèria de trànsit a les disposicions contingudes en el RD 320/1994, de 25 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament de procediment sancionador en matèria de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial,

– que les al·legacions de la interessada, han de ser traslladades a l'agent per tal que n'informi i ratifiqui o no la denúncia, i

– que s'han d'acreditar els elements probatoris que permetin constatar que el que realment es produí fou un estacionament, que és el que prohibeix el senyal, i no una parada, que sí és permesa. No acceptat.

AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

QUEIXA 2000703

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que, un cop revisada la totalitat de la documentació continguda a un expedient sancionador incoat per infracció de la normativa de circulació viària i prèvia adopció dels acords que en dret corresponguin, s'acordi la devolució de les 9.000 ptes. que el reclamant va pagar, import al que caldrà computar els interessos que aquest ingrés indegut hagi generat a favor de l'Administració, atès que per part de l'Ajuntament no s'ha seguit el procediment legalment establert, dilatant-se innecessàriament el procés, el que ha ocasionat un estat d'indefensió al reclamant. Acceptat.

AJUNTAMENT DE TARRAGONA

QUEIXA 20021139

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Tarragona, en relació amb la tramitació d'un expedient per la presumpta comissió d'una infracció de trànsit amb retirada del cotxe per la grua que ha caducat i la infracció ha prescrit per causes imputables a l'Administració, la devolució de l'import de la taxa que el promotor de la queixa va abonar per la retirada del cotxe per la grua, atès que el procediment sancionador no clou amb una resolució administrativa ferma, i per tant, no queda demostrat que el fet imposable de la taxa consistent en la retirada del vehicle a la via pública i la custòdia en el dipòsit municipal fins que es va anar a recollir, sigui imputable al conductor del vehicle que va ser retirat. Pendent de resposta.

DIPUTACIÓ DE BARCELONA

QUEIXA 20001781

L'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, en qui té delegada la gestió recaptatòria l'Ajuntament de Mataró, notifica infructuosament una provisió de constrenyiment en un domicili de Mataró, procedint a la notificació edictal, sense tenir en compte l'existència d'un altre domicili que resulta de la mateixa documentació que conté l'expedient, i en el qual havia estat practicada la notificació de la resolució de sanció, per aquest motiu, el Síndic recorda a l'Administració que, abans de realitzar notificacions edictals, pel seu caràcter excepcional i pel fet que genera sempre una potencial indefensió, s'ha de realitzar un intent exhaustiu i racional de notificació personal, esgotant prèviament les modalitats que assegurin en major grau la recepció pel destinatari de la corresponent notificació. No acceptat.

QUEIXA 20002307

El Síndic suggereix a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, en qui té delegada la gestió recaptatòria l'Ajuntament de Calella, en relació amb el desconeixement que el promotor de la queixa ha tingut d'un procediment sancionador fins que ha rebut comunicació d'una caixa d'estalvis de l'ordre d'embargament d'un compte corrent, que se li doni resposta concreta a les al·legacions que va efectuar en tenir coneixement d'aquest embargament. No acceptat.

SUBÀREA PRESTACIONS PATRIMONIALS NO TRIBUTÀRIES - EXPROPIACIÓ FORÇOSA

AJUNTAMENT D'ALCANAR

QUEIXA 20001857

El Síndic recomana a l'Ajuntament d'Alcanar, en relació amb una ordre de trasllat d'una granja de cria de conills dictada sense ajustar-se a les previsions que l'ordenament preveu pel supòsit de revocació de llicències, que es deixi sense efecte l'ordre i a continuació i, atès que la llicència d'activitat concedida per l'ajuntament és vigent, s'actuï de conformitat amb allò que estableix l'article 88 del ROAS, quantificant, si s'escau, la indemnització que legalment sigui procedent en benefici de la promotora de la queixa, tot respectant les degudes garanties d'audiència i defensa de la titular de l'activitat. No acceptat.

AJUNTAMENT DE SANT CUGAT DEL VALLÈS

QUEIXA 2001349; 2001350

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, en relació amb el retard en la tramitació d'un expedient expropiatori, el deure legal que té l'administració d'impulsar d'ofici tots els tràmits del procediment i atesa la responsabilitat que té en la demora pro-

duïda en la determinació per resolució definitiva del preu just, considera que ha de fer front al pagament dels interessos de demora. Acceptat.

SUBÀREA RESPONSABILITAT PATRIMONIAL DE L'ADMINISTRACIÓ

DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT - AGÈNCIA CATALANA DE L'AIGUA

QUEIXA 20003754

El Síndic suggereix a l'Agència Catalana de l'Aigua, en relació amb les denúncies que un col·lectiu de veïns d'Arenys de Mar ha presentat posant de manifest que es veuen afectats per les vibracions ocasionades pel pas de vehicles sobre la llosa que cobreix la riera, el que ha provocat lesions en les estructures dels edificis on viuen, que s'adopti una solució d'abast general i de caràcter consensuat, amb totes les parts implicades, veïns, administració responsable de l'execució de les obres i Ajuntament d'Arenys de Mar, que té oberta una línia d'ajut per a fomentar l'acondicionament de façanes, amb la finalitat d'arranjar les deficiències estructurals dels edificis i minorar les vibracions a conseqüència del pas de vehicles per sobre de la llosa de la riera, amb les solucions que tècnicament siguin més viables per assolir aquest objectiu. No acceptat.

DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL

QUEIXA 2002298

El Departament de Sanitat, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, acorda convencionalment la finalització d'un procediment de reclamació d'indemnització pels danys i perjudicis causats com a conseqüència de l'assistència rebuda a l'Hospital Universitari de Girona Dr. Josep Trueta i atorga la corresponent indemnització.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

QUEIXA 991290

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb la inadmissió d'una reclamació de responsabilitat patrimonial pels danys soferts a conseqüència d'una caiguda en la via pública, que revisi aquesta decisió, atès que entre els serveis que obligatòriament han de prestar els municipis està el de la pavimentació i conservació de les vies públiques. No acceptat.

QUEIXA 20001856

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que estimi la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada per una ciutadana, atès que les lesions que va patir són conseqüència directa de l'omissió del deure de conservació de la via pública per part de l'Ajuntament. No acceptat.

QUEIXA 20012845

El Síndic, en relació amb la manca de resposta per part de l'Ajuntament de Barcelona a una reclamació indemnitzatòria per un accident amb lesions succeït al polisportiu de l'Espanya industrial, gestionat en règim de concessió administrativa pel Secretariat de Sants-Hostafrancs-La Bordeta, recorda a l'Ajuntament de Barcelona que, com a òrgan de contractació i segons l'article 97.3 del TRLCAP, té el deure de respondre expressament el requeriment formulat pel promotor de la queixa a fi que es pronunciï sobre la responsabilitat dels danys ocasionats pel concessionari. Acceptat.

AJUNTAMENT DE BLANES

QUEIXA 20021561

El Síndic, en relació amb la desestimació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per danys personals patits a conseqüència d'una caiguda a la via pública ocasionada per la instal·lació d'una portella d'enllumenat, recorda a l'Ajuntament de Blanes el deure legal d'indemnitzar si el ciutadà pateix un dany avaluable econòmicament que no té el deure jurídic de suportar i en la mesura que dins dels serveis públics municipals està el de conservar en estat d'ús segur les vies públiques i que la corporació no havia autoritzat la instal·lació dels focus encastats a la vorera, suggereix que revoqui la resolució que desestima la reclamació de la promotora de la queixa.

AJUNTAMENT DE CERVELLÓ

QUEIXA 2000406

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Cervelló, en relació amb la manca de resposta a una reclamació d'indemnització com a conseqüència del fets que van ser resolts a favor del promotor de la queixa, en sentència 963/98 del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, l'obligació de dictar resolució expressa en el procediment iniciat per l'interessat, per tal que pugui exercir les accions que consideri oportunes en defensa dels seus interessos. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

QUEIXA 20014168

El Síndic, en relació amb la disconformitat davant la manca de resolució de l'Ajuntament de Santa Susanna a una reclamació per una caiguda en una via pública en mal estat, recorda a l'Ajuntament de Santa Susanna el deure que té de donar compliment al procediment de responsabilitat patrimonial legalment previst, sense que la contractació d'una assegurança el pugui eximir d'aquesta obligació. Acceptat.

SUBÀREA PROCEDIMENT: CULTURA

DEPARTAMENT DE CULTURA

QUEIXA 993012

El Síndic suggereix a la Federació Catalana de Patinatge, en relació amb l'expulsió d'un club de dos patinadors afiliats sense que es tramités cap expedient disciplinari, que es revisi la decisió de declarar-se incompetent per conèixer de l'assumpte, ja que correspon a la Federació en que els clubs estan afiliats resoldre les desavinences entre els clubs i els seus associats. No acceptat.

SUBÀREA PROCEDIMENT: COMERÇ, CONSUM I TURISME

DEPARTAMENT DE TREBALL, INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME

QUEIXA 20021616

El Síndic, en relació amb la disconformitat amb la forma de tramitar una sol·licitud d'ajut a empreses turístiques, recorda al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme, el deure que té de resoldre de forma expressa les sol·licituds que se li presenten i la necessitat que en posteriors convocatòries es revisi la designació dels òrgans que resolen la sol·licitud i els que resolen els possibles recursos, atès que no queda clar si la resolució es fa des de la Direcció General de Turisme o des de Turisme de Catalunya. Pendent de resposta.

SUBÀREA PROCEDIMENT: SANITAT I SEGURETAT SOCIAL

DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL

QUEIXA 20022901

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part del promotor de la queixa amb el tracte rebut per l'Institut Català de la Salut quan va presentar una oferta de venda d'un equip de genotipificació bacteriana, recorda a l'Institut Català de la Salut l'obligació que té, en tant que representant de l'Administració pública, d'evitar respostes que no comportin un tracte de respecte als ciutadans, si bé considera que la no acceptació de l'oferta de compra del promotor de la queixa per l'ICS no respon a una mala gestió de l'Administració pública en tant que és ella qui ha de decidir com es presta un servei més eficaç al ciutadà tenint en compte els recursos dels quals disposa.

SUBÀREA PROCEDIMENT: POLÍTICA TERRITORIAL I OBRES PÚBLIQUES

DEPARTAMENT DE POLÍTICA TERRITORIAL I OBRES PÚBLIQUES

QUEIXA 2002715

El Síndic suggereix al Departament de Política Territorial i Obres Públiques, en relació amb la seva manca de resposta a una queixa sobre els horaris del servei regular d'autocars entre Girona i Lleida per l'eix transversal, que modifiqui els horaris a fi que l'arribada de l'autobús provinent de Girona, permeti la connexió amb el tren que surt de Vic amb destinació a Ripoll, sempre que amb aquesta modificació es continuï garantint les connexions amb la resta de poblacions respecte a les quals s'intenta resoldre les necessitats de mobilitat a Girona. Acceptat parcialment. El Departament de Política Territorial i Obres Públiques valora el contingut del suggeriment emès pel Síndic però considera que no es pot atendre si no és en detriment d'altres usuaris que també es valen d'aquests mitjans de transport per cobrir els seus desplaçaments.

SUBÀREA PROCEDIMENT: PRESIDÈNCIA

DEPARTAMENT DE PRESIDÈNCIA

QUEIXA 20022141

El Síndic, amb motiu de la seva visita a les Borges Blanques i davant d'algunes queixes que palesen un sentiment ciutadà d'abandonament i oblit de la comarca per part de les administracions públiques, recorda al Conseller en Cap de la Generalitat de Catalunya que en els tractats constitutius de la Unió Europea es preveuen determinats ajuts estatals destinats a facilitar el desenvolupament de determinades activitats o regions econòmiques que es consideren compatibles amb el mercat comú, i posa de manifest a la Diputació de Lleida i al Conseller en Cap la insuficient dotació de recursos econòmics en què es troba la comarca per tal que, en el marc de les disponibilitats pressupostàries i dins l'acció de govern que tenen encomanada decideixin, tenint en compte els interessos presents en tot el territori, quines han de ser les demandes que cal tenir presents amb prioritat.

SUBÀREA PROCEDIMENT: TREBALL

DEPARTAMENT DE TREBALL, INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME

QUEIXA 20003344

El Síndic suggereix al Departament de Treball, amb motiu d'una queixa relacionada amb la gestió del programa d'intercanvi internacional de la Unió Europea, corresponent a unes pràctiques laborals a l'estranger, programa europeu Leonardo da Vinci «Eurojove» que, per tal de no crear falses expectatives entre les persones que aspiren a participar en els programes d'intercanvi, no s'inclogui en la informació que es facilita, tant en l'Infocat com a l'opuscle editat pel Departament, en relació amb les pràctiques laborals a l'estranger, que el programa comprèn, entre d'altres, un ajut econòmic destinat a cobrir totalment o parcial les despeses de manutenció. Acceptat.

SUBÀREA PROCEDIMENT: JUSTÍCIA

DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA I INTERIOR

QUEIXA 20023196

El Síndic, en relació amb la manca de resposta per part del Departament de Justícia a diferents escrits presentats pel promotor de la queixa, recorda al Departament la conveniència de donar una resposta de conformitat amb les previsions que es contenen a la llei reguladora del dret de petició.

SUBÀREA PROCEDIMENT: INDÚSTRIA I ENERGIA

DEPARTAMENT DE TREBALL, INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME

QUEIXA 2002440

El Síndic suggereix al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme que accepti la condició de part interessada de l'entitat ecologista GEPEC (Grup d'Estudi i Protecció dels Ecosistemes del Camp) en el procediment administratiu d'autorització i aprovació del projecte d'execució del parc eòlic Collet dels Freixos i les instal·lacions elèctriques d'interconnexió al terme municipal de Desaigües, a favor de l'empresa Esbrug, S.L., seguint el criteri establert en data 7 de març de 2001, que va ser acceptat pel Departament. Acceptat.

SUBÀREA PROCEDIMENT: MEDI AMBIENT

DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT

QUEIXA 20012914

El Síndic recorda al Departament de Medi Ambient, en relació amb la resolució desestimatòria d'un ajut, per no presentar el promotor de la queixa la documentació sol·licitada en el termini establert, que tenint en compte que la resolució es va dictar amb posterioritat a què el promotor de la queixa complimentés aquest requeriment, en virtut de l'article 76.3 de la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, s'hauria d'admetre la sol·licitud i hauria de produir els seus efectes legals. No acceptat.

AGÈNCIA CATALANA DE L'AIGUA

QUEIXA 20013406

El Síndic suggereix a l'Agència Catalana de l'Aigua que en el Protocol d'Aigües Vives 2001, s'inclogui la previsió què les incidències que es produeixin, siguin comunicades als municipis afectats i al Departament de Sanitat i Seguretat Social, per tal que aquests adoptin les mesures que considerin necessàries en l'àmbit de les seves competències, en les qüestions relatives a la salubritat de les aigües i la seva afecció en la salut de les persones. No acceptat.

SUBÀREA PROCEDIMENT: ADMINISTRACIÓ LOCAL

AJUNTAMENT DE L'ALDEA

QUEIXA 2000135

El Síndic recorda a l'Ajuntament de l'Aldea, en relació amb una proposta presentada per un grup municipal relativa a la redacció d'un pla director d'enllumenat públic, per ser tractada en el ple de la corporació i que no va ser incorporada en l'ordre del dia,

– que la nova redacció de l'article 46 de la LRBRL determina que, en els plens ordinaris, la part destinada al control dels altres òrgans de govern ha de tenir substantivitat pròpia, diferent de la part resolutiva i que cal garantir la participació de tots els grups municipals en aquesta fase de control,

– que l'article 103 de la LMRLC estableix la possibilitat que els grups municipals o un mínim de tres membres de la corporació poden presentar al ple propostes de resolució per a debat i votació, i

– l'interès general pel municipi que pot significar els aspectes que fan referència a la contaminació lumínica. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT D'ALMACELLES

QUEIXA 20011282

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part d'un grup municipal a l'Ajuntament d'Almacelles davant la no acceptació d'incorporació en l'ordre del dia de diferents mocions presentades pel grup municipal i la no celebració de sessions ordinàries del ple de la corporació, recorda a l'Alcalde d'Almacelles el deure legal que té de convocar plens municipals ordinaris amb la periodicitat mínima establerta legalment i de respectar la normativa legal vigent en matèria de convocatòria de plens extraordinaris, quan aquesta és demanada per la quarta part del nombre legal de regidors i amb els requisits previstos. Acceptat.

QUEIXA 20012544

El Síndic, en relació amb la disconformitat del portaveu d'un grup municipal, amb la manca de convocatòria de l'Alcalde d'Almacelles de les sessions ordinàries del ple municipal, segons el calendari prefixat, així com de les sessions extraordinàries quan són demanades pels regidors municipals, recorda a l'Ajuntament d'Almacelles el deure legal que té de convocar els plens municipals ordinaris amb la periodicitat mínima establerta legalment en funció del nombre d'habitants del municipi i en qualsevol cas segons allò establert per acord del ple municipal, sense que les convocatòries de plens extraordinaris substitueixin o supleixin la celebració dels ordinaris previstos, i la necessitat de respectar la normativa legal vigent en matèria de convocatòria de plens extraordinaris. Acceptat.

AJUNTAMENT DE L'ARBOÇ

QUEIXA 20021330

El Síndic, en relació amb les dificultats d'un regidor portaveu d'un grup municipal per accedir al llibre de resolucions de l'Alcaldia i obtenir còpies de l'estat de comptes anual de l'any 2000, del pressupost del mateix any amb la despesa concreta i de les quantitats rebudes en concepte de dietes, quilometratge i indemnitzacions per cada regidor, recorda a l'Ajuntament de l'Arboç que, tal com està configurat el dret d'accés a la informació en la normativa de referència, el govern municipal està obligat a facilitar l'accés a aquella documentació municipal d'on es puguin extreure les dades concretes que interessin. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE BARCELONA - DEPARTAMENT DE BENESTAR I FAMÍLIA

QUEIXA 991436

El Síndic recomana a l'Ajuntament de Barcelona i al Departament de Benestar Social, en relació amb la incorrecta i/o incompleta informació facilitada per ambdues administracions durant la recollida prèvia de dades a la presa de decisió sobre la posta en marxa d'una residència geriàtrica amb 13 places de capacitat, que estudiïn la possibilitat d'harmonitzar les especificacions contingudes en la vigent regulació catalana sobre el sistema de serveis socials, a la normativa de protecció contra incendis, de tal manera que en compliment dels principis d'unitat, igualtat davant la Llei i de seguretat jurídica, els ciutadans siguin coneixedors de la normativa unívoca existent, cas que vulguin exercir l'activitat de residència geriàtrica. Acceptada parcialment, ja que malgrat que no s'adopta cap decisió concreta al respecte, es manifesta que els suggeriments formulats es tindran en compte.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

QUEIXA 20001839

El Síndic, en relació amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a unes denúncies relatives a la tramitació d'una llicència de venda al detall d'articles pirotècnics, recomana a l'Ajuntament de Barcelona que adapti l'Ordenança sobre establiments de venda d'articles de pirotècnia municipal al RD 230/98 que aprova el reglament d'explosius, i li recorda el deure legal de notificar als interessats les resolucions i actes administratius que afectin els seus drets i interessos. Acceptat.

QUEIXA 20011271

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb les molèsties que provoca l'estacionament dels autobusos del Col·legi Montserrat, situat a l'avinguda Vallvidrera núm. 68 de Barcelona, que adopti les mesures oportunes per restablir la normal ordenació i circulació del trànsit a la zona i evitar que, a conseqüència de l'estacionament dels autocars, la circulació en el tram afectat es vegi limitada a un sol carril lliure, ocasionant, una reducció de la mobilitat de les persones i residents a la zona. Acceptat.

QUEIXA 20021216

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb el desacord per part d'un grup municipal amb el fet que els grups no disposin de cap espai d'opinió a la revista «Barcelona Informació» ni a la web municipal, que s'articuli algun mecanisme per fer possible l'accés a aquests mitjans per part dels representants de les diverses opcions polítiques presents al consistori, i la participació ciutadana, per tal de garantir el dret a la informació i a la participació dels ciutadans de Barcelona en els assumptes públics. Pendent de resposta.

QUEIXA 20022149

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, dóna les ordres oportunes per tal que l'Associació d'Afectats 22@ s'inscrigui en el Registre d'entitats del Districte de Sant Martí i rebi idèntiques convocatòries que la resta d'entitats del districte, a fi que els seus membres pugin participar en les negociacions i reunions realitzades per estudiar les incidències que provoca l'execució del PERI que desenvolupa la Modificació del Pla General Metropolità per a la renovació de les àrees industrials del Poble Nou-districte d'activitats 22@.

AJUNTAMENT DE CABRILS

QUEIXA 20001924

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Cabrils, que d'acord amb allò establert a l'Ordenança municipal reguladora de la circulació de vianants i vehicles de Cabrils, la possibilitat d'autoritzar una zona de reserva davant un hostal-restaurant que hi ha a una plaça de la localitat. S'arxiva l'expedient entenent-se com a no acceptat presumptament el recordatori, ateses les successives reiteracions desateses.

QUEIXA 20022706

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Cabrils, en relació amb la seva manca de resposta a una sol·licitud de participació a la Mostra Gastronòmica i d'Artesania de Cabrils, que adopti un reglament que defineixi els criteris d'organització i participació a la Mostra Gastronòmica, a fi de garantir el coneixement i la seguretat jurídica dels possibles participants. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE CADAQUÉS

QUEIXA 991262

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Cadaqués, en relació amb l'actuació de la brigada municipal d'arrencar l'ornamentació vegetal que figurava a la façana de la

casa del promotor de la queixa, sense prèviament haver-se dirigit a ell per tal que la retirés, modifiqués o reparés per incomplir alguna normativa municipal o afectar a les instal·lacions elèctriques,

– que l'actuació de l'administració ha d'estar presidida pels principis de bona fe i confiança legítima, així com els de transparència i participació,

– que el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels ens locals estableix que quan siguin diverses les formes d'actuació administrativa aplicables, s'ha d'utilitzar la que sigui més adequada a la finalitat de l'interès local i a la naturalesa de l'activitat que es tracti de realitzar i la menys onerosa pels ciutadans, i

– que el deure legal de fonamentar raonadament l'actuació municipal que va realitzar l'Ajuntament sobre la propietat privada del promotor de la queixa, donant així també resposta expressa a les qüestions que va plantejar en el seu escrit, de tal manera que coneixent els motius de l'actuació municipal pugui portar a terme allò que en defensa dels seus interessos consideri convenient. Recordatoris de deures legals no acceptats.

AJUNTAMENT DE CAMBRILS

QUEIXA 993268

El Síndic, en relació amb la manca de resposta per part de l'Ajuntament de Cambrils a la denúncia relativa a les riuades que provoca l'existència d'un mur de contenció al llarg de la zona de «l'Estrella»-càmping «La Llosa», suggereix a l'Ajuntament de Cambrils que adopti alguna resolució per tal de solucionar o minorar el perill d'avingudes d'aigua que pateix la zona del municipi de Cambrils a que fa esment la queixa. Acceptat.

AJUNTAMENT DE CASTELLBELL I EL VILAR

QUEIXA 2000234

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Castellbell i el Vilar, en relació amb la inadmissió d'uns recursos de reposició al·legant haver estat presentats fora de termini, que es tingui en compte la jurisprudència dictada al respecte, en el sentit d'admetre com a vàlida la data que consta en el certificat de presentació de les reclamacions davant de correus, malgrat que no estigui segellat el document principal tal i com estableix el Reglament del servei de Correus per a que sigui vàlida la producció d'efectes dels escrits presentats a les oficines de correus, a efectes del còmput dels terminis. S'arxiva l'expedient després de successives reiteracions desateses, entenent el suggeriment com a no acceptat presumptament.

AJUNTAMENT DE CASTELLET I LA GORNAL

QUEIXA 20013454

L'Ajuntament de Castellet i la Gornal, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, encarrega a l'Associació Protectora d'Animals i Plantes de Figueres la recollida dels gats abandonats que provoquen molèsties al promotor de la queixa.

AJUNTAMENT DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT

QUEIXA 20012065

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat que accedeixi a la petició de l'autor de la queixa, en el sentit de facilitar-li les referències d'una empresa que pugui executar les obres de reposició d'una vorera al seu estat original, per tal de poder-lo donar de baixa d'una llicència de gual, o en el seu cas, facilitant la intervenció de la brigada municipal per executar subsidiàriament les obres, assumint l'interessat els costos que generin, la qual cosa es pot materialitzar amb l'acceptació d'un pressupost previ per part d'aquell. Acceptat.

AJUNTAMENT DE DOSRIUS

QUEIXA 20003301

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Dosrius, en relació amb la manca de resposta a tots els escrits presentats pel promotor de la queixa que li doni resposta sobre quins són els seus drets i deures vers l'administració local en allò que fa referència a les seves demandes d'informació, sol·licitant-li que temperi la seva actuació, per tal de no entorpir el correcte funcionament de l'Ajuntament. Acceptat parcialment, ja que s'ha donat resposta a tots els escrits del promotor de la queixa, ja sigui per escrit o bé remetent la documentació pertinent al Consell Municipal, del qual forma part.

AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

QUEIXA 981185

El Síndic recorda a l'Ajuntament d'Esparreguera l'obligació que tenen les administracions públiques de donar resposta a tots els escrits presentats pels ciutadans, en relació amb un escrit en que s'efectuaven diferent demandes respecte el servei de Bus-Stop. No acceptat.

AJUNTAMENT DE GANDESA

QUEIXA 983019

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Gandesa, en relació amb les deficients condicions de manteniment i de servei en què es troba el clavegueram a la localitat, que provoca que les aigües pluvials es barregin amb les residuals ocasionant perjudicis a les finques dels promotors de la queixa, que en tant no es construeixi i entri en funcionament l'estació depuradora i l'estació de bombeig d'aigües residuals que està prevista, s'apliquin mesures provisionals que evitin la invasió de les finques dels promotors de la queixa per les aigües residuals. S'arxiva l'expedient, considerant-se el suggeriment com a no acceptat, donada la manca de resposta de l'Ajuntament.

AJUNTAMENT DE GAVÀ

QUEIXA 2002867

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Gavà, en relació amb la manca de publicació en la revista municipal Brugues d'una carta oberta escrita per un grup ecologista, que es doti a la necessària decisió de selecció de les informacions i opinions que ha de tenir cabuda en la revista municipal del major grau d'objectivitat possible. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE GELIDA

QUEIXA 20001291

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Gelida, en relació amb la composició de l'òrgan de participació sectorial «comissió municipal de medi ambient», que la fórmula relativa a la composició i funcionament d'aquest òrgan s'hauria de redactar amb unes paraules destinades a assolir l'objectiu d'integrar la participació dels ciutadans i de les associacions, que també actuen en l'àmbit d'actuació pública municipal, en aquests òrgans de participació ciutadana. Acceptat parcialment.

AJUNTAMENT D'HOSTALRIC - DEPART. DE POLÍTICA TERRITORIAL I OBRES PÚBLIQUES

QUEIXA 20013057

En relació amb la queixa presentada en relació amb la seguretat viària de la carretera C-35, en el seu pas per Hostalric, la qual es descriu com una recta de força longitud on els conductors no respecten el límit de velocitat en nucli urbà i on no hi ha cap pas de vianants ni cap semàfor regulador del trànsit, el Síndic suggereix al Departament de Política Territorial i Obres Publiques que es realitzi una inspecció de la zona en qüestió a fi i efecte d'analitzar si cal adoptar alguna actuació sobre la senyalització o altres elements. D'altra banda, el Síndic suggereix a l'Ajuntament d'Hostalric que estudiï si cal prendre mesures de seguretat viària en la travessera d'Hostalric i, cas de confirmar-se aquesta necessitat, es comuniqui aquesta demanda al Departament de PTOP perquè dugui a terme les actuacions de la seva competència. Pendent de resposta.

AJUNTAMENTS DE LLIÇÀ DE VALL I DE PARETS DEL VALLÈS

QUEIXA 20013455

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part del promotor de la queixa amb la manca de resposta per part de l'Ajuntament de Lliçà de Vall i de Parets del Vallès a les denúncies per mal estat d'una carretera, recorda als Ajuntaments de Lliçà de Vall i de Parets del Vallès, el deure que tenen de donar resposta expressa als escrits dels ciutadans i els hi demana que donin trasllat de la resposta al promotor de la queixa. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE MOLLERUSSA

QUEIXA 20021137

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Mollerussa, en relació amb la manca de resposta a una sol·licitud adreçada al regidor de cultura de devolució d'un ingrés efectuat per obtenir entrades per un Concurs Nacional de Vestits de Paper, que finalment no es va dur a terme, que estudiï la possibilitat d'efectuar la devolució de l'import de les entrades, atès el dret del públic a obtenir la devolució de l'import en cas de no estar conforme amb la variació de l'espectacle o amb les condicions o requisits disposats per l'empresa, llevat que aquest ja hagués començat i la variació obeís a causes de força major. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE MONTCADA I REIXAC

QUEIXA 20003694

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Montcada i Reixac l'obligació de totes les administracions públiques de dictar resolució expressa en tots els procediments, en relació amb la instància presentada per la promotora de la queixa, mitjançant la qual demanava l'arranjament de la vorera situada davant el seu habitatge ja que, quan plou, s'embassa l'aigua i es provoquen situacions de risc amb possibles caigudes dels vianants a la via pública. Acceptat.

QUEIXA 20013351

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Montcada i Reixac, en relació amb la reclamació formulada pel promotor de la queixa respecte a la greu situació que pateixen els ciutadans per poder fer ús peatonal dels carrers, atès que l'estretor d'alguns d'aquests es veu incrementada per l'important nombre de vehicles que aparquen sobre les voreres, que mentre no es materialitzin les previsions d'incrementar el número d'aparcaments, ha d'exercitar la seva potestat de control i vigilància de trànsit a les vies urbanes i a aquests efectes denunciar i sancionar les infraccions comeses. No acceptat.

AJUNTAMENT DE PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS

QUEIXA 20021217

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Palau-Solità i Plegamans el mandat legal de facilitar l'accés de tots els grups municipals a tots els mitjans de comunicació de titularitat municipal, la necessitat d'aprovar un reglament que reguli les condicions d'accés i ús als mitjans de comunicació de titularitat municipal per part dels regidors, tenir en compte les consideracions referents a la inclusió en l'ordre del dia dels plens de les propostes de resolució, la capacitat d'un únic grup municipal per presentar propostes de resolució al ple signades pel seu portaveu, la consideració dels despatxos posats a disposició dels grups municipals on es pot realitzar la

consulta de documentació i la necessitat de determinar per acord del ple, els criteris i condicions d'utilització dels mitjans materials i humans assignats als grups municipals. Pendent de resposta.

QUEIXA 20022058

El Síndic, en relació amb la disconformitat amb el procediment emprat per l'Alcaldessa de Palau-Solità i Plegamans amb ocasió de la demanda de convocatòria de ple extraordinari per part de regidors de l'oposició pertanyents a diversos grups municipals, atès que la convocatòria per part de l'Alcaldia es va fer en un dia festiu i que es va convocar un Ple de caràcter urgent amb l'ordre del dia modificat, recorda la necessitat que la decisió de convocar ple extraordinari urgent estigui justificada, la necessitat que aquest tipus de convocatòria sigui ratificada pel ple i de respectar l'ordre del dia proposat pels sol·licitants i que s'ha de transcriure en el cos de la convocatòria.

AJUNTAMENT DELS PALLARESOS

QUEIXA 20023073

El Síndic suggereix a l'Ajuntament dels Pallaresos, en relació amb la disconformitat per unes manifestacions efectuades contra el promotor de la queixa per un arquitecte tècnic de l'Ajuntament, la possibilitat de donar resposta a la instància presentada mitjançant un escrit que excusi els fets succeïts per tal de millorar la percepció que té en relació amb els serveis de l'Ajuntament i amb l'objectiu darrer d'atendre el dret de tot ciutadà a rebre uns serveis públics de qualitat. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE PALLEJÀ

QUEIXA 20013362

El Síndic recomana a l'Ajuntament de Pallejà, en relació amb l'ordenança de convivència ciutadana, que modifiqui la redacció de l'article sobre l'exercici de la mendicitat en el terme municipal i la tipificació d'aquesta com a falta lleu, de manera que només sigui susceptible de sanció administrativa en cas que l'exercici de la mendicitat es practiqui alterant el trànsit pacífic dels vianants o de forma violenta o agressiva. Acceptat.

AJUNTAMENT DE PINEDA DE MAR

QUEIXA 20012751

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Pineda de Mar, en relació amb la sol·licitud que des de fa més de deu anys formula el promotor de la queixa, respecte a la possibilitat d'alternança d'aparcament, cada quinze dies, a cadascuna de les voreres del carrer Justícia, que s'estudiï la viabilitat de la seva proposta amb la major celeritat possible, atès que es tracta d'una petició que el promotor de la queixa demanda des de ja fa bastant de temps sense que hagi obtingut cap resposta al respecte fins a la data. Acceptat.

AJUNTAMENT DE ROSSELLÓ

QUEIXA 20013365

L'Ajuntament de Rosselló, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta una sèrie de mesures per tal d'acabar amb els problemes que ocasiona a la promotora de la queixa un deficient drenatge de l'aigua pluvial.

AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE VILAMAJOR

QUEIXA 20023173

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor, en relació amb la preocupació per l'excés de velocitat amb què circulen els vehicles que travessen el carrer Freixeneda i amb la disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament als escrits on s'exposava la problemàtica, la possibilitat de valorar les apreciacions de la promotora de la queixa a fi d'estudiar la col·locació del senyal o mitjà adient per aconseguir reduir la velocitat dels vehicles i atès que l'escrit adreçat a l'Ajuntament s'emmarca en l'exercici del dret de petició regulat legalment, suggereix que es posin en marxa els mecanismes de tramitació de les peticions a fi que l'interessada obtingui una resposta expressa i motivada. Acceptat parcialment. L'Ajuntament dóna resposta expressa als escrits presentats per la interessada i indica que, conscients de la problemàtica que planteja el carrer Freixeneda, es realitzaran els estudis pertinents per millorar l'ordenació viària de la via.

AJUNTAMENT DE SANT CUGAT DEL VALLÈS

QUEIXA 20011893

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, en relació amb la manca de resolució expressa d'un recurs de reposició interposat contra la notificació d'un acord municipal, que l'Administració està obligada a dictar resolució expressa i que la possible desestimació del recurs per silenci no posa fi al procediment ni exonera l'Administració de la seva obligació de dictar resolució expressa. Pel que fa al fet que es lliurin unes fotocòpies –sol·licitades per poder fonamentar un recurs–, amb posterioritat al termini de què disposava l'interessat per poder formular-lo, el Síndic suggereix que l'Ajuntament vetlli per tal que, en termes generals, les sol·licituds de realització de fotocòpies no es demorin en el temps, particularment quan del seu lliurament en depèn la formulació d'un recurs o unes al·legacions sotmeses a termini. En relació amb la denegació de facilitar les fotocòpies d'un document, en un tràmit d'informació pública, al·legant l'Ajuntament que el promotor de la queixa no té la condició d'interessat i que es tracta d'un expedient en tràmit d'aprovació definitiva, el Síndic recorda que el tràmit d'informació pública permet que qualsevol persona física o jurídica

pugui comparèixer i examinar el procediment que es tramita, als efectes de poder formular les corresponents al·legacions. Pel que fa a la condició d'interessat, en trobar-se l'expedient dintre de l'àmbit d'ordenació urbanística, recorda que el Decret Legislatiu 1/1990, de 12 de juliol, reconeix l'acció popular, la qual cosa vol dir que qualsevol ciutadà està legitimat en la màxima amplitud a promoure la fiscalització de l'actuació administrativa sense necessitat d'invocar la lesió d'un dret subjectiu o d'un interès legítim. Recordatoris de deures legals no acceptats.

AJUNTAMENT DE SANT PERE PESCADOR

QUEIXA 2002578; 20022663

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Sant Pere Pescador que deixi sense efecte l'acord adoptat per la Comissió de Govern, que acorda la col·locació d'una tanca de limitació d'entrada dels vehicles amb una alçada superior a 2,10 metres a tots els accessos a la platja del terme municipal, amb l'objecte d'evitar l'acampada lliure dels vehicles de gran dimensió a la platja, atès que aquesta prohibició, d'acord amb la llei de costes i el seu reglament, afecta qualsevol tipus de vehicle, sense que sigui possible establir-ne cap excepció en funció de les característiques d'aquest, i en qualsevol cas, l'administració competent per atorgar l'autorització seria la Demarcació de Costes o els Serveis provincials del Ministeri de Medi Ambient. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

QUEIXA 20021064

El Síndic, en relació amb la manca de resposta de la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos a les propostes i suggeriments plantejats per una organització ciutadana de defensa mediambiental en un document registrat, recorda a l'Ajuntament la necessitat d'aixecar acta dels acords als quals s'arriben i de les posicions de cadascuna de les parts.

AJUNTAMENT DE TALAVERA

QUEIXA 20001006

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Talavera, en relació amb la manca de resposta a qüestions plantejades pels promotors de la queixa, regidors de l'ajuntament, sobre el règim de funcionament dels òrgans de govern, el deure legal de fer tot el possible per tal que el dret de participació en els afers públics del municipi exercit amb eficàcia, removent aquells obstacles que no el facin possible. Acceptat.

AJUNTAMENT DE TARRAGONA

QUEIXA 20003594

El Síndic, en relació amb la inactivitat de l'Ajuntament de Tarragona davant les reiterades denúncies formulades pel promotor de la queixa en relació amb el mal ús d'un gual, que habitualment està ple de motocicletes, recorda a l'Ajuntament de Tarragona el deure que té de donar resposta expressa als escrits presentats pel promotor de la queixa i li recomana que siguin corregides, si s'escauen, aquelles actuacions irregulars. Pendent de resposta.

QUEIXA 2002804

El Síndic, en relació amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a un escrit del promotor de la queixa sobre la possibilitat d'aconseguir la instal·lació d'una marquesina a la parada «C.A.P. la Granja» de la línia 7 d'autobús, recorda a l'Ajuntament de Tarragona el deure legal que té de donar resposta a l'escrit de l'interessat informant-lo d'allò que procedeixi en relació amb la petició formulada. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT D'ULLDECONA

QUEIXA 2002423

El Síndic recorda a l'Ajuntament d'Ulldecona que la Llei 30/92 estableix com a motiu d'abstenció, el tenir una qüestió litigiosa pendent amb alguna persona interessada i/o tenir enemistat manifesta. Així mateix, el Reglament de personal dels ens locals tipifica la intervenció en procediment administratiu quan hi ha motius d'abstenció legalment establerts, com a falta greu, i si ha estat determinant, comporta la invalidesa dels actes.

AJUNTAMENT DE VILASSAR DE MAR

QUEIXA 20012837

L'Ajuntament de Vilassar de Mar, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta una sèrie de mesures per tal d'evitar que els motoristes circulin per sobre de la voravia del carrer Sant Jaume, enfront del domicili de la promotora de la queixa.

ÀREA 2. ORDENACIÓ DEL TERRITORI

SUBÀREA HABITATGE

AJUNTAMENT DE BADALONA

QUEIXA 2001718

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Badalona que estudiï la possibilitat de reallotjar el més aviat possible a la família que ocupa actualment un pis al carrer Echegaray, ja que d'acord amb un informe d'ADIGSA, aquest habitatge es troba en un estat greu de deteriorament que s'agreuja en el transcurs del temps. Acceptat.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

QUEIXA 2000463

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona davant la remodelació del barri de Can Tunis,

– que si el seu pla urbanístic assenyala que «només tindran dret a un nou habitatge els ocupants legals que estiguin afectats», que quan es parli d'ocupants legals es tingui present la singular evolució de la residència en el barri des de la construcció dels habitatges l'any 1980, la qual fa que persones sense títol documentat hi hagin tingut la seva residència permanent i única durant molts anys,

– que durant l'execució de les obres, amb caràcter previ a l'adquisició dels immobles per part de l'Administració mitjançant expropiació, cal que es respecti el dret dels veïns a mantenir els serveis de tota zona urbana,

– que l'actuació pública que es disseny tingui present no només la remodelació d'una trama urbana, sinó que s'aprofiti per desenvolupar accions efectives d'integració social. Acceptat.

QUEIXA 2000595

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb uns habitatges que, malgrat comptar amb la cèdula d'habitabilitat, incompleixen el Decret 28/1999, de mínims d'habitabilitat objectiva, que davant l'advertiment que ha efectuat d'iniciar els corresponents procediments sancionadors si no s'efectuen les obres de reparació en els terminis assenyalats, que aquests s'iniciïn contra el titular de la llicència d'obres, el qual, en definitiva, és qui va assumir les obligacions i les condicions que dimanaven de la llicència, i no contra la comunitat de propietaris en tant que els copropietaris de l'edifici no disposaven de llicència de primera ocupació. Pendent de resposta.

QUEIXA 20003046

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb la manca d'execució d'una resolució de data 17 de novembre de 1998, per la qual s'ordenava restituir al seu estat anterior unes obres il·legals realitzades en una finca del carrer Aragó, que l'execució d'enderroc pot ser duta a terme subsidiàriament per l'Ajuntament a càrrec de l'interessat, sempre i quan l'execució de l'ordre, que ha estat objecte de recurs contenciós administratiu, no hagi estat suspesa pel Jutjat competent. Pendent de resposta.

QUEIXA 200180; 20011013

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb l'incompliment de l'ordre de conservació d'una finca del Districte de Ciutat Vella, l'obligació de l'Ajuntament d'executar subsidiàriament el condicionament de les obres en qüestió, en compliment de la seva competència en matèria de disciplina urbanística i en ús de la potestat d'execució forçosa. No acceptat.

QUEIXA 20012590

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb l'incompliment de l'ordre d'adaptació d'una llicència atorgada pel Districte de l'Eixample, per a la realització d'unes obres a l'entresol primer i segon d'una finca situada a la Gran Via de les Corts Catalanes, l'obligació de l'Ajuntament d'executar subsidiàriament el condicionament de les obres en qüestió, en compliment de la seva competència en matèria de disciplina urbanística i en ús de la potestat d'execució forçosa. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE MASSOTERES

QUEIXA 20011003

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Massoteres, davant la decisió municipal de no deixar entrar a la promotora de la queixa a l'antic forn de Palouet, on volia comprovar si les esquerdes que han aparegut en la seva façana eren conseqüència del deteriorament del forn, la conservació del qual correspon a l'Ajuntament, que es faci una valoració motivada de la repercussió que hagi pogut tenir en la propietat de l'autora de la queixa el deteriorament del forn de Palouet, notificant-li les conclusions a les quals arribin. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE SANT ANDREU DE LLAVANERES

QUEIXA 991814

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, en relació amb l'exclusió de la promotora de la queixa per poder participar en el concurs per a l'adjudicació de 42 habitatges al sector del pla parcial «El Balís», per no acreditar 10 anys de residència en el municipi, que en operacions futures similars es valori el compliment del requisit de residència en atenció als motius d'abandó del municipi, ja que en el cas de l'autora de la queixa va empadronar-se a Mataró durant dos anys per tal de cursar els seus estudis de COU, davant la impossibilitat de cursar-los al seu municipi, i en acabar-los va tornar a donar-se d'alta a Sant Andreu de Llavaneres. Acceptat.

SUBÀREA URBANISME

AJUNTAMENT D'AITONA

QUEIXA 2002247

El Síndic recorda a l'Ajuntament d'Aitona, en relació amb la disconformitat amb el canvi de traçat dels camins veïnals limítrofs amb la parcel·la del promotor de la queixa, i atès que el municipi disposa d'una ordenança reguladora dels camins veïnals per la qual es tipifica com a infracció subjecte a reposició de la realitat física alterada, la modificació o alteració de qualsevol element del camí directament relacionat amb l'ordenació i l'orientació, que el procediment sancionador s'inicia sempre d'ofici i per aquest motiu li suggereix que

per pròpia iniciativa realitzi les actuacions prèvies a l'objecte de determinar amb caràcter preliminar si concorren circumstàncies que justifiquin la iniciació del procediment sancionador. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE L'AMETLLA DE MAR

QUEIXA 2000824

El Síndic recorda a l'Ajuntament de l'Ametlla de Mar, en relació amb la inexecució d'obres d'urbanització i establiment de serveis fixats en el Pla Parcial d'una urbanització, l'obligació d'endegar les actuacions oportunes per tal d'exigir a l'empresa promotora de la urbanització el compliment de les seves obligacions, les quals dimanen d'una norma urbanística com és el cas del Pla Parcial. No acceptat.

QUEIXA 20002642

El Síndic recorda a l'Ajuntament de l'Ametlla de Mar, en relació amb una infracció urbanística constatada pels serveis municipals i de la qual es va acordar iniciar el procediment per a la restitució de la realitat física alterada i la seva execució subsidiària per part de l'Ajuntament, pel cas que el propietari no complís l'ordre d'execució, el deure legal d'executar els acords adoptats per l'Ajuntament amb la finalitat de restituir la legalitat urbanística infringida. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT D'AMPOSTA - DEPART. DE POLÍTICA TERRITORIAL I OBRES PÚBLIQUES

QUEIXA 991647

El Síndic suggereix a l'Ajuntament d'Amposta, en relació amb una llicència d'obres atorgada per construir un magatzem agrícola en una finca situada entre el curs de l'Ebre i el Canal de Carles III, edificació que ha estat paralitzada pel Servei de Costes del Departament Política Territorial i Obres Públiques perquè es trobava en part de la zona de servitud de protecció de costes i, per tant, necessitava la pertinent autorització del servei esmentat que, vist l'acord de les administracions competents de modificar el Pla Director del Delta de l'Ebre, el qual suposaria la desafectació de la parcel·la del promotor de la queixa, que estudiï la possibilitat d'atorgar una llicència a precari, instant del Servei de Costes una autorització provisional de les obres de construcció del magatzem agrícola, sempre que el projecte compleixi les altres condicions urbanístiques requerides. D'altra banda, el Síndic també suggereix al Departament de Política Territorial i Obres Publiques que estudiï la possibilitat de concedir aquesta autorització provisional. Suggeriments no acceptats.

AJUNTAMENT DE BADALONA

QUEIXA 20003597

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Badalona, en relació amb el fet que no retorni al promotor de la queixa uns avals dipositats com a garantia en relació amb unes obres a realitzar en un terreny situat al Polígon Montigalà, la necessitat de retornar els avals esmentats, atès que l'obra que l'Ajuntament al·lega pendent d'urbanització afecta només l'aval corresponent a despeses derivades de l'execució del planejament, i la necessitat de retornar l'aval que garanteix les obres d'execució del planejament, si l'obra de la qual se sol·licita l'execució no estigués prevista en el moment de constitució de la garantia. Acceptat.

QUEIXA 20023184

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part de l'Associació de Veïns del barri de Morera a Badalona amb la cessió per part de l'Ajuntament de Barcelona a la Generalitat de Catalunya d'un terreny per a la construcció d'una caserna de Mossos d'Esquadra considera que tant en la tramitació de la modificació del PERI Morera Sector2, com en la cessió a la Generalitat del solar, l'Ajuntament de Badalona ha actuat de manera correcta.

– Respecte la modificació del PERI, es va acordar l'aprovació inicial i es va fer el tràmit d'informació pública previst legalment. La modificació s'ajusta a la qualificació urbanística i als paràmetres d'edificació, alçada, ocupació i distància de separació previst en les Normes Urbanístiques del PGM.

– Respecte la cessió del solar, va ser acordada pel Ple de l'Ajuntament i es va obrir el tràmit d'informació pública.

Si bé inicialment s'havia pactat que es respectarien les vistes dels habitatges amb façana al solar, aquest pacte no va ser inclòs com a clàusula resolutòria, per tant, el seu incompliment no comporta la reversió del terreny als seus titulars privats. La cessió, a més, constitueix un imperatiu legal derivat del planejament. El Síndic assenyala també que la modificació del planejament entra dins del *ius variandi* que té l'administració urbanística reconegut per llei.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

QUEIXA 993848

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb la rehabilitació d'un cobert, que en els edificis i instal·lacions amb volum disconforme, s'han d'autoritzar totes les obres de consolidació i canvis d'ús, d'acord amb les condicions bàsiques del nou pla. No acceptat.

QUEIXA 2000463

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona davant la remodelació del barri de Can Tunis:

1. Que si el seu pla urbanístic assenyala que «només tindran dret a un nou habitatge els ocupants legals que estiguin afectats», que quan es parli d'ocupants legals es tingui present la singular evolució de la residència en el barri des de la construcció dels habitatges l'any 1980, la qual fa

que persones sense títol documentat hi hagin tingut la seva residència permanent i única durant molts anys.

2. Que durant l'execució de les obres amb caràcter previ a l'adquisició dels immobles per part de l'Administració mitjançant expropiació, cal que es respecti el dret dels veïns a mantenir els serveis de tota zona urbana.

3. Que l'actuació pública que es dissenyi tingui present no només la remodelació d'una trama urbana, sinó que s'aprofiti per desenvolupar accions efectives d'integració social. Acceptat.

QUEIXA 20003138

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb l'estat d'abandonament d'unes obres efectuades en el portal d'un immoble situat al carrer Portaferrisa, 15, i el no acabament d'unes obres de reparació d'un balcó, que un cop passat el termini atorgat al propietari sense executar les obres, l'Ajuntament està obligat a incoar un expedient sancionador, amb imposició de multa, i a requerir als propietaris a l'execució del compliment de l'ordre, que de no executar-se es durà a terme per l'administració, actuant a càrrec de l'obligat, a través del procediment d'execució subsidiària. Acceptat.

QUEIXA 20012119

El Síndic, en relació amb la disconformitat amb l'edificació d'un conjunt de setze habitatges unifamiliars a Vallvidrera, que ha suposat la modificació de la topografia del terreny i la destrucció de la vegetació autòctona, suggereix la inclusió de l'entroncament del parc i de la ciutat dins de les determinacions paisatgístiques del Pla especial d'ordenació i protecció del medi natural del Parc de Collserola, atès que és voluntat del Pla especial no només protegir el parc forestal en sentit estricte, sinó també aquelles zones que l'entronquen. Pendent de resposta.

QUEIXA 20013216

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, i en relació amb la preocupació per la situació de la finca Can Nyoquis de l'Avinguda del Santuari de Sant Josep de la Muntanya, 22, al barri de la Salut de Barcelona, on l'antic propietari, arran del desallotjament practicat per agents policials, va enderrocar part de la teulada i de les dependències interiors per tal que no tornés a ser ocupada, constata a través d'una inspecció dels serveis tècnics municipals, que s'ha dut a terme l'enderroc de l'edifici situat a la finca Can Nyoquis d'acord amb la llicència d'enderroc que va sol·licitar el nou propietari.

QUEIXA 2002878 i 243 més

El Síndic, en relació amb una queixa promoguda per l'Associació de Veïns i Veïnes de l'Esquerra de l'Eixample, que mostra la disconformitat amb un acord subscrit entre l'Ajuntament i la Generalitat, referent al trasllat de la presó Model i a la requalificació urbanística de les instal·lacions, no aprecia irregularitat en l'actuació administrativa, atès que el Síndic no pot valorar l'oportunitat de les decisions que adopta l'Administració en exercici de les competències que té legalment assignades, i que la decisió de modificar el planejament és una potestat discrecional de l'Administració.

QUEIXA 2002553

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part del promotor de la queixa amb la denegació de vista d'uns expedients d'obra per arranjament de façanes, recorda a l'Ajuntament de Barcelona que en matèria d'urbanisme es reconeix l'acció pública i es considera interessat qualsevol ciutadà i li suggereix que permeti al promotor de la queixa l'accés a l'expedient. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE BELLVÍS

QUEIXA 2002716

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Bellvís, donada la inactivitat que mostra davant la denúncia d'una infracció urbanística, el deure d'adoptar les mesures necessàries perquè es restableixi l'ordre jurídic infringit i la realitat física alterada impedint, en tot cas, l'exercici de l'activitat que es desenvolupa en les obres il·legals. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE BLANCAFORT

QUEIXA 20021023

El Síndic, en relació amb la paralització d'un expedient de disciplina urbanística per manca de consistori, recorda a l'Ajuntament de Blancafort la necessitat d'endegar el procediment per substituir les vacants produïdes perquè en base als principis d'eficàcia i de servei públic, s'eviti que aquestes circumstàncies impedeixin el correcte funcionament de l'administració en perjudici dels drets dels administrats. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE LES BORGES DEL CAMP

QUEIXA 2002426

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de les Borges del Camp que compleixi a la major brevetat el pacte subscrit amb el promotor de la queixa, segons el qual, l'Ajuntament es comprometia a construir una tanca de separació dels terrenys cedits per aquell. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE CALAFELL

QUEIXA 2002246

El Síndic, en relació amb la disconformitat amb l'atorgament d'una llicència per instal·lar un ascensor en el

pati interior d'un immoble, suggereix a l'Ajuntament de Calafell, que en exercici de les facultats que l'ordenament urbanístic reconeix a la iniciativa municipal, iniciï les actuacions oportunes per sotmetre a la consideració del Ple, una proposta de modificació del Pla General d'Ordenació Urbana, atès que la instal·lació de l'elevador infringeix la superfície mínima per al cel obert prevista al planejament urbanístic. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE CALDES DE MALAVELLA

QUEIXA 992742 i 25 més

El Síndic, en relació amb una queixa promoguda per diferents propietaris de finques d'una urbanització de Caldes de Malavella, referent a la manca de serveis de la urbanització, recorda als promotors de la queixa la necessitat d'impulsar des de la Junta de Compensació, amb els mitjans que la llei posa a l'abast dels propietaris, una gestió eficaç adreçada a executar la urbanització i suggereix a l'Ajuntament de Caldes de Malavella que presti la major col·laboració possible per tal de remoure els obstacles que impedeixen aquesta gestió eficaç per part de la Junta de Compensació, que en definitiva, va en detriment de l'interès general municipal.

AJUNTAMENT DE CAMBRILS

QUEIXA 20011028

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Cambrils que reconsideri la decisió de denegar la llicència per instal·lar un ascensor per discapacitats a un edifici de la localitat, sempre que aquest no contravingui cap norma urbanística o civil. Parcialment acceptat, ja que la denegació finalment es basa en motius urbanístics.

AJUNTAMENT DE CASTELLGALÍ

QUEIXA 20012940

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Castellgalí, en relació amb la construcció d'un tancament sense llicència municipal que suposa la interrupció del subministrament d'aigua a l'immoble de la promotora de la queixa, que acceleri la tramitació del procediment de restitució de la legalitat urbanística el màxim possible, atès que el problema no és només de protecció de la legalitat urbanística. Acceptat.

AJUNTAMENT DE L'ESCALA

QUEIXA 991944

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de l'Escala, en relació amb la concessió d'una llicència per ampliació d'un habitatge amb planta addicional que no s'ajusta al que s'estableix en el Pla General d'Ordenació quant a l'alçada màxima, que estudiï la possibilitat d'indemnitzar la promotora de la queixa pels danys que li hagi pogut ocasionar la persistència d'una infracció urbanística a causa de la inactivitat de l'Ajuntament, ja que aquesta ha estat la causant de la prescripció de l'acció de nul·litat, en haver transcorregut més de 4 anys des de la data d'atorgament de la llicència i la incoació del procediment de la seva revisió. No acceptat.

AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

QUEIXA 20012816

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès, en relació amb l'expedient que ha tramitat d'ordenació de contribucions especials per al finançament de les obres d'un projecte d'urbanització, que iniciï les actuacions oportunes per revisar l'esmentat expedient, ja que l'actual no s'ajusta a l'ordenament jurídic en els següents aspectes:

– l'Ajuntament ha de participar, com a propietari de sòl a la urbanització, amb la quota que li correspongui en aplicació dels mòduls establerts, llevat que cap d'aquests terrenys tingui assignat un sostre edificable,

– cal excloure dels càlculs dels costos a finançar amb contribució especial, els corresponents a despeses municipals de gestió, anuncis oficials i cost de la gestió econòmica tributària a càrrec de l'OALGT,

– cal excloure del padró de contribuents els propietaris de sòl situat fora del perímetre de la urbanització, i

– l'omissió del tràmit d'informació pública de l'expedient d'ordenació de contribucions especials genera indefensió per als propietaris afectats i, conseqüentment, la nul·litat de l'expedient. Pendent de resposta

AJUNTAMENT DE GAVÀ

QUEIXA 20003802

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Gavà, en relació amb la situació en que es troben trenta famílies de Gavà que viuen en uns habitatges sense aigua ni xarxa de clavegueram en una zona de la barriada de la Barceloneta qualificada urbanísticament com a sistema viari, i davant la denegació de la proposta de modificació del planejament per part de la Comissió d'Urbanisme, que mentre no es resolgui el problema de coordinació entre l'Ajuntament de Gavà i el Departament de Política Territorial i Obres Públiques, es possibiliti el reallotjament dels residents en el barri en habitatges de protecció oficial, per tal de dotar-los d'unes condicions dignes de vida fins que no s'executa el planejament. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE GRANOLLERS

QUEIXA 20012600

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Granollers, en relació amb la reclassificació d'unes parcel·les a l'anomenat Coll de la Manya i la manca d'informació respecte a la vertadera situació urbanística d'aquests ter-

renys que ha tingut el promotor de la queixa, el que li ha causat un greuge en tant que el valor de les finques ha disminuït considerablement, sense poder participar en un repartiment de càrregues i beneficis, que es busqui una solució justa a través de les possibles vies de compensació que la legislació urbanística posa a l'abast de l'administració. Acceptat.

AJUNTAMENT DE MASQUEFA

QUEIXA 20003967

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Masquefa que s'adoptin les mesures oportunes per tal de resoldre l'endarreriment d'un expedient, de manera que no es perllongui durant més temps el perjudici urbanístic derivat de la construcció parcialment il·legal que va motivar la denúncia de la promotora de la queixa. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE SABADELL

QUEIXA 20022656

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Sabadell, en relació amb la manca d'execució d'una resolució municipal en la que s'ordenava al propietari d'un habitatge adequar la sortida de fums de la caldera a les ordenances municipals, que els actes administratius són plenament executius i que amb independència de la sanció de la conducta tipificada per la normativa urbanística com a infracció, les administracions públiques poden procedir a l'execució forçosa dels seus actes administratius, i li suggereix que a més d'imposar les sancions que consideri oportunes, executi subsidiàriament l'ordre d'enderroc a càrrec de l'interessat. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE SANT JULIÀ DE VILATORTA

QUEIXA 2002753

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Sant Julià de Vilatorta, en relació amb les molèsties per sorolls que origina el pas de camions de gran tonatge per la carretera BV-502, que travessa el nucli urbà, que consideri l'alternativa exposada pel Departament de Política Territorial i Obres Públiques, consistent en connectar la carretera BV-502 per un camí existent amb la BV-501, i a través d'aquesta, connectar amb l'enllaç de l'Eix existent a Calldetenes, i es prenguin les mesures oportunes per tal de reduir el perill que comporta el problema del trànsit pel centre de la població. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE SANT RAMON

QUEIXA 20014070

El Síndic, en relació amb una queixa formulada per una associació de veïns de Sant Ramon que mostra el seu desacord amb l'aprovació de les Normes Subsidiàries de Planejament de Sant Ramon, valora positivament la decisió municipal d'elaborar un Pla d'Ordenació Urbanística Municipal però suggereix a l'Ajuntament de Sant Ramon que l'aprovació inicial del POUM es notifiqui personalment a les persones que van formular al·legacions, sense perjudici del tràmit de participació pública i de la possibilitat de formular, novament, al·legacions en aquest tràmit. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE CORCÓ

QUEIXA 20013728

El Síndic, en relació amb la disconformitat amb la construcció de sis naus presumptament il·legals en una granja fora d'ordenació, i atesa la sol·licitud de subrogació per part de l'Ajuntament a la Generalitat en la instrucció, resolució i execució del corresponent expedient de disciplina urbanística, recorda a l'Ajuntament de Santa Maria de Corcó el deure que té l'administració competent d'adoptar les mesures necessàries perquè es restauri l'ordre jurídic infringit i la realitat física alterada i, per tant, li demana que justifiqui el motiu pel qual no exerceix les competències urbanístiques que corresponen al municipi. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE MARTORELLES

QUEIXA 20012968

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Santa Maria de Martorelles, en relació amb la manca de resposta a l'escrit que va dirigir la promotora de la queixa denunciant la manca de neteja de la finca confrontant amb la de la seva propietat i sol·licitant que es reforci l'enllumenat públic en aquest carrer i que es netegin els conductes d'evacuació d'aigües a la via pública, que tota Administració Pública resta obligada a resoldre expressament aquelles instàncies, sol·licituds i denúncies formulades pels ciutadans. Acceptat.

AJUNTAMENT DE SITGES

QUEIXA 20011329

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part d'una comunitat de veïns de Sitges amb el canvi de qualificació urbanística d'un solar situat al seu carrer, i atès que ni en l'informe de l'Ajuntament ni en l'acord de concessió de la llicència es fa cap referència a les al·legacions formulades pel promotor de la queixa, recorda a l'Ajuntament de Sitges el deure de totes les administracions públiques de resoldre expressament els recursos i al·legacions formulades pels ciutadans, i de notificar la resolució. No acceptat.

AJUNTAMENT DE LES VALLS DE VALIRA

QUEIXA 20012599

L'Ajuntament de les Valls de Valira, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, realitza les actuacions de millora d'accés del camí públic que condueix a la casa Vilanova i a dues cases més d'Anserall.

AJUNTAMENT DE VIC

QUEIXA 2000768

El Síndic, en relació amb la manca d'inclusió a l'Estudi de Detall de les determinacions d'un conveni urbanístic signat entre les parts implicades per la construcció de tres vivendes unifamiliars en un solar a Vic, recomana a l'Ajuntament de Vic la necessitat de modificar el Pla General, Especial o Parcial que l'Estudi de Detall desenvolupa, en el cas que no contempli els paràmetres constructius establerts en el conveni i que no van tenir accés a l'Estudi de Detall, a fi de poder-ne exigir el seu compliment a la promotora de les obres. Acceptat.

SUBÀREA MEDI AMBIENT I QUALITAT DE VIDA

SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A BARCELONA

QUEIXA 20001671

El Síndic suggereix a la Subdelegació del Govern a Barcelona, en relació amb la ubicació d'un dipòsit comercial de productes pirotècnics, en la Beguda Baixa, en el municipi de Sant Llorenç d'Hortons, que previ informe dels serveis tècnics de l'Ajuntament, on es defineixi la qualificació de l'agrupació de cases «Beguda Baixa» com «habitatges aïllats», «lloc turístic» o «nucli de població», a efectes de distància d'emplaçament de dipòsits comercials d'explosius, es calculin aquestes distàncies, en funció d'uns criteris unívocs i tenint en compte que s'està davant d'un recinte amb més d'un edifici; i, si a conseqüència d'aquests càlculs es constata que s'incompleixen les distàncies exigides en el marc normatiu aplicable, es requereixi al titular de l'activitat que redueixi la quantitat d'explosiu emmagatzemat. Acceptat.

DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT

QUEIXA 2001694

El Síndic recorda al Departament de Medi Ambient, en relació amb la disconformitat amb el programa de restauració d'una activitat extractiva duta a terme per una empresa, que un cop adoptada la decisió d'iniciar un procediment d'execució subsidiària, aquesta no pot quedar condicionada a l'acabament d'un procediment sancionador i que en cap cas l'ús de la potestat sancionadora pot fer disminuir la fiança destinada a garantir l'aplicabilitat de les mesures de protecció del medi ambient. Pendent de resposta.

QUEIXA 20013432

El Síndic recomana al Departament de Medi Ambient, en relació amb les molèsties que, en ocasions, genera el toc de les campanes i la possibilitat de regular aquesta qüestió, mitjançant la llei de protecció contra la contaminació acústica, actualment en tramitació, que es plantegi aquesta qüestió, i s'intentin definir els paràmetres a partir dels quals es pot fer compatible i conciliar els interessos en joc: la necessitat de preservar la tradició i, alhora, de garantir el dret a la intimitat de les persones i el seu benestar. Recomanació no acceptada.

DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT - AJUNTAMENT DE SANT SADURNÍ D'ANOIA

QUEIXA 2002128

El Síndic, en relació amb la preocupació manifestada per una entitat ecologista amb la possible situació de risc d'inundació del polígon industrial Molí del Racó situat a Sant Sadurní d'Anoia, recomana al Departament de Medi Ambient que es portin a terme noves actuacions per determinar la inundabilitat de la zona i li suggereix la comprovació de l execució de totes les condicions constructives imposades per la realització del pla parcial dirigides a corregir el perill d'inundació, i la necessitat que existeixi un pla d'emergència específic pel polígon industrial en cas d'inundació, i que els municipis afectats per la zona incorporin en els seus plans d'actuació les previsions derivades d'aquest risc. Pendent de resposta.

DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL

QUEIXA 2000885

El Síndic recorda al Departament de Sanitat i Seguretat Social, en relació amb la manca de subministrament d'informació a la promotora de la queixa sobre les analítiques de la xarxa pública d'aigua dels municipis de la zona del Baix Ter i la seva preocupació per la contaminació per nitrats de l'aqüífer, que està obligat a vetllar per tal que les empreses proveïdores difonguin entre els consumidors els avisos que l'administració sanitària ordeni, així com l'obligació que té l'Administració d'atendre la sol·licitud d'informació sobre el medi ambient que li formuli qualsevol persona física o jurídica, sense necessitat d'haver d'acreditar un interès determinat. Pendent de resposta.

DEPARTAMENT DE TREBALL, INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME - AJ. DE TORREDEMBARRA

QUEIXA 20002379

El Síndic recorda al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme, en relació amb la instal·lació d'una línia de transport d'energia elèctrica d'alta tensió front l'habitatge del promotor de la queixa, situat al municipi de Torredembarra, el deure legal d'ajustar la instal·lació elèctrica a la normativa vigent, atès que no compleix la distància mínima entre la finca i la línia elèctrica, i part de la línia envaeix la finca del promotor. També recorda a l'Ajunta-

ment de Torredembarra el deure legal d'aplicar aquells instruments, en l'àmbit de les seves competències, per tal de fer complir la normativa, en matèria de traçat de línies d'alta tensió. Recordatoris de deures legals acceptats.

AJUNTAMENT DE L'AMPOLLA

QUEIXA 2002776

El Síndic, en relació amb les molèsties per males olors que genera un emmagatzematge de residus explotat per una empresa i atès que aquesta ha sol·licitat llicència ambiental per tal de legalitzar les instal·lacions, recorda a l'Ajuntament de l'Ampolla la necessitat que el control inicial de caràcter medioambiental, un cop atorgada la llicència, es dugui a terme amb la màxima diligència possible, potenciant l'activitat inspectora durant la campanya de l'oliva a fi de supervisar el compliment de les mesures correctores requerides.

AJUNTAMENT D'ANGLÈS

QUEIXA 2002873

El Síndic recorda a l'Ajuntament d'Anglès, en relació amb la manca de resposta a determinades peticions d'informació ambiental que han estat formulades per una associació de la localitat, en concret pel que fa al resultat de les anàlisis d'aigua de la xarxa pública del municipi, el deure que té de proporcionar aquesta informació, sense que els promotors de la queixa hagin d'acreditar un interès determinat. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT D'ARENYS DE MAR

QUEIXA 20012920

El Síndic, en relació amb les queixes per la instal·lació i funcionament d'un centre d'esplai que ocasiona molèsties per sorolls, recorda a l'Ajuntament d'Arenys de Mar la seva competència reglamentària en matèria medioambiental i li suggereix la inclusió de l'activitat de centre d'esplai en l'Annex II.1 del Decret que desenvolupa la LIIAA i la possibilitat de preveure en l'actualització del Decret 276/94, pel qual s'aprova el Reglament d'instal·lacions destinades a activitats amb infants i joves, les condicions tècniques que haurien de tenir les instal·lacions i establiments que allotgen els casals d'estiu. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

QUEIXA 993007

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta mesures per tal de corregir les deficiències de ventilació d'un bar restaurant, les quals provoquen molèsties als veïns que viuen al mateix habitatge.

QUEIXA 20001485

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb les molèsties per sorolls i per calor produïts per la instal·lació d'uns aparells d'aire condicionat, el deure que té de respectar els valors de l'ordenança municipal, concretament,els nivells sonors, i en conseqüència, la conveniència de verificar l'efectiu compliment de les mesures correctores que s'imposin i la seva eficàcia, adoptant les mesures cautelars idònies, si fos necessari. Pendent de resposta.

QUEIXA 20001839

El Síndic, en relació amb la manca de resposta de l'Ajuntament a unes denúncies relatives a la tramitació d'una llicència de venda al detall d'articles pirotècnics, recomana a l'Ajuntament de Barcelona que adapti l'Ordenança sobre establiments de venda d'articles de pirotècnia municipal al RD 230/98 que aprova el Reglament d'explosius i li recorda el deure legal de notificar als interessats les resolucions i actes administratius que afectin els seus drets i interessos. Pendent de resposta.

QUEIXA 20003380

El Síndic, en relació amb les molèsties que provoca l'activitat d'un restaurant executada sense permís dels propietaris de la finca, recorda a l'Ajuntament de Barcelona la necessitat de realitzar les inspeccions *in situ* per poder així determinar i avaluar les circumstàncies causants de les molèsties, i poder oferir informació del resultat. Pendent de resposta.

QUEIXA 2001276

El Síndic, en relació amb la manca d'actuació de l'Ajuntament davant les denúncies per molèsties ocasionades pels sorolls, fums i pudors que produeixen determinades activitats del Parc d'Atraccions Tibidabo, recomana a l'Ajuntament de Barcelona que realitzi la inspecció en el moment en que es donen les pitjors de les situacions denunciades, per tal d'objectivar les molèsties i poder actuar amb fonament i li recorda el deure legal de subjectar les activitats municipals al principi de legalitat i al de mínima immissió possible. Acceptat.

QUEIXA 2001467

El Síndic, en relació amb les molèsties per sorolls que ocasiona la recollida pneumàtica d'escombraries al barri de Gràcia, suggereix a l'Ajuntament de Barcelona la realització d'un mesurament des del domicili de la promotora de la queixa, la possibilitat d'exigir a l'empresa titular del sistema de recollida pneumàtica mòbil d'escombraries l'adopció de millores tecnològiques dins d'uns terminis de temps definits, i la cobertura de la totalitat dels costos de les instal·lacions en relació amb aquelles persones que es troben més afectades, en la mesura que les molèsties estan generades pel mal funcionament d'un servei de titularitat municipal que el ciutadà no té el deure jurídic de suportar. Pendent de resposta.

QUEIXA 2001584

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb les molèsties i perjudicis per a la salut que pateix tota la família del promotor de la queixa, a conseqüència de la instal·lació d'una antena de telefonia mòbil, que s'estudiï la possibilitat de realitzar uns mesuraments de les radiacions emeses per aquesta instal·lació des del domicili del promotor de la queixa, a fi i efecte de comprovar si existeix alguna disfunció en el funcionament de la mateixa que pugui provocar aquest malestar denunciat per l'autor de la queixa. Acceptat.

QUEIXA 20012235

El Síndic en relació amb les molèsties que per sorolls i males olors ocasiona una comunitat de gats que viu en un pati interior, suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que estudiï la possibilitat de donar les ordres oportunes per tal que el departament de zoonosis els reculli. Acceptat parcialment.

QUEIXA 20012832

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure que té de preservar i millorar el medi ambient urbà i assegurar l'adequat nivell de soroll, i en aquest sentit, entén necessari que es dugui a terme una inspecció en el domicili del denunciant adreçada a verificar adequadament els nivells sonors que s'enregistren provinents del funcionament dels aparells de refrigeració d'una botiga situada als baixos de l'immoble on viu. Pendent de resposta.

QUEIXA 20013554

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb les molèsties per la instal·lació d'una antena de telefonia mòbil, i davant la manca d'acreditació per part de l'empresa de telefonia del compliment dels nivells i distàncies de protecció fixades legalment, l'aplicació del règim sancionador previst a la Llei 3/98 per aquest tipus d'infraccions. Acceptat.

QUEIXA 20013943

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part del promotor de la queixa amb la resolució d'un expedient sancionador que el considera autor d'una infracció de trànsit en tant que titular del vehicle i se li imposa una sanció pecuniària per no haver aportat la documentació acreditativa de la identitat del conductor responsable de la infracció, suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que revisi les actuacions derivades del procediment sancionador contra el promotor de la queixa i modifiqui el criteri sobre el contingut del deure del titular del vehicle d'identificar el conductor responsable de la infracció, en tant que l'Administració, amb els mitjans facilitats pel promotor de la queixa, hauria d'haver exercit una mínima activitat investigadora per identificar al conductor infractor. Pendent de resposta.

QUEIXA 2002339

El Síndic, en relació amb les molèsties que el promotor de la queixa pateix en el seu habitatge per les emanacions tòxiques provinents del fum dels cotxes que aparquen en un aparcament subterrani, suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que estudiï la possibilitat de realitzar una inspecció en el domicili del promotor de la queixa a fi i efecte de comprovar si les molèsties són reals i objectivables, i en cas afirmatiu, intentar minorar-les. Pendent de resposta.

QUEIXA 20022029

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, inicia un expedient sancionador i intervé en col·laboració amb la divisió de fauna de Catalunya per tal de posar fi a les molèsties que ocasiona a una comunitat de veïns la tinença de diferents animals per part d'un dels inquilins de l'immoble.

AJUNTAMENT DE BELLVEI

QUEIXA 992500

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Bellvei, en relació amb les molèsties que, per sorolls i obstrucció de la sortida de l'aparcament, ocasiona una activitat d'hosteleria existent als baixos de la finca dels propietaris de la queixa,

– pel que fa al problema de la sortida dels aparcaments, que es doti d'un algutzir o similar per tal que exerceixi les funcions de policia local, alhora que fent ús de la potestat d'ordenació reconeguda als ens locals, redacti i aprovi una ordenança municipal que reguli el tema dels guals,

– pel que fa al problema de sorolls, que es portin a terme proves sonomètriques per tal de comprovar si els decibels registrats superen el màxim permès, i

– pel que fa al problema de fums, que es porti a terme una inspecció per tal de verificar que el funcionament i els mecanismes d'extracció dels mateixos siguin els idonis per l'activitat que s'hi desenvolupa.

S'arxiva l'expedient, considerant-se els suggeriments com a no acceptats, ja que l'Ajuntament comunica la seva intenció de no respondre als suggeriments formulats.

QUEIXA 20013470

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Bellvei, en relació amb algunes sol·licituds formulades en relació amb el funcionament d'un establiment de bar situat en els baixos de l'edifici on viu el promotor de la queixa, el deure legal que té l'Ajuntament de facilitar una còpia de la llicència d'obres atorgada a l'establiment i l'obligació que té d'adoptar les mesures que estimi oportunes per tal de verificar el grau de soroll que genera l'activitat. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE CALELLA

QUEIXA 982169

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Calella, en relació amb les molèsties originades per la instal·lació, per part d'una discoteca, d'un rètol lluminós amb intermitències que dificulta en gran manera el descans dels veïns, el deure legal d'actuar amb congruència amb els actes que fins ara l'Ajuntament ha dictat, arribant, si cal, a la revocació de la llicència en no complir amb les condicions a les que va condicionar l'atorgament. Es donen per acabades les gestions i es considera com a no acceptat el recordatori de deures legals, atès el temps transcorregut des de la darrera gestió i vist que l'Ajuntament de Calella no ha donat resposta expressa a les consideracions, ja reiterades en el seu dia.

AJUNTAMENT DE CALONGE

QUEIXA 2002475

L'Ajuntament de Calonge, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, exigeix al titular d'una activitat de supermercat, davant les queixes per sorolls, que adopti determinades mesures correctores (insonorització del local per millorar l'aïllament acústic, ús de carros amb rodes de goma, modificació del terra rugós) i que compleixi els horaris de càrrega i descàrrega.

AJUNTAMENT DE CASTELLÓ D'EMPÚRIES

QUEIXA 20002199

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Castelló d'Empúries, en relació amb una denúncia per les molèsties ocasionades per un sistema d'extracció de fums, el deure legal d'actuar congruentment amb els actes que ha dictat, i en conseqüència, la necessitat de fixar un termini cert per l'adequació de la instal·lació, tot advertint al titular de les conseqüències de l'incompliment. Acceptat.

AJUNTAMENT DE COLLBATÓ

QUEIXA 20011555

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Collbató, en relació amb les molèsties que pateix el promotor de la queixa, com a conseqüència de les olors, sorolls i problemes d'aparcament que provoca un bar restaurant, la cuina del qual es troba situada a uns sis metres en front del seu domicili i coincideix amb el seu menjador i dormitoris,

– que requereixi formalment al titular de l'activitat que mantingui la finestra i la porta de la cuina tancades, realitzant la ventilació per altres mecanismes que evitin que s'hagi d'obrir les finestres,

– pel que fa als problemes d'estacionament vehicles davant la porta del restaurant, malgrat ser una zona on la circulació de vehicles està prohibida, la qual cosa impedeix al promotor de la queixa la lliure entrada i sortida al seu garatge, que endegui una actuació ferma de denúncia d'aquestes infraccions per part dels agents de l'autoritat, a fi i efecte de sancionar, en el seu cas, els presumptes infractors. Suggeriments parcialment acceptats, atès que el tema de l'estacionament dels vehicles, l'Ajuntament informa que la policia municipal ja ha resolt el problema, però quant al tema de la ventilació, informa que s'ha requerit al propietari del bar restaurant perquè mantingui la finestra i la porta de la cuina tancades mentre es renten els plats, però excloent d'aquesta exigència el període estival.

AJUNTAMENT DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT

QUEIXA 20014226

El Síndic, en relació a les molèsties per fums, pudors i sorolls que ocasiona l'activitat d'un establiment, recorda a l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat el deure legal que té d'exercir la potestat sancionadora en cas que el titular de l'activitat obstaculitzi els actes d'inspecció i li recomana l'adopció de terminis preclusius i mesures dràstiques comprovant, si s'escau, si els fets són constitutius de possible pèrdua del dret a continuar exercint l'activitat. Pendent de resposta.

QUEIXA 2002723

L'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, efectua uns mesuraments sonomètrics i insta la realització d'una insonorització suplementària que posa fi a les molèsties per sorolls i vibracions produïdes pel funcionament dels aparells frigorífics d'una botiga.

AJUNTAMENT DE L'ESCALA

QUEIXA 2000495

El Síndic recorda a l'Ajuntament de l'Escala, en relació amb les molèsties que ocasiona el deficient condicionament d'un bar musical situat en els baixos d'un immoble, el deure que té l'Ajuntament d'adoptar les mesures que consideri oportunes i valorar si procedeix la revocació de la llicència provisional que l'activitat té atorgada i no permetre el seu funcionament fins que no s'acrediti l'esmena de les deficiències detectades i s'atorgui, en el seu cas, la llicència definitiva. També recorda la necessitat de dur a terme els corresponents mesuraments sonomètrics, per tal de verificar la deguda insonorització del local. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT

QUEIXA 20013129

El Síndic recorda a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, en relació amb les denúncies presentades amb motiu de les molèsties que ocasionen els fums i pudors provinents d'una activitat de restauració, que la norma-

tiva vigent en matèria d'intervenció integral de l'administració ambiental estableix com una de les condicions generals de funcionament de les activitats, la d'aplicar les millors tècniques disponibles per tal d'evitar al màxim les immissions no desitjades i evitables i l'administració competent ha de vetllar pel compliment efectiu d'aquesta condició. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

QUEIXA 20013801

El Síndic, en relació amb la manca d'actuació suficient de l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès, davant les queixes per sorolls i molèsties que ocasionen les tasques de càrrega i descàrrega, derivades d'una activitat de fusteria metàl·lica, suggereix el seguiment d'uns paràmetres concrets en la medició del soroll i la necessitat d'assegurar que la utilització de la via pública per les operacions de càrrega i descàrrega es realitza sense obstaculitzar el trànsit ordinari de vehicles i vianants evitant situacions d'inseguretat, i respectant tot allò que en relació amb l'ús de la via pública estableix l'ordenança general de convivència ciutadana i rural del municipi de les Franqueses del Vallès. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE GAVÀ

QUEIXA 2002134

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Gavà, en relació amb un escrit presentat per un grup ecologista, que l'error en la qualificació del recurs per part del recurrent no serà obstacle per a la seva tramitació, sempre que es dedueixi el seu veritable caràcter, per la qual cosa l'Ajuntament resta obligat a adoptar una resolució administrativa a l'efecte. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE GRANOLLERS

QUEIXA 20003862

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Granollers, en relació amb un decret d'alcaldia pel qual s'ordena l'enderroc en el termini d'un mes d'unes obres realitzades en una activitat de restauració, que l'eficàcia dels actes administratius ferms vinculen per igual a l'administrat, al que va dirigit, com a la mateixa administració que el genera, per la qual cosa té el deure legal de prosseguir amb totes les actuacions que siguin necessàries per tal de restablir l'ordre legal infringit. Pendent de resposta.

QUEIXA 20022028

L'Ajuntament de Granollers, amb posterioritat a la intervenció del Síndic requereix a la policia local perquè faci efectiu el tancament i precinte d'un local on s'exerceix una activitat de venda al detall de peix que genera molèsties per sorolls i que no ha adoptat les mesures correctores requerides per la corporació local, i informa que en cas que aquesta gestió no sigui operativa, es demanarà l'auxili judicial per fer efectiu el tancament.

AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

QUEIXA 20001578

L'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, en relació amb les molèsties que per fums i greixos ocasionen dos bars situats als baixos d'una finca de la Rambla de la Marina realitza les inspeccions necessàries per tal de comprovar l'adequació de l'activitat a les normes d'obligat compliment i aplicar les mesures correctores, oportunes per evitar les molèsties que ultrapassin els marges acceptables.

AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR

QUEIXA 20011924

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Lloret de Mar, en relació amb les molèsties que origina l'activitat d'un bar, la necessitat que el projecte per a l'obtenció de la llicència ambiental incorpori un estudi d'impacte acústic, la necessitat de disposar d'una ordenança municipal de sorolls i vibracions, i una vegada concedida la llicència municipal, la necessitat de considerar si concorren les circumstàncies previstes en l'epígraf d'anul·lació i revocació de llicències del ROAS o la possibilitat d'iniciar l'activitat sancionadora. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE MANRESA

QUEIXA 20013082

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Manresa, en relació amb les actuacions a la via pública desenvolupades per determinats establiments de restauració i que han estat autoritzades per l'Ajuntament durant els caps de setmana i divendres dels mesos de juliol, agost i setembre de 2001,

– que l'Ordenança municipal sobre el control de la contaminació acústica està pensada pel desenvolupament d'activitats de caràcter excepcional i extraordinari, mentre que les actuacions autoritzades tenen una certa vocació de continuïtat, per la qual cosa se'ls hi hauria d'aplicar l'Ordenança sobre establiments de pública concurrència, que al regular les llicències temporals d'obertura i funcionament, estableix que la durada per a la qual s'atorguen se cenyirà a l'acte, festa o revetlla i no es podran autoritzar més de sis dies a l'any, llevat que es tramiti la corresponent llicència municipal;

– la necessitat de dur a terme els corresponents mesuraments sonomètrics, per tal de poder controlar si es respecten els nivells sonors que fixa l'ordenança municipal de la contaminació acústica;

– que abans d'autoritzar aquestes activitats a la via pública, l'Ajuntament ha de conèixer la incidència que aquestes activitats poden tenir quant a sorolls i vibraci-

ons, realitzant un control *ex ante* de les característiques de les instal·lacions, per tal de proporcionar el més elevat nivell de qualitat de vida als seus ciutadans. No acceptat.

AJUNTAMENT DE MASLLORENÇ

QUEIXA 20013105

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Maslloreng, en relació amb les denúncies presentades per la promotora de la queixa per raó de les molèsties per sorolls nocturns, que provoquen els lladrucs dels gossos de la urbanització on viu, que s'estudiï la possibilitat d'efectuar, pels serveis tècnics competents, una inspecció de la zona, per tal d'esbrinar les condicions higièniques de l'allotjament dels gossos, l'absència de riscos i la inexistència de molèsties pels veïns. Així mateix, cas de no disposar de la mateixa, el Síndic suggereix la conveniència de dotar-se d'una ordenança de tinença d'animals i convivència ciutadana, aprofitant al màxim les possibilitats que ja ara ofereix la legislació sobre aquesta matèria. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE MASQUEFA

QUEIXA 20012195; 20012382; 20012569; 20012671

L'Ajuntament de Masquefa, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta diverses mesures per minorar les molèsties generades, a conseqüència de la pols de la fusta que provoca el funcionament d'una empresa amb una activitat inicial de recuperació i fabricació de palets de fusta.

AJUNTAMENT DE MATARÓ

QUEIXA 20013878

El Síndic, en relació amb les molèsties denunciades per la promotora de la queixa ocasionades pels bafs que surten d'un taller de confecció situat en un carrer proper al seu domicili, sol·licita la intervenció del Defensor del Ciutadà de Mataró a fi que suggereixi a l'Ajuntament que comprovi si la llicència del taller de confecció s'adequa a les previsions establertes en la normativa ambiental aplicable i, en concret al nou reglament de Mataró, que va derogar la ordenança que es va aplicar quan es va atorgar la llicència i, en el seu cas, requereixi una certificació emesa per un tècnic, acreditativa que les instal·lacions i l'activitat compleixen tots els requisits exigibles d'acord amb la legislació aplicable. Acceptat.

QUEIXA 2002640

El Síndic, en relació amb les denúncies per molèsties de sorolls i olors que ocasiona l'activitat d'un restaurant de Mataró, recorda a l'Ajuntament d'aquesta població la necessitat de verificar els nivells de soroll existents als habitatges afectats, i li suggereix l'adopció de mesures alternatives de tancament fix, aireació forçada o qualsevol altra, segons el criteri tècnic més adient, per tal de posar fi a les molèsties per olors. Acceptat.

AJUNTAMENT DE MOLLET DEL VALLÈS

QUEIXA 20021782

El Síndic, en relació amb una queixa adreçada pel portaveu d'un grup ecologista on manifesta la seva disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament a diferents sol·licituds d'informació realitzades, recorda a l'Ajuntament de Mollet del Vallès l'obligació d'atendre dins del termini establert legalment les sol·licituds que formulin els interessats en matèria de medi ambient, i respecte la sol·licitud que té com a objecte el cens de les indústries del municipi, el Síndic considera que la seva denegació s'hauria d'inscriure en l'àmbit de l'exercici del dret d'accés dels ciutadans als documents públics, que ha de garantir el dret a la intimitat personal i la reserva de dades protegides per la LO 15/99, de protecció de dades de caràcter personal.

QUEIXA 20014057

El Síndic, en relació amb les molèsties originades per l'ús de monopatins en una pista de *skateboard*, suggereix a l'Ajuntament de Mollet del Vallès que es realitzi un mesurament del soroll en els termes de l'ordenança de convivència ciutadana i de la via pública del municipi i en cas de superació dels nivells d'inmissió, s'adoptin mesures correctores addicionals per minorar el soroll. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE PIERA

QUEIXA 20003741

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Piera, en relació amb les molèsties produïdes pel funcionament d'una discoteca,

– que l'Ajuntament, en tant en quant és el competent per atorgar la llicència, també ho és per revocar-la, en el cas de detectar l'incompliment dels termes en què es concedeix,

– que l'exercici d'una activitat no emparada per llicència ha de comportar l'ordre de suspensió del funcionament de l'activitat no autoritzada, i

– que els establiments amb una llicència que no correspon a l'àmbit del catàleg dels espectacles, les activitats recreatives i els establiments públics sotmesos a la Llei 10/1990, com és la de centre d'aprenentatge i pràctiques de balls de saló, que vulguin exercir complementàriament i amb caràcter permanent qualsevol dels espectacles o activitats recreatives que s'hi defineixen, han d'obtenir prèviament la preceptiva llicència municipal, d'acord amb les exigències que corresponguin a la seva classificació. S'arxiva l'expedient, atesa la manca de resposta als recordatoris de deures legals formulats pel Síndic, com a no acceptats presumptament.

AJUNTAMENT DE RODA DE BERÀ

QUEIXA 20011281

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Roda de Berà, en relació amb les molèsties per sorolls que provoca l'activitat que es desenvolupa en un complex de carpes,

– que la concessió de llicències provisionals, queda sotmesa a l'exigència de certes condicions, entre les qual cal considerar-hi inclosa la verificació que els nivells sonors enregistrats no superen els límits màxims permesos en els domicilis dels veïns afectats, de conformitat amb l'ordenança municipal de sorolls i vibracions,

– que per a l'atorgament de la llicència provisional cal tenir present d'altres requisits que no es deriven, de forma exclusiva, de la Llei 10/1990, de 15 de juny, sobre policia de l'espectacle, sinó d'altres exigències que formen part del règim jurídic aplicable, com és l'adequació de l'activitat als usos permesos segons el corresponent planejament urbanístic, i

– que pel que fa a la tramitació de la llicència ambiental, el Síndic recorda que aquesta no es pot desbloquejar fins que no es disposi de la corresponent compatibilitat de l'activitat amb el planejament urbanístic municipal. Suggeriment pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE RUBÍ

QUEIXA 2000991

El Síndic recomana a l'Ajuntament de Rubí, en relació amb les conseqüències que ha comportat per a la propietat de la promotora de la queixa el desplaçament d'una línia d'alta tensió, tant per la suposada pèrdua del valor econòmic de la seva propietat, com pel temor pels efectes que poden tenir per a la salut els camps electromagnètics que genera aquesta instal·lació, per una banda, que s'estudiï l'aprovació d'un pla que prevegi el desviament de les línies que passen prop de les zones d'habitatges o el seu soterrament, evitant que en el futur es puguin reproduir situacions com l'exposada en la present queixa i que alhora inclogui el corresponent mecanisme de finançament per fer efectiva aquesta previsió i, per una altra, que es realitzin mesuraments dels camps electromagnètics generats per aquesta línia, per tal de determinar el compliment dels nivells de referència que es preveuen a la Recomanació del Consell d'Europa de 12.07.99. Acceptat parcialment, ja que l'Ajuntament informa que s'han portat a terme els mesuraments.

AJUNTAMENT DE SALOU

QUEIXA 20012728

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Salou, en relació amb la falta de resposta a les denúncies per molèsties de sorolls ocasionades per les actuacions musicals a un hotel, el deure que té l'Administració de resoldre expressament les sol·licituds que li formulin els interessats. Concretament l'insta a accelerar al màxim la tramitació de llicència municipal corresponent a l'activitat hotelera, tenint en compte, pel cas que aquesta ja hagués estat atorgada, i enguany es tramités la llicència per a la realització d'activitats a la terrassa de l'hotel, la necessitat d'incorporar les mesures correctores oportunes per tal d'evitar la incidència en l'impacte ambiental. A més, caldria que el caràcter extraordinari de les actuacions musicals en relació amb l'activitat principal desenvolupada per l'hotel, que correspon a un ús residencial, es reflectís a la llicència a atorgar. I finalment, en relació amb els mesuraments del nivell de soroll, el Síndic considera que si l'hotel no és contigu a l'immoble afectat pel soroll, els nivells sonors a tenir en compte seran els exteriors i la determinació del mesurament s'haurà de realitzar amb les portes i finestres obertes. Acceptat.

QUEIXA 2002269

El Síndic, en relació amb les molèsties ocasionades als veïns per les activitats de bar musical i discoteques, suggereix a l'Ajuntament de Salou que adopti les accions necessàries per protegir els drets dels ciutadans en el gaudiment del seu domicili i el respecte a la seva vida privada i familiar, mitjançant l'adopció de mesures per a la real correcció de les molèsties. Dintre d'aquestes mesures, el Síndic suggereix la realització d'inspeccions prèvies, de caràcter preventiu per part dels serveis municipals a fi de comprovar l'eficàcia de les mesures correctores incorporades a les autoritzacions d'aquests establiments, i la possibilitat de reducció de l'horari de tancament que estableix l'Ordre d'1 de juliol de 1994. El suport de la policia municipal, d'acord amb el Decret 205/2001 i autonòmica contribuiria a mantenir el bon ordre i la tranquil·litat a les vies públiques adjacents als establiments recreatius. Així mateix, el Síndic considera convenient que les ordenances municipals regulin unes distàncies mínimes amb l'objectiu d'evitar els efectes acumulatius que ocasiona la concentració de les instal·lacions. Acceptat parcialment, quant a que està en tràmit la modificació del Pla General d'Ordenació Urbana, per tal d'adequar la proliferació de locals d'oci a les necessitats socials i residencials.

QUEIXA 2002407

El Síndic, en relació amb les molèsties per sorolls i l'incompliment dels horaris de tancament d'un bar musical, recorda a l'Ajuntament de Salou, la necessitat d'actuar en el cas que un local presenti instal·lacions no emparades per la llicència municipal, i d'adoptar mesures per fer cessar el funcionament de la instal·lació de karaoke, mitjançant el precinte, si és el cas, fins que el titular del local no hagi legalitzat la situació amb la tramitació de la corresponent llicència. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE SANT CELONI

QUEIXA 2001419

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Sant Celoni, en relació amb les molèsties que pateix el promotor de la queixa per l'activitat fora d'horari d'una empresa de confecció, el deure legal d'actuar congruentment amb els seus actes, vetllant per la seva eficàcia, ja que malgrat haver dictat de forma reiterada actes administratius en els que s'ha requerit al titular per tal que compleixi l'horari, aquests han estat fins el moment ineficaços. Acceptat.

AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE GUÍXOLS - DEP. DE POLÍTICA TERRITORIAL I O.P.

QUEIXA 20012593; 20013277

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols, en relació amb les molèsties i perjudicis que causen a les famílies del sector de Cala Sans i Molí de les Forques de Sant Feliu de Guíxols les carpes discoteques instal·lades a l'esplanada del port, que tant la normativa reguladora de la intervenció integral de l'administració ambiental, com la relativa als espectacles, activitats recreatives i establiments públics, disposa que no es pot iniciar l'activitat abans que s'hagi comprovat que les instal·lacions s'ajusten al projecte aprovat, que s'han adoptat les mesures correctores incorporades a la llicència i que aquestes són efectives.

Respecte al mateix assumpte, el Síndic recorda al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que, cas que s'atorguin autoritzacions per a desenvolupar l'activitat de carpa discoteca en la zona de serveis del port de Sant Feliu de Guíxols durant la propera temporada d'estiu, s'han d'exigir als titulars l'adopció d'aquelles mesures de cautela necessàries per tal d'assegurar que es compliran amb les obligacions que els són exigibles de conformitat amb el Reglament de Policia Portuària, quant a l'obligació de complir amb les ordenances municipals i les normes aprovades per l'autoritat competent, en relació amb els horaris d'obertura i tancament dels locals, i amb la prevenció de la contaminació acústica i lumínica. Recordatoris de deures legals acceptats.

AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

QUEIXA 2002366

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, en relació amb les molèsties per sorolls dels aparells de climatització i per les olors que desprèn l'activitat d'un bar restaurant situat en els baixos d'una finca,

– que la sol·licitud de llicència s'ha de notificar a tots els veïns immediats a l'emplaçament, prenent com a base les dades que ha de disposar l'Ajuntament, sense limitar-se a la identificació que pugui consignar el sol·licitant de la llicència;

– que la proposta de resolució ha de ser notificada als interessats, atorgant un termini per fer les al·legacions oportunes;

– que l'Ajuntament té l'obligació de realitzar les gestions necessàries per tal de comprovar la suficiència de les mesures correctores executades per evitar les molèsties per sorolls de l'aparell de climatització;

– que l'Ajuntament té l'obligació de realitzar les actuacions corresponents per tal determinar la causa de les molèsties generades per les olors que desprèn el local i analitzar l'adequada execució de les mesures correctores imposades a la llicència i/o la seva suficiència. Acceptat.

AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ

QUEIXA 20011119

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Sant Joan Despí, en relació amb l'autorització d'unes instal·lacions de radiocomunicació emplaçades en un terrat del carrer Francesc Macià, que fins que no adopti els acords d'aprovació del marc normatiu que ordeni aquest tipus d'instal·lacions i les mesures necessàries per regular les ja existents, és d'aplicació el règim d'intervenció ambiental del Decret 148/2001, de 29 de maig, pel qual es regula l'ordenació ambiental de les instal·lacions de telefonia mòbil i altres instal·lacions de radiocomunicacions. Acceptat.

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DELS HORTS

QUEIXA 20011578

L'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta mesures per tal que el titular de l'activitat inicïi el procediment de legalització de l'ús d'algunes dependències del local d'acord amb el procediment establert a l'ordenança reguladora de la intervenció integral de l'administració municipal

AJUNTAMENT DE SANTA CRISTINA D'ARO

QUEIXA 20012570

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro, en relació amb les reiterades demandes de neteja del bosc situat al darrera de l'habitatge del promotor de la queixa, per tal d'evitar el perill d'incendis, el deure legal d'actuar en congruència i de realitzar quantes actuacions administratives i executives estiguin al seu abast, per tal que s'executin aquells treballs necessaris de prevenció d'incendis forestals, segons la normativa vigent, en allò que fa referència a la neteja dels boscos confrontats a les urbanitzacions i nuclis urbans del municipi i en concret en la zona a que fa referència la present queixa. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE LA SELVA DEL CAMP

QUEIXA 20013586

El Síndic, en relació amb la manca d'actuació de l'Ajuntament davant les denúncies per sorolls i vibracions ocasionades pel funcionament de les instal·lacions d'una cooperativa agrícola, suggereix a l'Ajuntament de la Selva del Camp que es requereixi a la cooperativa per tal que durant la campanya de les olives s'estableixi com a horari límit per a la seva recepció i descàrrega les 22 hores, amb l'objecte d'assegurar el compliment dels nivells guia d'immissió que corresponen a la zona i es faci un seguiment de l'efectiva execució de les millores complementàries que l'entitat cooperativa s'ha compromès a adoptar per reduir les vibracions. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE SEVA - DEP. DE TREBALL, INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME I DEP. DE MEDI AMBIENT

QUEIXA 2000767

En relació amb les molèsties i danys produïts per l'activitat extractiva d'unes pedreres situades al municipi de Seva, el Síndic suggereix

– al Departament de Medi Ambient que, davant les mancances detectades en l'efectivitat de les mesures de reducció de la pols i sorolls, per tal d'assolir els nivells òptims per evitar molèsties als veïns de la zona, s'adoptin mesures complementàries per tal que els impactes que genera la pols i els sorolls fruit de les voladures compleixin amb el reglament general de les normes bàsiques de seguretat minera i les instruccions tècniques complementàries.

– al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme, pel que fa als nivells sonors corresponents al desenvolupament de l'activitat, que requereixi l'assistència del Departament de Medi Ambient en la realització de nous mesuraments sonomètrics, així com en la determinació de les mesures a adoptar en funció dels resultats.

– a l'Ajuntament de Seva li recorda el seu deure de respondre les sol·licituds d'informació i denúncies que li formulen els veïns de la zona on es desenvolupa l'activitat extractiva; també li recorda que és l'administració competent per garantir la regularitat de l'activitat en la posterior fase de funcionament de les llicències municipals atorgades per exercir activitats molestes. Acceptat.

AJUNTAMENT DE SITGES

QUEIXA 20013194

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Sitges el deure que té d'adoptar les mesures necessàries per fer front a les molèsties generades per sorolls que superen els nivells que estableix l'Ordenança municipal per a la regulació de sorolls i vibracions, i a tal efecte, verificar si els dos establiments disposen de l'aïllament acústic mínim i valorar la incidència dels aparells de climatització. Acceptat.

QUEIXA 20013424

El Síndic, en relació amb la manca de resposta de l'Ajuntament a la disconformitat per l'obertura d'un restaurant que causa molèsties per sorolls i immissions de fums i pudors, suggereix a l'Ajuntament de Sitges que realitzi una nova actuació inspectora en el moment més crític quant a les molèsties, centrant-se en els sorolls propis de l'activitat i dels clients que es transmeten a l'interior de l'habitatge i en l'immissió de fums i pudors en el moment més crític de la seva producció. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE TORTOSA

QUEIXA 20003853

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Tortosa, en relació amb les molèsties que ocasiona, per sorolls i vibracions, un aparell climatitzador, per una banda, que els mesuraments sonomètrics es practiquin de conformitat amb la previsió establerta a l'ordenança municipal reguladora de la protecció del medi ambient contra l'emissió de sorolls i, per una altra, que valori la possibilitat que els serveis tècnics del municipi inspeccionin la idoneïtat del lloc on s'ha instal·lat aquest aparell –sobre el cobert del pati de llums–, als efectes de comprovar si s'adequa a les previsions establertes a la pròpia ordenança, en el seu Títol V. Parcialment acceptat, ja que l'Ajuntament realitza una inspecció i un requeriment al titular de l'aparell condicionat d'adopció de mesures correctores, però, en cap moment, s'analitza la idoneïtat del lloc on està instal·lat.

AJUNTAMENT DE LA VAJOL

QUEIXA 20001942

El Síndic recorda a l'Ajuntament de la Vajol, en relació amb la instal·lació d'un tub extractor de gasos d'un restaurant que confronta amb l'habitatge del promotor de la queixa, que l'ajuntament és l'administració competent per prestar els serveis necessaris per donar compliment al control sanitari del medi ambient i per efectuar la intervenció administrativa d'aquelles activitats susceptibles d'afectar el medi ambient i la salut de les persones, com l'activitat de restauració a què fa servei el tub d'extracció de fums. Recordatori de deures legals acceptat.

AJUNTAMENT DEL VENDRELL

QUEIXA 20021132

El Síndic, en relació amb la disconformitat amb l'ordre de tancament d'una activitat de bar que es desenvolupa en el local d'una associació de veïns, considera que l'Ajuntament del Vendrell actua de bona fe permetent la promotora de la queixa exercir l'activitat sense llicència atès que aquesta no pot ser concedida degut a una reforma del pla urbanístic. El Síndic, però, recorda a l'Ajuntament del Vendrell l'obligació de donar

resposta expressa als escrits i consultes dels ciutadans, havent de ser especialment curosos en relació amb les situacions de tolerància que poden provocar falses expectatives i conflictes en el futur.

AJUNTAMENT DE VILANOVA DE BELLPUIG

QUEIXA 20003029

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Vilanova de Bellpuig, en relació amb un escrit en el que el promotor de la queixa plantejava la possible connexió del seu habitatge a la xarxa municipal de clavegueram, el dret que assisteix a l'interessat de disposar d'una resposta suficient, de la que es pugui derivar una determinació municipal afirmativa, negativa o alternativa a la qüestió plantejada. Acceptat.

AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ

QUEIXA 20002906

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, en relació amb les molèsties per sorolls i olors que genera l'activitat que realitza una entitat social, que l'Ordenança reguladora de la intervenció integral de l'Administració municipal, preveu tota una sèrie de mesures a adoptar en aquests casos, on es desenvolupen activitats sense títol habilitant idoni o sense subjectarse als requisits determinats per la Llei i s'incompleixen de forma reiterada els requeriments municipals per adoptar les mesures correctores que eradiquin, de forma definitiva, les molèsties denunciades. No acceptat.

QUEIXA 20021056

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, en relació amb un informe ambiental emès que és desfavorable a la sol·licitud de tala d'un arbre, pel fet constar en l'inventari d'arbres i arbredes d'interès singular i monumental del municipi, que la intervenció administrativa en l'àmbit del dret de propietat comporta unes restriccions a les facultats de disposició del propietari que requereixen del corresponent recolzament normatiu i que, en aquest cas concret, la invocació que es fa al Decret 47/1988, d'11 de febrer, sobre declaració d'arbres d'interès comarcal i local no és d'aplicació al cas. Acceptat.

AJUNTAMENT DE VILASSAR DE MAR

QUEIXA 20002200

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Vilassar de Mar que aprovi una resolució per la qual s'adopti, de forma íntegra o adequant-la a les peculiaritats i necessitats del municipi, l'ordenança tipus de la Generalitat, reguladora del soroll i les vibracions, aprovada per resolució del Conseller del Departament de Medi Ambient de data 30 d'octubre de 1995, si es vol que aquesta sigui eficaç per eradicar les molèsties per sorolls i vibracions. No acceptat.

ÀREA 3. TRIBUTÀRIA

SUBÀREA TRIBUTS

MINISTERI D'ECONOMIA I HISENDA

QUEIXA 972274; 2001691

El Síndic posa en coneixement del Defensor del Pueblo la possible discriminació que l'actual redactat de l'article 94 apartat d) de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, pot ocasionar a ciutadans que pateixen un grau de disminució física important, com és la tetraplègia i que, per raó de l'actual concepció de les exempcions fiscals previstes en la norma abans citada, no queden afavorits per la mateixa, per tal que valori l'oportunitat de recomanar la corresponent proposta de modificació normativa o d'aclariment de l'actual text legal. Recomanació acceptada parcialment, en tant es tramita la nova Llei Reguladora de les Hisendes Locals.

DEPARTAMENT D'ECONOMIA, FINANCES I PLANIFICACIÓ

QUEIXA 961255

El Síndic, en relació amb la repercussió a les comunitats de propietaris de la taxa sobre el control estadístic de les certificacions de prova emeses per les entitats d'inspecció i control (EIC), arran de la inspecció dels aparells elevadors, recomana al Departament d'Economia i Finances la possibilitat de la seva modificació en base a:

1. Els particulars no poden ser considerats contribuents de la taxa pel control estadístic de les certificacions de prova emeses per les EIC, ja que, per una banda, en el supòsit que aquesta taxa s'ajustés a la Constitució, els contribuents serien les EIC com a subjectes que són especialment afectats per l'esmentada tasca de l'Administració i, per una altra, les EIC no poden traslladar legalment la taxa en qüestió als particulars, ja que ni són substituts seus, atès que són elles les que tenen la condició de contribuents, ni són contribuents amb dret o obligació de repercussió, atès que aquesta facultat o deure no es preveu a la llei.

2. La incorrecta configuració tecnicoconstitucional de la taxa, fins el punt que el Síndic entén que podria resultar inconstitucional, ja que d'acord amb la LOFCA, l'Administració no pot exigir cap taxa pel servei de referència, vist que no hi ha cap activitat que afecti de manera «particular» les EIC. L'Administració quan controla les EIC, està realitzant unes activitats que no són diferents de les de vigilància o control que ha d'efectuar sobre tots els concessionaris. A més, en aquesta taxa prima l'element comunitari sobre l'element particular, la qual cosa, d'acord amb la jurisprudència, n'impedeix l'establiment. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE L'ESPLUGA CALBA

QUEIXA 20013533

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de l'Espluga Calba que s'adoptin els mecanismes legals per atendre les

despeses causades per la festa major, actes culturals o activitats lúdiques, davant les dificultats econòmiques en què es troben els municipis petits, en els quals els pressupostos són molt ajustats.

SUBÀREA PREUS PÚBLICS

AJUNTAMENT D'ARENYS DE MAR

QUEIXA 20001898

El Síndic suggereix a l'Ajuntament d'Arenys de Mar la regulació del servei d'ensenyament especial, en cas que aquest sigui assumit per la corporació local com servei municipalitzat, a través de taxa, tenint en compte que en cap cas es poden fixar quotes diferenciades en funció de criteris que no siguin estrictament objectius. S'arxiva l'expedient, considerant com a no acceptat el suggeriment, atesa la manca de col·laboració de l'Ajuntament en no donar resposta expressa a la resolució del Síndic.

SUBÀREA GESTIÓ TRIBUTÀRIA

DEPARTAMENT D'ECONOMIA, FINANCES I PLANIFICACIÓ

QUEIXA 20012460

El Síndic suggereix al Departament d'Economia, Finances i Planificació, en relació amb la manca de consideració de la condició física de discapacitat, amb ocasió de la liquidació de l'impost de successions que, atesa la insuficient informació que la promotora de la queixa va rebre de qui la va assessorar al respecte i en base a un criteri d'equitat, que utilitzi els mecanismes legals pertinents per considerar la circumstància física de discapacitat als efectes què se li apliqui la reducció personal prevista per aquests supòsits en la norma. No acceptat.

AJUNTAMENT DE L'ARMENTERA

QUEIXA 20012335

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de l'Armentera, en relació amb les contribucions especials aprovades amb motiu de les obres d'enllumenat públic i renovació de la plaça de l'Església, que es calculin de nou les quotes corresponents a aquestes contribucions, utilitzant alguns dels mòduls establerts dins del marc legal actualment vigent. Acceptat.

AJUNTAMENT DE BALAGUER

QUEIXA 20014134

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Balaguer que reconsideri la procedència d'aplicar el 10% a un rebut corresponent a la taxa de clavegueram de l'exercici de 1998, atès que la campanya informativa que va dur a terme l'Ajuntament respecte el cobrament de l'esmentada taxa anava adreçada únicament als obligats tributaris que no tenien domiciliat el pagament, i entre els rebuts domiciliats pel promotor de la queixa, no era possible desxifrar la figura impositiva que anava referida el càrrec, motiu pel qual el promotor de la queixa havia retornat el rebut a l'Ajuntament. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

QUEIXA 20011597

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, revisa un expedient i detecta que s'ha produït duplicitat de liquidació i pagament de l'Impost sobre Increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana, i per això, procedeix a donar les ordres adients per a dur a terme la devolució.

QUEIXA 20013312

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, constata que el vehicle sobre el que reclama l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica dels exercicis 1998 i 1999 va ser venut per la promotora de la queixa l'any 1997, per la qual cosa acorda la devolució de les quantitats indegudament ingressades, més els interessos de demora.

AJUNTAMENT DE BATEA

QUEIXA 2000360

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Batea, en relació amb la fórmula que el consistori ha adoptat pel càlcul de les quotes corresponents al concepte tributari de taxa per recollida d'escombraries, que elabori una memòria econòmicofinancera, on s'hi trobin reflectits els supòsits de fet i la base jurídica que fonamenti el tracte diferenciat que pateixen les persones no residents que veuen incrementades la quota de la citada taxa. Es donen per acabades les gestions, i es considera com a no acceptat el suggeriment, atès el temps transcorregut des de la darrera gestió i vist que l'Ajuntament de Batea no ha donat resposta expressa a les consideracions, ja reiterades en el seu dia.

AJUNTAMENT DE PONT DE MOLINS

QUEIXA 20002783

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Pont de Molins que deixi sense efecte la resolució en virtut de la qual s'estableix l'obligació per part dels contribuents del municipi de domiciliar tots els tributs municipals, atès que en el Reglament General de Recaptació, en cap moment es preveu la possibilitat que l'Administració pugui exigir al contribuent que efectuï el pagament dels seus dèbits mitjançant un sol mecanisme. S'arxiva l'expedient considerant com a no acceptat el suggeriment,

atesa la manca de col·laboració de l'Ajuntament en no donar resposta expressa a la resolució del Síndic.

AJUNTAMENT DE REUS

QUEIXA 20022217

El Síndic, en relació amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Reus a la sol·licitud de verificació de les correccions d'una instal·lació d'una antena de telefonia mòbil, recomana a l'Ajuntament el reintegrament de l'import de la taxa que el promotor de la queixa ha abonat per la denúncia, atès que els efectes, que de la tramitació d'aquesta se'n poden derivar pel denunciant, van més enllà de l'àmbit del benefici particular i se situen en la defensa de l'interès públic al qual ha de servir l'Administració amb objectivitat. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

QUEIXA 20002694

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, en relació amb el percentatge de reducció que li ha estat reconegut (20%) al promotor de la queixa sobre l'Impost d'Activitats Econòmiques per raó de les obres del carrer Eusebi Güell, que per part del serveis competents municipals, es revisin les circumstàncies en les que va haver de seguir desenvolupant el seu negoci el promotor de la queixa i, tenint en compte les mateixes i la durada de l'obra, s'adoptin els acords pertinents per tal que, en base a criteris d'equitat se li apliqui el mateix percentatge que a la resta de comerciants del carrer (80%). Acceptat

DIPUTACIÓ DE BARCELONA

QUEIXA 9924

El Síndic suggereix a l'Organisme Autònom Local de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, en qui té delegada la gestió recaptatòria l'Ajuntament de Sitges, en relació amb el procediment executiu que se segueix contra els béns del promotor de a queixa per impagament d'una multa de circulació, de la qual l'interessat no va tenir coneixement personal i directe fins que se li practicà la comunicació de l'entitat bancària, fent-li avinent la retenció que es duia a terme en el seu compte corrent, que es deixin sense efecte les actuacions dutes a terme, atès que l'Administració ha dictat tot un seguit d'actes d'indubtable transcendència pel reclamant i, en relació amb els quals, aquest no ha tingut possibilitat real de formular cap tipus d'al·legació o recurs. No acceptat.

QUEIXA 20003736

El Síndic suggereix a l'Organisme Autònom Local de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, en qui té delegada la gestió recaptatòria l'Ajuntament de Vilassar de Mar, que declari la improcedència de l'embargament practicat a la promotora de la queixa i li siguin retornades les quantitats embargades, en base a unes pràctiques reiterades d'instrucció dels procediments sancionadors que, si bé des del punt de vista formal, són aparentment correctes, presenten no obstant, unes considerables deficiències quant a les efectives garanties del procediment. Pendent de resposta.

QUEIXA 20003898

El Síndic suggereix a l'Organisme Autònom Local de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, en relació amb el procediment de constrenyiment que se segueix contra una empresa domiciliada a Esparreguera per impagament de l'IAE, corresponent a l'exercici de 1998, que adreci un escrit a la societat promotora de la queixa, en el sentit que amb les actuacions executives dutes a terme, més concretament amb les notificacions practicades, es produí una errada no detectada pel que respecta al domicili on adreçar-les, atès que la mateixa estructura de l'Organisme i el seu grau de tecnificació i d'interrelació entre oficines possibilita una fluïdesa en la comunicació de dades, com per exemple un canvi de domicili, que no justifica el que les notificacions del procediment executiu es practiquessin en l'antic domicili social de l'esmentada societat. No acceptat.

ÀREA 4. SANITAT

SUBÀREA SALUT PÚBLICA

DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL

QUEIXA 2000249; 2000636; 20002010; 20002767

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social, en relació amb la manca d'assistència integral que pateixen les persones afectades de fibromiàlgia i de la síndrome de la fatiga crònica, que s'adoptin les mesures oportunes a fi de poder oferir als afectats una protecció i tractament eficaç, establint protocols i guies de pràctica clínica, que permetin avançar en la detecció i tractament de les malalties i tractar de forma homogènia als afectats. Acceptat.

QUEIXA 20002107

El Síndic, en relació amb la manca de metges especialistes en al·lèrgia en els centres sanitaris públics, suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social que doni les ordres oportunes a fi que s'ampliï l'oferta d'al·lergologia de la xarxa pública i s'agilitin els plans de millora de l'oferta docent per a la formació de nous especialistes. Acceptat.

QUEIXA 20011815

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social, en relació amb una sol·licitud de trasllat voluntari d'una oficina de farmàcia a Viladecans, que es

donin les ordres oportunes a fi que s'investigui l'estat i el seguiment d'aquest expedient. Acceptat.

SUBÀREA DEFICIÈNCIES SANITÀRIES

DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL

QUEIXA 992609

El Síndic recorda al Departament de Sanitat i Seguretat Social, en relació amb la mort d'una persona a les urgències de l'Hospital de Puigcerdà i d'una altra a l'Hospital de Palamós, la possibilitat que té l'administració d'iniciar d'ofici el procediment de responsabilitat patrimonial previst en el Reial Decret 429/1993, de 26 de març, quan és inequívoca la relació de causalitat entre la lesió i el funcionament del servei públic. No acceptat.

QUEIXA 20011270; 2001575; 20011977; 20013408

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social que s'estudiï la possibilitat d'emprendre les mesures i actuacions necessàries per tal de millorar la cobertura real de la prestació de la fecundació *in vitro*, i fer-la més accessible i efectiva, corregint els llargs temps d'espera pels tractaments indicats i per garantir-ne l'equitat en l'accés, oferint així una millor qualitat de la prestació del tractament de la infertilitat, a fi de respondre al dret dels ciutadans de Catalunya a una atenció integral de la salut. Suggeriment acceptat parcialment, ja que s'estudia la possibilitat d'incrementar el nombre de casos a concertar per a l'any 2002, per tal de disminuir el temps de permanència en llistes d'espera per aquest procediment.

QUEIXA 20012365

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social que doni les ordres oportunes a fi que s'adoptin les mesures adients per tal que la promotora de la queixa pugui seguir el tractament contra la síndrome de la fatiga crònica iniciat a Holanda, adreçada pel SCS, ja sigui amb el mateix facultatiu o bé amb un altre que ofereixi unes garanties assumibles pel Servei Català de la Salut i la interessada. No acceptat.

QUEIXA 20012448

El Departament de Sanitat i Seguretat Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, programa la intervenció quirúrgica per implant de pròtesi de genoll que necessita la promotora de la queixa.

QUEIXA 20012588

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social, en relació amb la manca de metge d'urgències durant la nit, a les poblacions de Caldes de Malavella i Llagostera, que insti el Servei Català de la Salut a avaluar el contracte amb l'Institut d'Assistència Sanitària (IAS), i si calgués, es revisi de nou el model de gestió proposat a l'IAS, per l'atenció de les urgències nocturnes de doble equip (un pel CAP de Cassà de la Selva i l'altra per sol·licituds a domicili dels municipis de l'ABS), i es negociï amb els proveïdors i les administracions locals les fórmules que millorin els serveis dels ciutadans afectats i presumptament desfavorits, a fi de millorar-los-hi el nivell assistencial. No acceptat.

QUEIXA 20013419

El Departament de Sanitat i Seguretat Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, facilita l'ingrés de la promotora de la queixa en un hospital per tractar els dolors que pateix.

QUEIXA 20014137

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social, en relació amb la disconformitat amb el servei prestat per una ambulància, que doni les ordres oportunes per que, sens perjudici de la voluntat del Departament de vetllar i garantir una prestació de transport sanitari, eficaç i de qualitat, se li comuniqui l'actuació i resolució de la delegació territorial i les mesures que s'adoptin envers l'empresa. Pendent de resposta.

QUEIXA 2002322

El Departament de Sanitat i Seguretat Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, en relació amb la problemàtica que suposa la correcta derivació en coordinació amb l'atenció social d'un familiar que pateix una greu disminució psíquica i que recentment ha rebut l'alta hospitalària, informa que aquesta s'ha consensuat entre l'equip assistencial i la família i que el pacient continua realitzant controls ambulatoris de la seva patologia als serveis de consulta externa de neurologia i oftalmologia de l'Hospital de Sant Pau.

QUEIXA 2002555

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part del promotor de la queixa amb els fets ocasionats amb motiu de la mort de la seva mare a l'Hospital de la Vall d'Hebron i el retard en el trasllat de la mateixa a un tanatori, recorda al Departament de Sanitat i Seguretat Social que ha de seguir vetllant per tal que els agents de la sanitat pública catalana informin els malalts dels seus drets i tinguin un tracte respectuós i humà amb el malalt i amb els seus familiars.

QUEIXA 2002688

El Síndic, en relació amb la inexistència de mesures i espais d'atenció segures per a pacients al·lèrgics al làtex en hospitals i centres sanitaris, suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social que es prenguin les mesures oportunes per tal de disposar de materials al-

ternatius tant pel personal amb al·lèrgia com per a l'atenció als pacients al·lèrgics, que augmentin els quiròfans lliures de làtex i que s'ampliïn i divulguin els protocols de medicació existents per als pacients al·lèrgics.

QUEIXA 2002773

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part del promotor de la queixa amb el llarg temps d'espera per ingressar el seu fill, afectat de ludopatia, en la Unitat de Joc Patològic de Bellvitge, recorda al Departament de Sanitat i Seguretat Social la necessitat de seguir reforçant el procés de tractament de les ludopaties, a fi d'assegurar una equitat territorial d'aquest servei a tot Catalunya per tal que els ciutadans no s'hagin de desplaçar d'una regió sanitària a una altra.

QUEIXA 20021372

El Departament de Sanitat i Seguretat Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, pren mesures per tal que la promotora de la queixa, després d'haver esperat vuit mesos des que va ser donada d'alta en la llista d'espera de l'Hospital de Traumatologia i Rehabilitació de la Vall d'Hebron sigui finalment operada de la cama esquerra i se li fixi una pròtesi de genoll, recuperant així la mobilitat.

QUEIXA 20021495; 20021563; 20021623

El Síndic, en relació amb el malestar que van generar unes declaracions fetes als mitjans de comunicació per autoritats del Departament de Sanitat i Seguretat Social sobre la modificació del pla de vacunació d'hepatitis B per tal d'avançar-lo als infants de menys d'un any, recorda al Departament el deure de l'administració pública de servir amb objectivitat els interessos generals i actuar d'acord amb els principis d'eficàcia i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret, entenent que s'hagués pogut evitar el malestar, amb un capteniment previ de l'administració més zelós i rigorós amb la llei i els drets dels ciutadans.

ÀREA 5. CONSUM

AUTORITAT METROPOLITANA DEL TRANSPORT I D'ALTRES

QUEIXA 20012294

El Síndic suggereix a l'Autoritat Metropolitana del Transport i als Ajuntaments de Barcelona, Esplugues de Llobregat, Sant Just Desvern i Sant Joan Despí, en relació amb la implementació d'una xarxa de tramvia per unir la comarca del Baix Llobregat amb la ciutat de Barcelona, que es doni a conèixer a la ciutadania les raons que han portat a les administracions implicades a considerar l'opció del tramvia com a idònia, front l'alternativa del metro. No acceptat.

DEPARTAMENT DE POLÍTICA TERRITORIAL I OBRES PÚBLIQUES

QUEIXA 20012513

El Síndic suggereix al Departament de Política Territorial i Obres Públiques, en relació amb l'entrada en vigor del sistema tarifari integrat del transport públic a la conurbació de Barcelona, que valori la possibilitat d'incorporar, tot mantenint la lògica del model d'integració pel qual s'ha optat, les següents modificacions:

– crear un bitllet senzill integrat, que permeti els viatgers ocasionals participar dels avantatges de poder connectar diferents mitjans de transport amb un mateix títol, i

– mantenir els títols monomodals de l'operador FGC, per tal que els seus usuaris puguin optar entre títol integrat o monomodal. No acceptat.

DEPARTAMENT DE TREBALL, INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME

QUEIXA 20012512

El Síndic suggereix al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme, en relació amb la pràctica de contractar cursos d'ensenyament no reglat finançats amb operacions de crèdit al consum, que consideri la possibilitat de promoure accions concretes d'informació als usuaris sobre els drets que els assisteixen en la contractació d'aquest tipus de cursos, les característiques d'aquests contractes i els drets i les obligacions que comporten per a qui els formalitza, com també les iniciatives que pot exercir l'usuari si creu que s'ha produït irregularitats. El Síndic també suggereix que es promoguin fórmules d'autocontrol entre les empreses del sector, que puguin contribuir a garantir els drets dels usuaris d'aquests serveis i prevenir. Suggeriment parcialment acceptat, ja que les mesures adoptades pel Departament per promoure accions d'informació als usuaris són, malgrat tot, considerades insuficients pel Síndic.

AJUNTAMENT DEL MONTMELL

QUEIXA 20013009; 20013256

El Síndic suggereix a l'Ajuntament del Montmell que s'iniciïn les actuacions necessàries per assumir la prestació del servei de subministrament domiciliari d'aigua potable a una urbanització, sens perjudici que apliqui al finançament i gestió d'aquest servei aquelles fórmules, d'entre les previstes per l'ordenament jurídic, que des de l'Ajuntament es considerin oportunes. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE MONT-ROIG DEL CAMP

QUEIXA 20014031

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Mont-roig del Camp, en relació amb la manca de resposta a una ins-

tància presentada pel promotor de la queixa, en relació amb una fuita d'aigua en la instal·lació del seu habitatge, que tota Administració Pública resta obligada a resoldre expressament aquelles instàncies, sol·licituds i denúncies formulades pels ciutadans. Acceptat.

FECSA-ENDESA

QUEIXA 992695

El Síndic suggereix a l'empresa FECSA-ENDESA, en relació amb la negativa de donar d'alta els comptadors elèctrics individuals corresponents a uns habitatges situats al municipi d'Esparreguera, que faci el canvi sol·licitat per l'interessat de subministrament d'obres a subministrament domèstic, reservant-se la possibilitat d'exercir les accions que consideri oportunes en seu judicial, i deixi, per tant, sense efecte l'advertiment de suspensió del subministrament. No acceptat.

QUEIXA 20013166

L'empresa FECSA-ENDESA, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, en relació amb el retard en l'emissió d'un certificat d'interrupció del subministrament elèctric sol·licitat per la promotora de la queixa, per tal poder cobrar una assegurança, detecta una disfunció en el procés de comunicació interna que ha motivat la no realització de l'esmentat certificat, i adopta accions tendents a arranjar aquesta incidència i evitar que en el futur es pugui repetir.

RENFE

QUEIXA 2002116

El Síndic suggereix a la gerència de Rodalies Renfe, en el marc d'una actuació d'ofici per tal de valorar les mesures adoptades per Renfe per fer front a situacions de risc per la seguretat de les persones en la línia de rodalies que cobreix el trajecte entre Barcelona i Manresa, la conveniència d'incorporar la presència de personal de seguretat en aquelles parts dels trajectes i en les franges horàries en què es consideri que més es poden produir situacions de risc per als viatgers, i atès que la funció de garantir la seguretat correspon, amb caràcter general, als cossos policials, considera que les entitats prestatàries del servei de transport públic de viatgers han d'adoptar les mesures necessàries per minimitzar, en la mesura que sigui possible, les situacions de risc per als seus usuaris. No acceptat.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA

QUEIXA 20013924

Telefónica de España, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, revisa la línia telefònica de transmissió de dades contractada per a un Consolat a Barcelona, la qual ha estat sense funcionar durant una setmana malgrat les reiterades peticions d'arranjament.

QUEIXA 20022919

Telefònica SAU, després de la intervenció del Síndic, repara l'avaria telefònica que va motivar la queixa i efectua una correcció en la facturació pels dies en que el promotor de la queixa va estar sense servei telefònic.

QUEIXA 20023095

Telefònica de España, SAU, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, repara una avaria en una línia de telèfon contractada una empresa i ordena la compensació econòmica pels dies que la línia ha estat fora de servei.

ÀREA 6. TREBALL I PENSIONS

SUBÀREA PENSIONS ESPECIALS

DEPARTAMENT DE PRESIDÈNCIA

QUEIXA 20022140; 20022534

El Síndic, en relació amb la lentitud de l'administració en el procés de tramitació de la sol·licitud d'indemnització per haver patit privació de llibertat, tenir veïnatge civil català i haver quedat exclòs de la Llei de Pressupostos Generals de l'Estat de 1990, en els termes de la Llei d'amnistia 46/97 i el Decret 288/00, i atès que en el cas concret es va detectar la manca d'alguns dels certificats de privació de llibertat, recorda al Departament de Presidència la necessitat de donar les ordres oportunes per tal que des del Departament de Justícia es reiterin les sol·licituds de certificats al Ministeri de Justícia i al Ministeri de Defensa.

SUBÀREA TREBALL

DEPARTAMENT DE TREBALL, INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME

QUEIXA 20011536

El Síndic suggereix al Departament de Treball, en relació amb el model de currículum emprat pel Servei Català de Col·locació en el tractament de les demandes d'ocupació,

– que la informació que en la recollida de dades exigeix l'article 5.1 de la LO 15/1999, de regulació del tractament automatitzat de les dades de caràcter personal, sobre la seva finalitat i altres extrems, quedi destacada sota un apartat específic que permeti identificar, sense equívocs, que s'està dintre dels advertiments relatius a la recollida de dades de caràcter general, i no com en l'actualitat que es troba en l'apartat d'«Instruccions per omplir el currículum vitae»

– que en el currículum consti de manera clara, tant a les instruccions com al costat de la casella relativa a minusvalidesa, que aquesta dada només s'haurà d'emplenar en el cas que el demandant de treball tingui reconeguda legalment la condició de disminuït, per tal d'eliminar incerteses i evitar equívocs

– que la taula d'ajut per al codi 10, corresponent a la casella relativa a la minusvalidesa, s'adapti a l'índex que recull l'Annex 1 A del RD 1971/1999, de 23 de desembre, pel qual s'aprova el procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de minusvalidesa

– que amb l'objecte de poder disposar d'un perfil més ajustat de la persona discapacitada, es pugui detallar amb més precisió el tipus de deficiència.

– que es valori si no constitueix una duplicitat innecessària que a la casella corresponent al «col·lectiu», assenyalada amb el codi 11, apareguin els codis corresponents als col·lectiu de minusvàlids físics i sensorials, quan això ja ha esta detallat a la casella 10 «minusvalideses».

Suggeriments parcialment acceptats, ja que el Departament estima oportú atendre bona part d'ells.

QUEIXA 20012572

El Síndic, en relació amb el fet que al promotor de la queixa no li va ser lliurada la cartilla d'atur quan es va apuntar en una de les Oficines de Treball de la Generalitat i va perdre un mes de la prestació per desocupació per no haver renovat la demanda, recorda al Departament de Treball la necessitat que s'efectuï un canvi en l'actuació dels òrgans de l'administració que confeccionen la documentació i que informen al ciutadà, per tal de ser més garantistes i respectuosos amb els drets dels aturats.

QUEIXA 20021211

El Síndic suggereix al Departament de Treball, en relació amb el treball dels repartidors de botelles de butà a domicili que, segons una informació emesa en televisió, no disposen de salari fix i sols treballen per les propines que perceben, que en cas d'incomplir-se per part de les empreses repartidores de butà les obligacions socials corresponents es traslladin aquests fets i presumptes irregularitats a la Inspecció de Treball i Seguretat Social, a fi que s'investigui i s'exerceixin les funcions de vigilància i control previstes a la normativa vigent. Acceptat.

ÀREA 7. SERVEIS SOCIALS

SUBÀREA DISCAPACITATS FÍSICS

DEPARTAMENT DE BENESTAR I FAMÍLIA

QUEIXA 991388

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social, en relació amb les targetes de permissibilitat d'aparcament per a persones discapacitades, que s'estudiï la possibilitat de modificar l'article 3.2 del Decret 204/1999 per tal que, als efectes de concessió d'aquestes targetes, es tingui en compte l'existència o no de transport públic en el medi on viu i treballa la persona afectada, amb l'objectiu de garantir l'autonomia i la lliure circulació de les persones amb mobilitat reduïda i la seva integració social o professional. No acceptat.

QUEIXA 20001073

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social, en relació amb l'actuació d'ofici oberta per estimar el grau de compliment de la Llei 10/93, de 8 d'octubre, que regula l'accés a l'entorn de les persones amb disminució visual acompanyades de gossos pigall, que més enllà de les actuacions de sensibilització adreçades globalment a tota la ciutadania, cal reforçar les actuacions d'informació adreçades específicament a aquells sectors d'activitat (establiments de restauració, llevat del sector hoteler, taxis i, en menor mesura, els establiments comercials del ram de l'alimentació) en què es constata una certa reticència a l'aplicació de la Llei. Pendent de resposta.

QUEIXA 20003333; 20003335; 20014165

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social, a fi que el transport adaptat arribi a totes les persones que el necessiten, i en termes d'equitat territorial, a més d'una actuació coordinada entre totes les administracions implicades, un esforç important d'aportació de recursos, atesa la incidència que té el servei de transport en la qualitat de vida de les persones amb dificultats per desplaçar-se. Pendent de resposta.

QUEIXA 2001377

El Departament de Benestar Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, fa les gestions necessàries per resoldre de forma positiva els ajuts d'atenció social a persones amb disminució, sol·licitats de forma extemporània pel fill de la promotora de la queixa, que no els va sol·licitar dins del termini legalment establert, per la proximitat entre aquesta i la data què es produí l'accident que ha originat la disminució.

QUEIXA 2002326

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social, en relació amb la denegació d'un ajut per adquisició de vehicle que va efectuar el promotor de la queixa en nom de la seva filla, que pateix una disminució del 80%, que es revisi la sol·licitud de l'interessat perquè pugui accedir a l'ajut esmentat, i que de cara a futures convocatòries es duguin a terme les modificacions necessàries per salvar la contradicció existent entre el Decret 24/1998, de 4 de febrer, regulador del Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb disminució i l'ordre que convoca els ajuts, ja que aquesta modifica el decret en excloure situacions per aquest cobertes. Parcialment acceptat, ja que tot i acceptar el suggeriment de caràcter general, no accepta el suggeriment per tal que es revisi la sol·licitud del promotor de la queixa.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

QUEIXA 20003692

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, acorda permetre l'accés als vehicles de persones discapacitades a les zones de vianants amb control de pilons.

QUEIXA 20013133

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que adopti les mesures d'assistència personal i domiciliària pertinents, per tal d'ajudar a una persona que pateix una disminució del 77%, i viu en un sisè pis que no disposa d'ascensor, amb una germana que treballa tot el dia. Posteriorment, es fa efectiva la visita d'un treballador social al domicili de l'interessada i s'instal·la un servei de telealarma. Acceptat.

AJUNTAMENT DE LA LLAGOSTA

QUEIXA 20002815

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de la Llagosta, en relació amb una sol·licitud de reserva d'aparcament, que s'estudiï la viabilitat de situar una plaça d'aparcament, per a persones amb disminució, en un emplaçament que tingui un trajecte més assequible pel promotor de la queixa que l'actual, ja que des del seu domicili, l'aparcament se situa a uns 80 metres de distància. Acceptat.

AJUNTAMENT DE SANT JUST DESVERN

QUEIXA 20012581

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Sant Just Desvern, en relació amb la instal·lació d'un ascensor a l'edifici on resideix el promotor de la queixa, que no compleix la normativa vigent en matèria d'accessibilitat, que malgrat que no es pugui condicionar la llicència d'obres a l'accessibilitat dels espais, sí que a través de l'empresa municipal que assessora els particulars en la reforma d'habitatges, s'hauria d'haver indicat als propietaris que l'ascensor projectat no s'adaptava als paràmetres d'accessibilitat i la possibilitat de fer-lo adaptat, pel cas que això fos tècnicament viable. Així, el Síndic suggereix a l'Ajuntament que valori la possibilitat que l'empresa municipal esmentada pugui assessorar els propietaris de la finca sobre la viabilitat d'adaptar aquest ascensor als paràmetres d'accessibilitat i, si s'escau, la possibilitat d'accedir a ajuts per dur-ho a terme. No acceptat.

AJUNTAMENT DE TARRAGONA

QUEIXA 2000765

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Tarragona l'obligació de donar compliment a allò establert a la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques que preveu que, en les poblacions que per reglament es determini, haurà d'existir almenys un vehicle especial o taxi condicionat que cobreixi les necessitats de desplaçament de persones amb mobilitat reduïda. Pendent de resposta.

SUBÀREA DISCAPACITATS PSÍQUICS

DEPARTAMENT DE BENESTAR I FAMÍLIA - DIPUTACIÓ DE BARCELONA

QUEIXA 20001903

El Síndic, en relació amb la preocupació per la situació de les persones amb disminució psíquica ingressades en el Sanatori Villablanca de Reus, suggereix al Departament de Benestar Social i a la Diputació de Barcelona, que actuïn coordinadament per trobar una solució que transitòriament i sens perjudici de les regularitzacions que escaigui fer una vegada es determinin les condicions del traspàs de les funcions de la Diputació de Barcelona a la Generalitat de Catalunya, permeti resoldre la situació de deficiència en l'assistència rebuda i actualitzar la contraprestació que percep el Sanatori Villablanca per atendre el col·lectiu de disminuïts psíquics, que es troba molt per sota del que és necessari per poder mantenir una atenció de qualitat. No acceptat.

DEPARTAMENT DE BENESTAR I FAMÍLIA

QUEIXA 20003079

El Síndic fa una valoració global positiva de la visita efectuada a la Residència de la Fundació MAP de Ripoll, però es preocupa per la situació en què es trobaran les persones residents quan deixin el centre per raó d'edat o bé si els seus familiars no se'n poden fer càrrec. Atès que des de la Fundació MAP no es disposa de recursos assistencials per poder-les atendre, suggereix al Departament de Benestar Social que el sistema de serveis socials s'avanci a aquest problema i programi la disponibilitat de places residencials o d'atenció especialitzada perquè quan aquestes persones deixin el centre, vegin satisfetes les seves necessitats en un temps raonable. Acceptat.

QUEIXA 20003406

El Síndic després de fer una valoració global positiva de la Residència per a disminuïts psíquics profunds Can Serra, suggereix al Departament de Benestar Social el canvi o millora d'alguns aspectes, que es concreten en:

– pel que fa a la situació legal dels residents, caldria obtenir la incapacitació de tots els disminuïts psíquics en grau profund.

– pel que fa a la infrastructura del centre, caldria dotar amb caràcter general, d'un sistema de refrigeració, atès que la seva ubicació no facilita la ventilació natural, seria convenient modificar la normativa vigent sobre

dotacions i infrastructures, per adaptar-la a les característiques de cada tipologia de servei i de centre.

– pel que fa als mitjans personals atès que es tracta d'un centre on hi ha ingressats residents amb trastorns de conducta i amb crisis d'agressivitat, caldria augmentar la dotació del personal d'atenció directa, atesa l'especificitat de l'atenció a aquestes persones, sempre que s'augmentés correlativament la contraprestació que perceben els gestors del centre per l'atenció als residents.

– pel que fa al servei de transport dels usuaris de centres d'atenció especialitzada, hauria d'estudiar-se la possibilitat de la seva consideració, com a servei a prestar de forma generalitzada pel sistema públic de serveis socials, o en qualsevol cas, incrementar-ne els recursos destinats. Pendent de resposta.

QUEIXA 20012831

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social que es traslladi el fill dels promotors de la queixa, amb un grau de disminució reconegut del 92%, a un centre que sigui adequat a les seves característiques, on pugui rebre l'atenció que requereix, ja que l'actual ingrés havia de tenir una durada provisional i s'allarga ja més d'un any. Pendent de resposta.

QUEIXA 20013317

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social, en relació amb la situació de la promotora de la queixa, la qual s'ha de fer càrrec d'un germà que pateix una disminució del 96%, situació que l'impedeix realitzar cap activitat laboral o professional, que es duguin a terme les gestions necessàries perquè el germà pugui ser ingressat en un centre per disminuïts. Acceptat.

QUEIXA 20022640

El Síndic suggereix al Departament de Benestar i Família, en relació amb la preocupació per part d'una associació de famílies de persones amb discapacitat psíquica amb el fet que dos infants de tres anys que pateixen una discapacitat psíquica i es troben tutelats per la Direcció General d'Atenció al Menor resideixen en un centre que atén persones disminuïdes adultes, que atorgui als dos infants una plaça en un centre residencial d'acció educativa per a infants atès que la condició d'infant ha de prevaler a la condició de discapacitat, i un centre per a persones disminuïdes adultes s'allunya d'aquesta idoneïtat. Pendent de resposta.

CONSELL COMARCAL DEL VALLÈS ORIENTAL

QUEIXA 20001268

El Síndic suggereix al Consell Comarcal del Vallès Oriental que atès que disposa dels mitjans materials i econòmics necessaris per exercir la seva competència en matèria de transport adaptat, faciliti el transport a la filla dels promotors de la queixa perquè pugui anar del seu domicili de Santa Maria de Palautordera al centre de dia de Granollers. Pendent de resposta.

SUBÀREA GENT GRAN

DEPARTAMENT DE BENESTAR I FAMÍLIA

QUEIXA 20003203

El Síndic, en relació amb la manca de resposta del Departament de Benestar Social a una sol·licitud formulada pel promotor de la queixa a fi d'acollir-se al programa de suport a famílies amb persona gran discapacitada a través dels Serveis Socials d'Atenció Primària, recorda al Departament de Benestar Social el deure de resoldre que correspon a totes les administracions públiques i li suggereix que, en conseqüència, resolgui de forma expressa les sol·licituds denegades per manca de disponibilitat pressupostària, o comuniqui aquesta circumstància als interessats. Acceptat.

QUEIXA 20003213

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social que adopti les mesures oportunes per fer efectiu l'ingrés del pare del promotor de la queixa tan aviat com sigui possible en una residència, atès que viu sol i necessita d'una persona que el cuidi i l'ajudi en les activitats de la vida quotidiana i no pot fer front al cost econòmic d'aquest servei. Acceptat.

QUEIXA 20003691

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social, en relació amb la denúncia presentada pel promotor de la queixa, sobre les deficiències d'una residència en la que estava ingressat el seu pare, que es doti els recursos materials i humans suficients, per tal que la Inspecció de serveis socials pugui complir amb la seva tasca de vetllar pel respecte dels drets dels usuaris dels serveis, duent a terme les actuacions que calguin per assegurar-ho. Acceptat.

QUEIXA 20013619

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social, en relació amb una denegació d'accés als serveis socials i programes d'atenció a la gent gran, que doni instruccions per a que la redacció de les resolucions sigui més clara, de forma que no doni lloc a confusions, i que s'afegeixi en aquestes com s'ha valorat la capacitat econòmica del subjecte i s'ha efectuat el càlcul dels seus ingressos econòmics, per tal de donar compliment al requisit de motivació i donar la informació necessària per interposar el recurs corresponent. Suggeriments parcialment acceptats, atès que el Departament informa que s'està treballant en la modificació del contingut de les resolucions, de manera que siguin més entenedores pels usuaris, però no accepta la incorporació del càlcul definitiu efectuat per l'Administració al contingut de la resolució.

QUEIXA 20013972

El Departament de Benestar Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, inicia una actuació d'ofici que dóna lloc a l'obertura d'un procediment sancionador, on es dicta una resolució que esmena les irregularitats i mancances detectades en el funcionament d'un centre geriàtric assistit.

QUEIXA 2002399

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social que doni les ordres oportunes per deixar sense efecte un acord de suspensió de la condició de persona usuària d'un casal de la Direcció General d'Acció Cívica, una mesura no prevista en el Decret 180/97, que es refereix a la suspensió únicament en el cas que s'iniciïn processos judicials. No acceptat.

QUEIXA 2002646

El Departament de Benestar Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, inicia una actuació d'ofici que dóna lloc a l'obertura d'un procediment sancionador on es dicta una resolució que esmena les irregularitats i mancances detectades, i imposa una multa, per la comissió d'una infracció relativa a la dedicació horària del personal d'un centre geriàtric.

QUEIXA 20022856

El Síndic, en relació amb la disconformitat amb una resolució dictada per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, que no reconeix a la promotora de la queixa la necessitat d'assistència de tercera persona, suggereix al Departament de Benestar Social que valori la possibilitat que la seva família rebi algun tipus d'ajut per fer front a les dificultats que quotidianament comporta l'atenció a una persona amb greus limitacions en la seva autonomia vital. Acceptat.

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE MARTORELLES

QUEIXA 20012967

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Santa Maria de Martorelles, que estudiï la fórmula més convenient per tal que durant el mes d'agost la gent gran de Santa Maria de Martorelles pugui disposar d'una treballadora de serveis socials. Acceptat.

SUBÀREA ALTRES SERVEIS SOCIALS

DEPARTAMENT DE BENESTAR I FAMÍLIA

QUEIXA 20022180

El Departament de Benestar Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, permet que la promotora de la queixa pugui beneficiar-se de l'ajut a famílies amb infants menors de tres anys atesa la presentació que va efectuar la promotora de la queixa de còpia autenticada de l'auto d'inscripció de naixement del seu fill al Registre Civil.

AJUNTAMENT DE ROSES

QUEIXA 20021061

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Roses, en relació amb la manca de recursos que pateix la dona i el fill del promotor de la queixa, que es troba complint una pena de presó en el centre penitenciari de Figueres, la necessitat de buscar, des dels serveis socials, la manera d'apropar-se a la cònjuge del promotor de la queixa i aconseguir la seva voluntarietat per acceptar algun tipus de suport per exercir la maternitat. Pendent de resposta.

ÀREA 8. ENSENYAMENT UNIVERSITARI I CULTURA

SUBÀREA ALUMNES UNIVERSITAT

DEPARTAMENT D'UNIVERSITATS, RECERCA I SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ

QUEIXA 20013616

El Síndic suggereix al Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació que reconsideri la interpretació que fa de l'article 13, apartat 5, del Reial Decret 69/2000, que preveu que els estudiants que reuneixen els requisits per sol·licitar l'admissió per més d'una via d'accés puguin fer ús d'aquesta possibilitat, ja que d'acord amb la seva interpretació, el fet de tenir uns estudis universitaris previs impedeix que els estudiants puguin accedir als estudis universitaris per la via d'accés dels estudiants que han superat les PAAU, a més de per la via de reserva per a titulats universitaris. Acceptat.

UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA

QUEIXA 972191

El Síndic recorda a la Universitat Autònoma de Barcelona, en relació amb la decisió del Departament de Periodisme i de Ciències de la Comunicació de no donar conformitat a una tesi doctoral per a la seva presentació a la Comissió de Doctorat, que les funcions d'avaluació i valoració del contingut de les tesis doctorals no són atribuïdes per part de la normativa bàsica als Departaments, sinó que corresponen als Doctors, Comissió de Doctorat i, en darrera instància, al mateix Tribunal que ha de jutjar la tesi. Pendent de resposta. S'arxiva l'expedient, considerant el recordatori de deures legals no acceptat, atesa la manca de resposta a les diverses reiteracions formulades pel Síndic.

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

QUEIXA 20011330

El Síndic proposa al Síndic de la Universitat Politècnica de Catalunya que suggereixi a la UPC que autoritzi al promotor de la queixa canviar d'estudis dins de la mateixa universitat, passant dels que cursa actualment, Obres Públiques, al d'arquitectura. No acceptat.

UNIVERSITAT POMPEU FABRA

QUEIXA 20022890

La Universitat Pompeu Fabra, amb posterioritat a la intervenció del Síndic matricula al promotor de la queixa de l'assignatura Recursos Humans I com a assignatura optativa, dintre del programa coordinat en economia i dret de la Universitat Pompeu Fabra.

SUBÀREA PERSONAL DOCENT UNIVERSITARI

UNIVERSITAT DE GIRONA

QUEIXA 20003318

El Síndic demana col·laboració al Síndic de la Universitat de Girona, davant la situació d'assetjament laboral, *mobbing,* de la qual n'és víctima el promotor de la queixa, professor del Departament de Geografia. Pendent de resposta.

SUBÀREA GESTIÓ ACADÈMICA UNIVERSITATS

DEPARTAMENT D'UNIVERSITATS, RECERCA I SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ

QUEIXA 20021327

El Síndic suggereix al Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació, en relació amb el desacord per part del promotor de la queixa amb la decisió de la Universitat de Barcelona de no permetreli l'accés a uns estudis propis de la universitat, malgrat haver superat amb anterioritat les proves d'accés per a majors de 25 anys i haver cursat i superat uns estudis propis a la mateixa Universitat, que en el procediment d'elaboració de la normativa d'accés a la universitat dels majors de 25 anys, s'estudiï la possibilitat d'incidir per tal que sigui possible no haver de participar novament en un procés d'accés, si requereix un mateix o similar contingut de proves. Acceptat.

UNIVERSITAT POMPEU FABRA

QUEIXA 20013230

El Síndic suggereix a l'Escola Universitària del Maresme, centre adscrit a la Universitat Pompeu Fabra, que s'anul·li la matrícula de la promotora de la queixa i, en el seu cas, es retornin les quantitats abonades per aquest concepte, ja que la matrícula s'ha anul·lat per una reassignació de plaça durant el període d'adjudicació per part de l'oficina de preinscripció. No acceptat.

SUBÀREA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

DELEGACIÓ DEL GOVERN

QUEIXA 20003621

El Síndic, en relació amb el desacord per part de la promotora de la queixa amb la manca d'ús de la llengua catalana per part del personal de la Delegació d'Hisenda de Barcelona de la Plaça Letamendi que atén les consultes telefòniques d'aquells que volen interessar-se per l'estat de la seva declaració, recorda a la Delegada del Govern a Catalunya el seu deure de col·laborar en l'adopció de mesures adients per tal que resulti suficientment garantit i assegurat el dret d'opció lingüística dels ciutadans de Catalunya, en relació amb els òrgans perifèrics de l'Estat.

QUEIXA 20014056

La Delegació del Govern a Catalunya, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, elabora en llengua catalana un model d'enquesta sobre innovació tecnològica de les empreses, que en un primer moment la Delegació Provincial de l'Institut Nacional d'Estadística de Barcelona havia redactat únicament en llengua castellana.

QUEIXA 2002124

El Síndic suggereix a la Delegació del Govern a Catalunya, en relació amb l'expedició del document nacional d'identitat en format bilingüe, que s'acordi l'exempció de la taxa que s'ha de pagar per aquesta renovació, tal com ja es va fer en aquells casos en què la modificació del DNI estava motivada per la traducció del nom del titular a la llengua catalana. No acceptat.

QUEIXA 2002983

La Delegació del Govern a Catalunya, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, elabora en llengua catalana un model d'enquesta de millora del Directori Central d'Empreses 2001, que en un primer moment l'Institut Nacional d'Estadística havia redactat en llengua castellana. Suggeriment acceptat.

QUEIXA 20021148

El Síndic suggereix a la Delegació del Govern a Catalunya, en relació amb l'ús exclusiu de la llengua castellana en l'expedició per la Inspecció de Telecomunicacions de Barcelona de les llicències d'estació d'aficionats i d'estació radioelèctriques, que es facin les gestions oportunes per tal que es permeti al promotor de la queixa fer ús del seu dret d'opció lingüística. Pendent de resposta.

QUEIXA 20022179

El Síndic, en relació amb la impossibilitat per part del promotor de la queixa d'exercir el dret a expressar-se en llengua catalana a la comissaria de la Policia Nacional de Granollers, recorda a la Delegada del Govern a Catalunya el dret que tenen els ciutadans a l'ús del català en les seves relacions amb les administracions públiques radicades a Catalunya, i demana la seva col·laboració per tal que resulti suficientment garantit el dret d'opció lingüística dels ciutadans de Catalunya en relació amb els òrgans perifèrics de l'Estat. Acceptat.

DEPARTAMENT DE CULTURA - RENFE

QUEIXA 2002473

El Síndic suggereix a la Direcció General de Política Lingüística, en relació amb la manca d'ús de la llengua catalana en els bitllets de la companyia RENFE, així com la manca de retolació electrònica en català, que adopti les mesures que consideri adequades per tal d'adaptar el servei públic de ferrocarrils a les previsions de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de Política Lingüística que estableix un marc bàsic que han de respectar totes les empreses de serveis públics, i en la que es preveu que les empreses i entitats públiques o privades que ofereixen serveis públics, com ara les de transport, han d'emprar el català en la retolació i en les comunicacions megafòniques. Pendent de resposta.

DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL

QUEIXA 2002583

El Departament de Sanitat i Seguretat Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, en relació amb la manca de versió castellana de l'imprès per sol·licitar dia i hora de visita pel metge de capçalera mitjançant pàgina web, informa que l'Institut Català de la Salut està treballant per ampliar el servei i properament hi estarà disponible.

DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA I INTERIOR

QUEIXA 20021065

El Departament de Justícia, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, tradueix al castellà una documentació relativa a la insostenibilitat jurídica d'una pretensió.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

QUEIXA 2002474

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb la manca de formularis en català per realitzar el canvi de nom dels nínxols dels Serveis Funeraris de Barcelona, SA, que, d'acord amb la Llei de política lingüística, les empreses públiques de les corporacions locals, així com les empreses concessionàries, quan gestionen o exploten el servei, han d'emprar normalment el català en les seves actuacions, així com en les comunicacions i notificacions, incloses les factures i altres documents de trànsit, adreçades a persones residents en l'àmbit lingüístic català. Acceptat.

AJUNTAMENT DE PREMIÀ DE MAR

QUEIXA 20011054

L'Ajuntament de Premià de Mar, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, procedeix a traduir en llengua castellana una resolució dictada amb motiu d'un recurs a una infracció de trànsit, amb l'objecte de respectar els drets lingüístics del promotor de la queixa, atès que durant la tramitació de l'expedient, aquest va sol·licitar que la llengua d'ús fos la llengua castellana.

SUBÀREA ALTRES TEMES CULTURALS

DEPARTAMENT DE CULTURA

QUEIXA 20014173

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part dels promotors de la queixa amb la publicació d'un CD Rom de distribució gratuita, editat pel Departament d'Ensenyament, que incorpora uns exercicis de llibretes autocorrectives de vocabulari, de les quals en són autors, suggereix a la Direcció General de Política Lingüística que adopti les mesures adequades per tal de fer efectiu els drets d'autor, així com els drets a cita dels autors dels materials inclosos en el CD Rom. Acceptat. La Direcció General de Política Lingüística comunica al Síndic que en la propera edició de Galí no hi constaran els exercicis de les llibretes autocorrectives que han estat objecte de queixa.

AJUNTAMENT DE SENTMENAT

QUEIXA 992874

El Síndic recomana a l'Ajuntament de Sentmenat que adopti les mesures necessàries per protegir les restes arqueològiques aparegudes al Pla Parcial Can Palau Centre. Acceptat.

ÀREA 9. SEGURETAT CIUTADANA, JUSTÍCIA I SERVEIS PENITENCIARIS

SUBÀREA SEGURETAT CIUTADANA

DELEGACIÓ DEL GOVERN

QUEIXA 20023418

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part d'una organització ciutadana amb la concentració de grups d'ideologia feixista al barri barcelonès de Sants el dia 12 d'octubre, recorda a la Delegada del Govern a Catalunya la necessitat de valorar la concurrència de

circumstàncies de risc d'alteració de l'ordre públic i la conveniència d'adoptar mesures especials.

SUBÀREA COL·LEGIS PROFESSIONALS

COL·LEGI D'ADVOCATS DE BARCELONA

QUEIXA 20013886

El Síndic suggereix a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, en relació amb la manca de resposta a un recurs interposat pel promotor de la queixa, que s'agiliti la seva tramitació, atès el temps transcorregut des de la seva interposició, més d'un any. Pendent de resposta.

QUEIXA 20014159

El Síndic recorda a la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta, en relació amb la manca de resposta davant la sol·licitud d'un advocat d'ofici, la necessitat d'adoptar mesures per tal que les resolucions es dictin dins dels terminis legalment establerts, atesa la indefensió i perjudici que la seva dilació pot ocasionar als ciutadans.

COL·LEGIS OFICIAL DE METGES DE CATALUNYA

QUEIXA 20021344

El Síndic, en relació amb la manca de resposta del Col·legi Oficial de Metges de Catalunya davant la denúncia per l'actuació d'un metge, s'adreça al Col·legi per tal que agiliti el màxim possible el procediment incoat, entenent que constitueix una garantia pel denunciant, pel denunciat i pel conjunt de la societat, la qual diposita la seva confiança en la tasca deontològica d'aquest col·lectiu de professionals.

SUBÀREA SERVEIS PENITENCIARIS

DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA I INTERIOR

QUEIXA 20013735

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, amb motiu de la visita efectuada al centre penitenciari d'Homes de Barcelona,

– que, respecte del personal del centre, s'adoptin mesures per fer front al gran volum de baixes dels professionals, la insuficiència de personal a les galeries i de personal auxiliar per fer activitats amb els malalts psiquiàtrics;

– que, respecte de la població penitenciària i atesa la important massificació del centre, es consideri la revisió del programa d'execució en el temps del pla de substitució dels centres de Barcelona;

– que, respecte de la infrastructura i arran del suïcidi d'un intern en una cel·la individual a l'ala de psiquiatria de la infermeria del centre, es consideri la possibilitat d'instal·lar unes mirilles més grans i càmares de videovigilància a les cel·les d'aïllament.

Parcialment acceptat en relació amb la instal·lació de calefacció, la creació d'una Unitat Psiquiàtrica Polivalent, les sortides del centre dels interns en règim obert, l'extensió del sistema de detecció d'incendis a tot el centre, l'adquisició dels carretons tèrmics, l'augment del nombre de places de la Secció Oberta. No acceptats els suggeriments en relació amb la revisió del programa d'execució en el temps del pla de substitució dels centres de Barcelona, la separació entre interns penats i interns preventius, la ràtio de components de l'equip de tractament i del personal de vigilància.

QUEIXA 20013736

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, amb motiu de la visita efectuada al centre penitenciari de Joves de Barcelona,

– respecte de les mesures de seguretat i higiene, la instal·lació d'un sistema de BIES i d'intercomunicadors en totes les dependències del centre;

– respecte dels mitjans personals, la necessitat de disposar de més personal, perquè el centre acull a una població jove que necessita molt suport, recolzament i motivació;

– respecte de la infrastructura i atès que com a conseqüència de la mort d'un jove al centre amb les tanques metàl·liques del pati, es va recomanar a l'Administració que incoés d'ofici un expedient de responsabilitat patrimonial, que no es va acceptar, sí que s'ha acceptat buscar un sistema alternatiu a les tanques metàl·liques. Pendent de resposta.

QUEIXA 20013877

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, en relació amb el centre penitenciari de Dones de Barcelona,

– respecte a la infrastructura, la instal·lació de detectors automàtics de fums als departaments de mares, la part antiga de la secció oberta d'homes i el magatzem;

– respecte al treball penitenciari, l'adequació dels sous que es paguen a les internes;

– l'adaptació del departament de mares al creixement permanent de la població d'internes amb fills menors de tres anys;

– l'habilitació d'un espai específic a la infermeria per a malalts psiquiàtrics;

– respecte als arrestos de cap de setmana, l'adopció de mesures per tal de facilitar l'aplicació d'aquesta mesura, atès que un gran nombre dels que ingressen al centre per complir aquesta pena no responen al perfil pel qual es va dissenyar aquesta mesura al Codi Penal;

– respecte al temps que els interns triguen en obtenir el subsidi d'atur, la necessitat d'iniciar la tramitació d'aquestes prestacions amb la suficient antelació perquè l'intern pugui percebre el subsidi des del mateix moment en què abandona el centre;

– respecte al seguiment dels serveis socials un cop surten de la presó, la coordinació de les actuacions de les

institucions en l'atenció social a l'intern i la planificació de la continuïtat assistencial des de la fase de condemna i la de llibertat definitiva.

Suggeriments parcialment acceptats, ja que s'ha acceptat el suggeriment en relació amb la instal·lació de detectors. Han estat parcialment acceptats els suggeriments en relació amb l'adequació dels sous que es paguen a les internes, l'adaptació del departament de mares. No ha estat acceptat el suggeriment en relació amb la manca d'un espai específic a la infermeria per a malalts psiquiàtrics.

QUEIXA 20014096

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, amb motiu de la visita efectuada al centre penitenciari de Figueres,

– respecte a la infrastructura, la pintura dels locutoris i la disposició de màquina de fotografiar per tal d'agilitar la tramitació dels DNI;

– respecte dels estrangers no comunitaris, l'agilitació del permisos de treball, atès que el Síndic en constata un temps excessiu;

– respecte del personal del centre, la reducció dels efectes negatius que el gran nombre de baixes que es produeixen ocasionen en un centre petit com aquest;

– respecte de les mesures de seguretat i higiene, la resposta a la petició dels mateixos interns de creació d'un centre d'alta seguretat a Catalunya pels primers graus i presos més conflictius;

– respecte de les prestacions de treball, l'agilitació dels tràmits de cobrament de l'atur dels interns quan surten del centre. Pendent de resposta.

QUEIXA 20014119

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, amb motiu de la visita efectuada al centre penitenciari de Tarragona,

– respecte a la infrastructura, l'arranjament total del menjador, la reforma de les dutxes i l'arranjament del despatx del mòdul 1, la necessitat de disposar de màquina de fotografiar per tal d'agilitar la tramitació dels DNI, i la disposició de publicacions en altres idiomes a la biblioteca del centre;

– respecte de les mesures de seguretat, la necessitat d'instal·lar detectors de fums i càmares a les cel·les del Departament Especial, la millora de la coordinació entre la policia autonòmica destinada al centre i la direcció d'aquest, i l'establiment d'un protocol que delimiti les competències de la direcció del centre i dels responsables policials pel que fa a les autoritzacions de comunicacions o visites de familiars a interns en centres hospitalaris;

– respecte del personal del centre, la necessitat de prendre mesures per combatre la manca de continuïtat del personal de vigilància a conseqüència de l'aplicació dels pactes de personal. Pendent de resposta.

QUEIXA 20014193

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, amb motiu de la visita efectuada al centre penitenciari de Quatre Camins,

– respecte de les mesures de seguretat, la substitució de les càmares de videovigilància per noves càmares d'alta tecnologia en color, l'acabament de la instal·lació del sistema de detecció d'incendis en totes les dependències del centre i la necessitat de disposar de dos vehicles per custodiar el perímetre del centre, en comptes d'un;

– respecte del servei sanitari, la necessitat de disposar de fòrums on explicar al personal sanitari que no treballa en centres penitenciaris l'experiència de la sanitat penitenciària;

– respecte dels mitjans personals, es detecta una manca de funcionaris, especialment en el Departament Especial. Suggeriments pendents de resposta.

QUEIXA 20021959

El Síndic, amb motiu del motí produït al centre penitenciari de Quatre Camins decideix obrir una actuació d'ofici per esbrinar els fets ocorreguts el 30 de maig de 2002. En el curs de la investigació es mantenen contactes amb la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació i es coneixen les mesures adoptades per minvar la pressió existent a Quatre Camins i als centres on s'ha estès el motí.

ÀREA 10. INFANTS

SUBÀREA PROTECCIÓ

DEPARTAMENT DE BENESTAR I FAMÍLIA

(fins el 05-11-2002, la competència corresponia al Departament de Justícia)

QUEIXA 971791

El Síndic recomana al Departament de Justícia que s'adoptin les mesures necessàries per tal que s'aprovi d'una vegada el Reglament que regula la potestat sancionadora derivada de la Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció dels infants i els adolescents, de tal manera que es pugui garantir el respecte als drets dels infants i adolescents en supòsits com el denunciat en la present queixa de publicació i venda de revistes a infants i adolescents amb un contingut que pot estar vulnerant els seus drets. S'arxiva l'expedient, considerant la recomanació no acceptada, atesa la manca de resposta a les diverses reiteracions formulades pel Síndic.

QUEIXA 973230

El Síndic recomana al Departament de Justícia s'adoptin les mesures necessàries per tal que s'aprovi d'una vegada el Reglament que regula la potestat sancionadora derivada de la Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció

i protecció dels infants i els adolescents, de tal manera que es pugui garantir el respecte als drets dels infants i adolescents en supòsits com el denunciat en la present queixa d'existència en el mercat d'un videojoc per infants i adolescents Carmageddon, que exalta la violència gratuïta. S'arxiva l'expedient, considerant la recomanació no acceptada, atesa la manca de resposta a les diverses reiteracions formulades pel Síndic.

QUEIXA 982940

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, en relació amb la situació dels menors magribins no acompanyats,

1. Promoure una actitud de respecte als menors immigrants no acompanyats, descartant tot etiquetatge que impliqui una connotació de conflictivitat i marginalitat.

2. Tutelar de manera automàtica aquests nois, tan bon punt arriben a territori català, a fi d'evitar per aquesta mancança, que assoleixin la majoria d'edat en aquesta situació jurídica irregular.

3. Agilitar tant com calgui l'obtenció de la documentació personal.

4. Situar al carrer el nombre necessari d'educadors de carrer, durant les vint-i-quatre hores del dia, i evitar, així que aquest nois caiguin en mans d'explotadors.

5. Assegurar una atenció especial a la formació d'aquests educadors, afavorint l'intercanvi amb professionals dels països d'origen.

6. Crear un model específic d'atenció a aquest col·lectiu, que abasti des d'una diversificació de recursos fins a una previsió de places en centres residencials.

7. Organitzar un centre com a alberg integrat, amb normativa flexible per acollir-s'hi, però amb un règim intern que comporti una intencionalitat educativa.

8. Garantir la coordinació amb els altres territoris de l'Estat que pateixen el mateix fenomen per intercanviar experiències, emprendre accions conjuntes i constituir una base de dades sobre aquest col·lectiu.

9. Prestar, quan s'escaigui, l'atenció deguda als problemes de drogaaddicció i salut mental.

10. Avaluar periòdicament les accions realitzades i l preparació d'estratègies de futur, a través de la mesa permanent prevista en l'acord de coordinació interinstitucional signat el 9 de març de 1999. Pendent de resposta.

QUEIXA 2000688

El Síndic recomana al Departament de Justícia que s'adoptin les mesures necessàries per tal que s'aprovi aviat el Reglament que reguli la potestat sancionadora derivada de la Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció dels infants i els adolescents, de tal manera que es pugui garantir el respecte als drets dels infants i adolescents en supòsits com el denunciat en la present queixa, sobre la propaganda de publicacions amb contingut pornogràfic, que ha rebut una nena d'11 anys. S'arxiva l'expedient, considerant la recomanació no acceptada, atesa la manca de resposta a les diverses reiteracions formulades pel Síndic.

QUEIXA 2000966

El Síndic promou activament l'elaboració del Protocol Bàsic d'Actuacions en abusos sexuals i altres maltractaments de menors, a la demarcació de Girona, el qual ha estat signat pels departaments de Justícia, de Sanitat i de Governació, Delegació de Govern, Fiscalia i Síndic de Greuges, l'objectiu del qual és evitar en els infants maltractats o víctimes d'abús sexual les conseqüències de les intervencions repetides i mancades de coordinació.

QUEIXA 20001094; 20001926; 20002643; 2001926; 20013121; 20013143; 20013373

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, en relació amb el cost del seguiment de les adopcions d'infants que alguns països requereixen, que el Decret 97/2001, de 3 d'abril, sobre l'acreditació i el funcionament de les entitats col·laboradores d'adopció internacional sigui el suficientment clar i, a la vegada, detallat perquè no es generin confusions a les parts intervinents. El Síndic també suggereix que es delimiti suficientment la potestat i competències de les ECAI pel que fa a la seva capacitat decisòria en allò relatiu a la fixació de les tarifes, les quals haurien de ser fixades per l'Administració, prèvies les converses i valoracions econòmiques adients amb les parts afectades. Acceptat.

QUEIXA 20001372

El Síndic recomana al Departament de Justícia, en relació amb la publicitat al teletext d'Antena 3 dels telèfons eròtics, la facilitat d'accés a aquests telèfons per part dels infants i els obstacles que posen les companyies telefòniques per a posar mesures que evitin aquesta accessibilitat, que s'aprovi el Decret de desplegament de la Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció dels infants i els adolescents, com a mínim en allò referent al règim sancionador que s'hi preveu, per tal de protegir l'infant de la informació o del material informatiu perjudicial per al seu benestar. S'arxiva l'expedient, entenent-se com una no acceptació presumpta, ateses les reiteracions desateses.

QUEIXA 20003505

El Síndic constata el bon funcionament de la Comissió de seguiment del Protocol Bàsic d'Actuacions en abusos sexuals i altres maltractaments de menors, a la demarcació de Barcelona, l'objectiu del qual és evitar en els infants maltractats o víctimes d'abús sexual les conseqüències de les intervencions repetides i mancades de coordinació.

QUEIXA 20003534

El Síndic recomana al Departament de Justícia que s'adoptin les mesures necessàries per tal que s'aprovi aviat el Reglament que reguli la potestat sancionadora derivada de la Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció dels infants i els adolescents, de tal manera que es pugui garantir el respecte als drets dels infants i adolescents en supòsits com el denunciat en la present queixa sobre la violència que contenen les pel·lícules que emet TV3. S'arxiva l'expedient, considerant la recomanació no acceptada, atesa la manca de resposta a les diverses reiteracions formulades pel Síndic.

QUEIXA 20003918

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social, en relació amb el trasllat a Lleida d'una noia, que a banda de patir una greu disminució, encara és menor d'edat i es troba sota la tutela de la Direcció General d'Atenció al Menor, el que dificultarà les visites de la família i un possible agreujament dels trastorns que pateix la noia, que s'agiliti el seu trasllat a un centre proper al seu entorn. Acceptat.

QUEIXA 2001857

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, en relació amb els ajuts que s'atorguen mensualment a les famílies acollidores extenses i alienes, que reconsideri la necessitat d'augmentar l'ajut atorgat a les famílies acollidores extenses, sense diferenciació amb les alienes, des d'una perspectiva àmplia dels acolliments familiars com un tipus de recurs alternatiu que requereix abocar-hi recursos apropiats i suficients. No acceptat.

QUEIXA 20011057

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, en relació amb el procés d'estudi i valoració de les sol·licituds d'adopció d'infants que encarrega a les institucions col·laboradores d'integració familiar (ICIF), que es doni accés als sol·licitants els informes que es van elaborant en cada fase del procés de valoració, en els quals s'hi poden reflectir els primers indicis que aconsellen interrompre l'estudi per tal de no finalitzar-lo amb una resolució de no idoneïtat, ja que sense disposar d'aquesta informació no és possible fer al·legacions en els termes que preveu el Decret 127/1997, de 27 de maig, que modifica el Reglament de Protecció de menors desemparats i de l'adopció, ni reiniciar el procés al cap d'un temps, en no tenir una constància clara dels motius que determinen l'apreciació d'aquests indicis. No acceptat.

QUEIXA 20011468

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, en relació amb una denúncia per vulneració dels drets dels adolescents al centre residencial d'acció educativa Colònia Agrícola del Vallès, l'establiment dels mitjans necessaris per conèixer la situació real dels nois en el centre, el personal que els atén i la forma en què es respecten els seus drets en la vida quotidiana, a fi de poder intervenir a temps en situacions que atemptin contra els seus drets. Acceptat.

QUEIXA 20011559

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, en relació amb la preocupació davant els signes de deteriorament psíquic que pateix una nena de 3 mesos d'edat, filla de dos menors tutelats i escapolits de centres residencials d'acció educativa, una intervenció conjunta de les diferents instàncies implicades, a fi d'aconseguir una intervenció protectora de l'Estat en la família afectada. Acceptat.

QUEIXA 20013049

El Síndic, en relació amb la disconformitat per part de la promotora de la queixa, que té un net que es troba tutelat per la Direcció General del Menor i resideix en un centre per a disminuïts psíquics, amb el fet que no s'hagi promogut la incapacitació del noi abans de la majoria d'edat, a fi d'estar tutelat per una altra institució, suggereix al Departament de Justícia que dugui a terme les gestions necessàries perquè es faci efectiu l'ingrés del noi en un centre per a disminuïts. Acceptat parcialment. El Departament de Justícia no accepta el suggeriment d'ingressar el noi en un centre per a disminuïts, però informa al Síndic que mitjançant sentència del Jutjat de Primera Instància núm. 4 de Vilanova i la Geltrú, ha estat declarat incapaç i que s'ha iniciat un procediment per nomenar-li un tutor.

QUEIXA 20014205

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, en relació amb la manca de plaça en un centre residencial d'acció educativa per un noi de 13 anys i atesa la situació de desemparament en què es troba el menor, que la Direcció General d'Atenció al Menor agiliti la cerca de plaça residencial a fi de fer efectiva la mesura d'acolliment simple. Acceptat.

QUEIXA 20026

El Síndic, en relació amb la queixa adreçada per la Plataforma Ciutadana en Defensa dels Menors Immigrants Desamparats on manifesta la seva preocupació per la situació en que es troba un nen immigrant magribí que es troba a Catalunya, que mai ha estat tutelat i que en arribar a la majoria d'edat s'ha quedat automàticament en condició d'il·legal, sense cap tipus d'ajut, reitera els suggeriments que va fer en l'actuació d'ofici 2940/98, que analitza la situació en que es troben aquest tipus de menors. Acceptat.

QUEIXA 2002117

El Síndic, en relació amb la disconformitat expressada per la promotora de la queixa amb el tracte que rep el seu fill, que es troba tutelat per la Direcció General d'Atenció al Menor al centre El Segre, de Lleida, recorda al Departament de Justícia la necessitat d'evitar sempre l'adopció de mesures que impedeixin l'assistència dels nois a l'escola, ja que s'afecta un dret que cal preservar en tot cas com és l'educació. Pendent de resposta.

DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL

QUEIXA 20013375

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social, amb motiu d'un escrit presentat per la Sociedad Española de Medicina del Adolescente, mostrant la seva preocupació per la correcta atenció de l'adolescent des d'un concepte de salut integral, que estudiï la possibilitat d'aconseguir que fins els 18 anys els infants i els adolescents puguin ser atesos pel pediatre; i demana que es respecti el dret de l'infant i de la seva família per decidir quin ha de ser el seu metge de capçalera (el pediatre o el metge de família) entre els 15 i els 18 anys. No acceptat.

QUEIXA 20014195

El Síndic, en relació amb la disconformitat amb el comportament contradictori d'un pediatre que davant d'un cas de maltractaments va decidir el trasllat a l'hospital i posteriorment va canviar d'opinió, suggereix al Departament de Sanitat, al Departament de Justícia i a l'Alcalde d'Esparreguera que es tingui en compte i que es promogui el coneixement entre els professionals de l'atenció primària de salut, de serveis socials, i dels serveis educatius, del Protocol bàsic d'actuacions en situacions d'abús sexual i maltractaments infantils, que va ser elaborat i signat per diferents instàncies implicades en el tema, a fi d'establir circuits d'actuació específics per a cada àrea geogràfica en aquests casos. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT D'AMER

QUEIXA 20021127

El Síndic suggereix a l'Ajuntament d'Amer que faci un seguiment de l'evolució familiar i personal de dos infants que es poden trobar en situació de risc, atès que veuen molt poc a la seva mare, que aquesta no col·labora amb els serveis socials d'atenció primària, i que, en definitiva conviuen amb adults que no els mereixen la seva confiança. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

QUEIXA 200137

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona i al Departament de Benestar Social, en relació amb les dificultats amb què es troba la promotora de la queixa per atendre als seus fills bessons, amb risc de mort súbita, que se li ofereixi algun tipus d'ajut que li permeti fer front a la situació i ajudar-la en l'exercici de la parentalitat. No acceptat.

QUEIXA 2001410

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona i al Departament de Justícia, en relació amb el Centre de Trànsit per a menor magribins no-acompanyats de l'Avinguda Paral·lel:

– que es preguin les mesures necessàries per fer coincidir l'horari d'inici de l'activitat formativa als centres diürns amb l'horari de tancament del centre;

– que es busqui una forma d'atendre els nois residents durant el cap de setmana;

– que es puguin deixar objectes personals en taquilles adequades;

– que es creïn les places necessàries en centres residencials d'acció educativa, a fi que donin resposta a les propostes realitzades per a aquests nois. Acceptats.

QUEIXA 20021793

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb la disconformitat per part de la promotora de la queixa amb el tracte que la Guàrdia Urbana va donar al seu fill de 15 anys amb motiu d'una sanció de trànsit, que es donin instruccions sobre el tracte que han de rebre els adolescents en ser objecte de sancions, sobre quina informació se'ls ha de donar, en presencia de qui se'ls ha d'explicar el motiu i l'abast de la sanció, i de quina forma cal fer-ho. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE RUBÍ

QUEIXA 982938

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Rubí, en relació amb la difícil situació de cinc germans, que per part dels serveis socials es treballi amb la família al nivell que es pugui i, sobretot, que pal·liïn les mancances econòmiques de la família, compartint d'aquesta manera la tasca realitzada per l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència del Vallès Occidental i de la DGAM. Acceptat.

DIPUTACIÓ DE BARCELONA

QUEIXA 20013125

El Síndic suggereix a la Diputació de Barcelona que prengui en consideració la possibilitat que el promotor de la queixa accedeixi a la totalitat de la documentació que, en relació amb ell, el seu presumpte pare biològic i el seu germà, es troba a l'Arxiu de la Diputació de Barcelona com a titular dels centres d'acolliment d'infants, atès que no es tracta d'un cas de revelació de

dades, ja que l'interessat coneix la identitat del presumpte progenitor i el germà i han transcorregut més de vint-i-cinc anys de la seva mort. No acceptat.

SUBÀREA ALUMNES ENSENYAMENT

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

QUEIXA 982392

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb el fenomen de la concentració d'alumnes immigrants a les escoles, una intervenció atrevida, demanant la col·laboració de l'Administració local i la dels representants dels pares d'alumnes i de les associacions d'immigrants. Intervenció que hauria de començar per un decret de preinscripció i matriculació d'alumnes sostingudes per fons públics que inclogués els punts que es destaquen a continuació:

1. Una interpretació clara del que significa el concepte de «l'elecció del centre» per part dels pares, a fi que tota la comunitat educativa, i especialment els pares, estiguessin informats de què vol dir en la pràctica el reconeixement d'aquest dret.

2. L'establiment de punts d'informació, ja que el Síndic considera que una informació centralitzada podria ser més neutra i menys implicada que la que es fa a les escoles, la qual, indirectament, pot influir sobre la percepció dels pares de les diferents opcions, despeses, etc., per desconeixement de les altres escoles de la zona i, sovint, del mateix sistema educatiu.

3. Preveure la reserva de places per a alumnes amb necessitats educatives especials derivades de situacions de desavantatge social.

4. Regular la participació dels diferents serveis que treballen amb els alumnes i mestres.

5. Establir comissions permanents d'escolarització per a tots els alumnes.

6. Fer plans estratègics de zona, no tan sols de centres docents tal com es fa ara.

Acceptat parcialment, ja que en el projecte de decret d'admissió d'alumnes per al curs 2001-2002, s'hi troben recollits el suggeriments que fan referència a l'establiment de més punts d'informació; la reserva de places per a alumnes amb necessitats educatives especials derivades de situacions de desavantatge social; l'establiment de comissions permanents d'escolarització, i els plans estratègics de zona.

QUEIXA 992585

El Síndic recomana al Departament d'Ensenyament, en relació amb l'actuació d'un IES de Cervera per expulsar a un alumne, que el procediment sancionador s'ompli de contingut pedagògic, de forma que no es carregui de juridicitat les relacions amb els alumnes i s'ajudi a millorar els aspectes educatius en la resolució dels possibles conflictes que es plantegin. Acceptada.

QUEIXA 992723

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb l'escolarització normalitzada d'infants que pateixen discapacitats físiques i que necessiten de professionals de suport per a la seva escolarització, que s'adoptin mesures perquè aquest recurs pugui ser proporcionat a tots els infants que ho necessiten d'una forma estable i continuada en el temps, i tant en els centres públics com en els centres concertats. Pendent de resposta.

QUEIXA 993587

Donada la situació d'absentisme escolar, en tots els nivells de l'ensenyament, a l'escola Xavó Xaví del barri de Can Tunis de Barcelona, el Síndic proposa la possibilitat de gestionar, juntament amb l'ens que s'ocupa del desallotjament de les famílies de Can Tunis, el coneixement anticipat de la seva nova residència a fi de poder preparar amb la cura possible el trasllat dels nois als diferents centres on van a parar i assegurar així la seva permanència a l'escola, i la creació d'una comissió, amb l'Ajuntament de Barcelona i el Departament d'Ensenyament, que tingui, com a objectiu principal establir formalment un pla específic sobre l'absentisme, referit al centre Xavó Xaví. Pendent de resposta.

QUEIXA 2000233

El Síndic suggereix, en relació amb les queixes d'un grup de pares pel tracte vexatori que els seus fills reben d'una professora del Col·legi Pompeu Fabra a Lloret de Mar, un seguiment proper i continuat de la situació, amb una avaluació de la millora, basada en l'escolta d'alumnes, mares i pares, i altres professors, i en conseqüència, una revisió de les mesures adoptades per la Inspecció d'Ensenyament a fi de prendre, si cal, mesures més decidides en favor de l'interès superior dels infants. Acceptat.

QUEIXA 20001837

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb la insuficiència de places a les escoles bressol, que s'adoptin les mesures necessàries per tal de crear més places públiques de 0 a 3 anys. Parcialment acceptat.

QUEIXA 20003306

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb els estudis de grau elemental de música, que es facin els esforços necessaris, des dels àmbits normatius i de creació de recursos, a fi de possibilitar aquest aprenentatge als infants, sense que això signifiqui una despesa inassequible per a una majoria de famílies. No acceptat.

QUEIXA 20003598

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que adopti les mesures oportunes per garantir la gratuïtat del servei de menjador dels alumnes que hagin de ser escolaritzats en centres concertats d'educació especial de fora del seu municipi per disposició del Departament d'Ensenyament, atès que aquest constitueix un dels supòsits pels quals la LOGSE preveu la titularitat del servei. Així mateix, el Síndic suggereix que s'adoptin les mesures oportunes per tal d'informar als pares dels alumnes, del caràcter voluntari de les activitats complementàries, extraescolars i de serveis oferts pel centre, i per tant del seu pagament, que fins ara feien efectiu obligatòriament. Pendent de resposta.

QUEIXA 2001212; 2002689; 2002720; 2002767; 2002768

El Síndic, en relació amb la disconformitat amb la data d'inscripció a la prova d'accés als cicles formatius de grau superior, atès que en aquesta data, els alumnes de segon curs de cicle formatiu de grau mitjà no han estat avaluats i per tant, no disposen del títol de tècnic necessari per accedir als cicles formatius de grau superior, suggereix al Departament d'Ensenyament que no estableixi cap límit temporal per realitzar la prova d'accés, ja que suposa imposar als alumnes que finalitzen els estudis de grau mitjà un període d'espera d'un any, que pot perjudicar situacions particulars que no requereixen d'aquesta espera, i que en qualsevol cas han de valorar-se cas per cas a través de la prova d'accés. Pendent de resposta.

QUEIXA 20011635

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb la queixa presentada contra l'Annex del Decret 56/2001, de 20 de febrer, pel qual s'estableix el règim d'admissió d'alumnes als centres docents sostinguts amb fons públics, pel fet que equipara en puntuació la proximitat del domicili i del lloc de treball dels pares, que es doni prioritat als alumnes que viuen a prop del centre que no pas als fills dels professionals que tenen el lloc de treball en el barri, ja que entén que la proximitat del domicili té un sentit de pertinença a la comunitat i d'integració al barri a través de l'escola i altres serveis públics tan important com el de facilitat d'accés. Acceptat parcialment, ja que en el Projecte de decret d'admissió per al curs 2002-2003, el Departament preveu diferent puntuació per al domicili familiar –2 punts– i per al domicili laboral –1 punt.

QUEIXA 20011891

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que es baremin novament les sol·licituds de preinscripció presentades pel promotor de la queixa i que es computin els dos punts atorgats per proximitat del domicili, donat que l'interessat va presentar una còpia del certificat d'empadronament, en el qual es feia constar que el seus fills estan empadronats amb la seva mare al municipi de l'Hospitalet de Llobregat, així com, si escau, en cas d'empat, la puntuació corresponent al fet de formar part d'una família nombrosa. Acceptat.

QUEIXA 20012197

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb l'atenció que ofereix als alumnes que pateixen una llarga malaltia,

– que els ajuts atorgats cobreixin la totalitat de la despesa de les hores de classe a un mestre,

– que l'atenció escolar la rebin dels mestres de la mateixa escola o d'una entitat especialitzada de mestres itinerants,

– que s'arbitri un sistema d'ajuts econòmics que no impliqui l'avançament dels diners per part de les famílies. Suggeriments acceptats parcialment, donat que respecte al primer suggeriment el Departament es compromet a anar incrementar progressivament l'import unitari de l'ajut econòmic. Els altres dos suggeriments no són acceptats.

QUEIXA 20012386

El Síndic, en relació amb la disconformitat, per part de tres professionals que atenen un alumne que pateix una deficiència visual congènita, amb el fet que en l'accés al Batxillerat i als cicles formatius de formació professional de Grau Mitjà no es tinguin en compte les circumstàncies del menor, suggereix al Departament d'Ensenyament, en base a que la igualtat d'oportunitats en l'ensenyament i els principis d'integració dels alumnes amb necessitats educatives especials que recull la LOGSE es prediquen amb caràcter general per a tots els nivells d'ensenyament, que reservi un determinat nombre de places dels cicles formatius i del batxillerat als alumnes discapacitats. Acceptat parcialment, en el sentit que el noi excepcionalment va ser inclòs en el cicle formatiu que havia sol·licitat però el Departament d'Ensenyament no considera prioritària la reserva de places a nivell general.

QUEIXA 20012394

El Síndic, en relació amb les denúncies per part de les promotores de la queixa, davant la denegació d'una revisió d'examen, així com de diverses irregularitats en l'actuació d'un centre docent de Barcelona, on estudiaven un curs d'auxiliar d'infermeria, suggereix al Departament d'Ensenyament la necessitat de supervisar l'ensenyament garantint als alumnes que es donen els continguts formatius promesos, així com informació suficient. No acceptat.

QUEIXA 20012426

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb la convocatòria per a l'atorgament d'ajuts de menjador pels alumnes dels centres d'atenció edu-

cativa preferent, que es busqui la forma de fer compatible la verificació del compliment dels requisits demanats amb la cobertura de situacions d'exclusió que per les seves pròpies característiques difícilment poden presentar la documentació que es demana, per tal d'evitar que moltes de les situacions d'exclusió social quedin al marge dels ajuts, desvirtuant així bona part de la finalitat compensatòria que justifica l'existència de les beques de menjador. Pendent de resposta.

QUEIXA 20012921

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que sigui concedida atenció logopèdica a un menor, amb diversos retards en el seu desenvolupament amb un grau de disminució del 45%, atès que tots els informes dels professionals que coneixen les necessitats de l'infant, recomanen aquesta atenció logopèdica. No acceptat.

QUEIXA 20012951

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb la manca d'escoles públiques d'educació especial a les comarques de Tarragona,

– que en el Pla Director de l'Educació Especial s'estableixin mesures per fer possible la igualtat d'oportunitats dels alumnes amb discapacitats amb aquells que no en pateixen, mitjançant una oferta suficient de places d'educació d'alumnes amb necessitats educatives especials en centres públics. Quan això no sigui possible, que es dotin els centres concertats de recursos per fer viable aquests centres sense que això gravi en les famílies;

– que es faci possible la participació dels col·lectius implicats en l'elaboració del Pla Director, anant més enllà de la consulta quan aquest ja estigui enllestit. Suggeriments acceptats.

QUEIXA 20013368

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb la disconformitat amb el sistema de baremació fixat pel Decret 56/2000, que només puntua el fet que els dos progenitors treballin i no contempla la possibilitat que un dels dos es trobi en situació d'atur temporal, la necessitat d'intensificar la promoció de noves places d'escola-bressol i d'augmentar els ajuts per plaça fins a una tercera part, atès el problema de la manca de places. Suggeriment acceptat parcialment. El Departament promou la creació de places d'acord amb els objectius del programa d'Educació 2000-2004, de crear fins 30.000 noves places i assumeix l'increment progressiu dels ajuts fins a la tercera part del cost total per plaça.

QUEIXA 20013370

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb una queixa que exposa el greuge provocat pel sistema d'atribució de punts per a l'adjudicació de places d'alumne a les escoles bressol que depenen de l'Ajuntament de Mataró, i atès que el problema de fons és la insuficient oferta de places, la necessitat d'intensificar la promoció de noves places d'escola-bressol i d'augmentar els ajuts per plaça fins a una tercera part. Suggeriment acceptat parcialment. El Departament d'Ensenyament promourà la creació de noves places i n'incrementarà progressivament els ajuts de funcionament.

QUEIXA 20013808

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament la necessitat d'intensificar la promoció de noves places d'escola-bressol i d'augmentar els ajuts per plaça fins a una tercera part, atès el problema de la manca de places i el fet que l'atenció i cura dels infants de 0 a 3 anys recaigui majoritàriament en mans privades. Suggeriment acceptat parcialment. El Departament promou la creació de places d'acord amb els objectius del programa Educació 2000-2004 de crear fins a 30.000 noves places i assumeix l'increment progressiu dels ajuts fins a la tercera part del cost total per plaça.

QUEIXA 20014105

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que adopti les mesures oportunes per garantir la gratuïtat del servei de menjador dels alumnes que hagin de ser escolaritzats en centres concertats d'educació especial de fora del seu municipi. Aquesta gratuïtat no queda coberta amb els ajuts al menjador establerts pel centre concertat, ja que aquests cobreixen únicament una part del cost del servei. Pendent de resposta.

QUEIXA 20014271

El Síndic, en relació amb el retard en l'escolarització d'un infant que pateix espina bífida i apnees desencadenades per plors, degut a que l'escola es nega a acceptar-lo sinó compta amb una persona de suport, suggereix al Departament d'Ensenyament, la necessitat de disposar de personal de suport per a alumnes que pateixen algun tipus de discapacitat física i de buscar la solució personalitzada per a cada alumne que requereix atenció especial mitjançant un estudi genèric que permeti preveure solucions també generals. Suggeriment no acceptat.

QUEIXA 20021028

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que adopti les mesures necessàries per poder augmentar i consolidar la política de promoció de places d'escoles bressol públiques, davant la manca de places d'aquest tipus. Pendent de resposta.

SUBÀREA PARES D'ALUMNES

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

QUEIXA 981735

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb els casos d'alumnes amb la pàtria potestat compartida, que s'elaborin instruccions concretes per a tots els centres d'ensenyament sobre els drets a la informació que tenen els pares respecte a l'educació dels seus fills. S'arxiva l'expedient després de successives reiteracions desateses, entenent com a no acceptada presumptament la resolució del Síndic. Posteriorment arriba la resposta del Departament. Suggeriment acceptat.

QUEIXA 20021895

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb la disconformitat per part d'un grup de pares d'alumnes del CEIP Castellroc, de Castellfollit de la Roca amb el mètode pedagògic d'una mestra de l'escola, que reconsideri la tasca de tutoria assignada a la mestra, atès el dret dels alumnes a un ensenyament de qualitat i en un clima positiu i facilitador de l'aprenentatge, i la necessària relació que s'ha d'establir entre la tutora i els pares dels alumnes per a una bona escolarització. Pendent de resposta.

SUBÀREA CENTRES DOCENTS ENSENYAMENT

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

QUEIXA 991051

El Departament d'Ensenyament, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, inclou en l'Acord de Govern el projecte de les obres d'adequació del CEIP Joan Miró de Badalona, que actualment té les seves aules en barracons. Un any després, l'AMPA es torna a adreçar al Síndic manifestant que la situació contínua sense resoldre's. El Síndic ateses les demores acumulades en l'execució de l'obra suggereix que es tingui en compte aquesta circumstància i que es garanteixi la finalització de l'obra per l'inici del curs escolar 2002-2003. No acceptat.

QUEIXA 991885

El Departament d'Ensenyament, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, planifica les obres d'arranjament a realitzar a l'IES La Roca, per tal d'adaptar l'edifici al seu actual destí de centre d'ensenyament secundari.

QUEIXA 992326

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb les deficiències de l'IES Guinardó, que s'agiliti l'execució de les obres de reforma del centre, de forma que el seu deteriorament no comprometi la qualitat de l'ensenyament dels alumnes que hi assisteixen. Acceptat.

QUEIXA 20003453

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que es creïn ajuts per a centres docents sostinguts amb fons públics, per a l'atenció d'alumnes amb necessitats educatives especials, tant si aquestes són derivades de malalties físiques com si ho són de situacions familiars i personals desfavorides socialment i culturalment, ja que només d'aquesta manera es pot parlar d'igualtat d'oportunitats en l'educació, mitjançant una discriminació positiva d'aquests alumnes amb més mancances. No acceptat.

QUEIXA 20011540

El Departament d'Ensenyament, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, negocia amb una empresa concessionària de transport el canvi de vehicle escolar per un de més accessible, que s'adequa a les necessitats de la filla de la promotora de la queixa, la qual pateix una disminució psíquica del 80% i té dificultats per caminar amb motiu d'un accident.

QUEIXA 20014175

El Síndic suggereix, en relació amb les dificultats d'una estudiant amb deficiència física matriculada a l'institut d'educació secundària Palau Ausit de Ripollet per assistir a totes les classes, degut a l'existència de barreres arquitectòniques en el centre, que s'adoptin les mesures organitzatives i de personal necessàries a fi que mentre no finalitzin les obres, la noia pugui assistir a totes les classes, i que s'agilitin les obres d'adaptació tant com sigui possible. No acceptat.

CONSELL COMARCAL DEL VALLÈS ORIENTAL

QUEIXA 2001404

El Síndic suggereix al Consell Comarcal del Vallès Oriental que davant la manca de pagament de les quotes del servei de transport escolar corresponents al curs anterior, s'adopti algun tipus de solució que no comporti la manca de recollida dels alumnes del centre escolar, allunyats del seus domicilis. Acceptat.

SUBÀREA GESTIÓ ACADÈMICA ALUMNES ENSENYAMENT

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

QUEIXA 98619

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb els centres d'ensenyament no reglats que van ser autoritzats amb anterioritat a l'entrada en vigor de la LOGSE, que s'adoptin les mesures adequades,

per tal d'evitar que es generin entre els alumnes falses expectatives sobre la validesa acadèmica dels títols expedits o per a l'accés a la funció pública. Acceptat.

DEPARTAMENT DE TREBALL, INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME

QUEIXA 2002552

El Departament de Treball, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, exerceix els mitjans necessaris per agilitar el procediment de gestió i el tràmit de pagament de les beques que des del Departament de Treball es concedeixen als alumnes del curs de formació ocupacional Mòdul de Difusió del Patrimoni, i abona l'import de les beques pendents.

SUBÀREA ALTRES ASPECTES EDUCATIUS

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

QUEIXA 992325

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que reconsideri la decisió de no aplicar els beneficis per a famílies nombroses en els cursos de les Escoles Oficials d'Idiomes, ja que ni la Llei 25/1971, de protecció de les famílies nombroses, ni el seu reglament, ni la normativa de taxes de la Generalitat de Catalunya, estableixen cap exempció a les bonificacions que són d'aplicació als estudis que es diguin a terme en els diferents nivells, cicles i modalitats educatives. Acceptat.

QUEIXA 20012464

El Síndic, en relació amb una queixa promoguda pel col·lectiu d'Estudiants del Conservatori Superior de Música Municipal de Barcelona que exposa diferents aspectes considerats irregulars en la situació actual dels ensenyaments musicals, suggereix la necessitat que a Catalunya existeixi un sistema educatiu públic que ofereixi una formació artística i musical de qualitat pels tres graus d'ensenyament, i que la programació del nombre de places de l'Escola compti amb la participació del col·lectiu d'Estudiants de Música, que és el sector afectat. Pendent de resposta.

QUEIXA 20013106

El Departament d'Ensenyament, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta mesures per tal que els estudiants d'idioma japonès de l'Escola Oficial d'Idiomes de les Drassanes, puguin matricular-se com a alumnes oficials de l'últim curs i rebin la preparació necessària encaminada a l'obtenció del certificat d'aptitud.

SUBÀREA PERSONAL DOCENT

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

QUEIXA 20001547

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que els llicenciats en psicologia i pedagogia puguin impartir en els IES l'assignatura optativa de psicologia i sociologia, que, d'acord amb les instruccions aprovades pel Departament, són impartides pel professorat de l'especialitat de filosofia. No acceptat.

QUEIXA 20002262

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb les proves pràctiques d'anglès, efectuades en les oposicions per a professors d'aquesta especialitat, que encara que sigui per tribunals diferents s'efectuïn en una mateixa data, per tal que quedi millor garantida la igualtat entre tots els aspirants. Suggeriment no acceptat.

QUEIXA 20003790

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb el canvi de criteri que s'ha produït en el còmput dels mèrits al·legats per formar part de la llista d'aspirants per cobrir places vacants o substitucions en règim d'interinitat, en no comptar-se com a experiència docent el temps en què s'ha impartit educació infantil, que reconsideri aquest criteri, atès que de l'anàlisi dels requisits de titulació exigits per als centres d'educació infantil, no pot deduir-se que aquests professionals del primer cicle d'educació infantil no disposen d'experiència docent als efectes de cobrir vacants en centres docents, especialment en aquells casos en què disposen de la titulació necessària per a l'accés al cos de mestres. Acceptat.

QUEIXA 2001582

El Síndic, en relació amb una queixa presentada pel sindicat USTEC-STES que fa referència a la manca de places en els centres d'educació especial per a llicenciats en Pedagogia i Psicologia, i atès que el Decret 277/95 de 25 de novembre preveu un desenvolupament normatiu que permetria que en els centres esmentats es disposés d'altre personal qualificat, i no només de mestres de pedagogia terapèutica, suggereix al Departament d'Ensenyament que el mencionat desenvolupament normatiu es dugui a terme. Pendent de resposta.

QUEIXA 20013206

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb la manca d'adscripció definitiva d'aquelles persones que accedeixen a la funció pública docent i que veuen com any rere any se'ls assignen places de forma provisional, que s'estudiï seguir un procediment més àgil que no demori durant anys l'adjudicació de

places definitives i que es valori la conveniència de facilitar l'obtenció de places en comissió de serveis, quan la destinació definitiva obtinguda és molt llunyana de les comarques on venien prestant servei i on havien fixat el seu domicili. No acceptat.

QUEIXA 20013374

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que adopti les mesures necessàries per a que la titulació de la Llicenciatura d'Econòmiques de l'especialitat d'Economia Política i Sociologia sigui idònia per impartir Economia. Acceptat.

QUEIXA 20013395

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que estudiï la possibilitat de modificar la normativa, per tal de facilitar que els mestres a qui els hi ha estat assignada una destinació definitiva d'ofici per la mateixa administració, allunyada del seu domicili familiar, puguin seguir participant en els concursos de trasllats, sense haver d'esperar que transcorrin 2 anys, malgrat la destinació que els hi ha estat atorgada. Parcialment acceptat, ja que malgrat que no es considera adequada la modificació de la normativa, s'informa que aquestes situacions són tingudes en compte pel Departament, en el moment de resoldre les sol·licituds de comissió de serveis.

QUEIXA 20013739

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que es replantegi la decisió de no atorgar l'ajut per a persones disminuïdes sol·licitat per l'autor de la queixa, per fer front a les despeses ocasionades per fer-se càrrec d'un ascendent amb una disminució superior al 95%, ja que malgrat que la regulació de l'ajut tingui per objecte compensar les despeses ocasionades per una disminució, però només quan aquesta afecta al sol·licitant, al cònjuge, parella de fet, fills o filles i sempre que convisquin o estiguin a càrrec del sol·licitant, atesa l'obligació moral i legal que el funcionari sol·licitant té de prestar assistència al seus ascendents quan es troben en una situació de necessitat, la regulació de l'ajut també hauria de contemplar aquesta possibilitat. Acceptat.

QUEIXA 20014042

El Síndic recorda al Departament d'Ensenyament, en relació amb la manca de resposta a la sol·licitud de pagament de les quantitats corresponents al premi de jubilació de la mare del promotor de la queixa, el deure legal de donar resposta expressa a totes les demandes presentades pels ciutadans. Pendent de resposta.

QUEIXA 20021406

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament, en relació amb la disconformitat per part del promotor de la queixa amb la negativa del director del centre docent d'ensenyament públic en el qual presta els seus serveis a autoritzar un permís per assistir a les convocatòries del Consell Escolar del Conservatori de Música de la Diputació de Tarragona, del qual és membre en representació dels pares, que se li reconegui el dret d'assistència a les reunions, atès que la funció de representació col·legial és un deure inexcusable de caràcter públic que contribueix al correcte funcionament del centre, i que les funcions que en ell es duen a terme són de naturalesa pública. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

QUEIXA 20003830

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb la negativa d'expedir un certificat de serveis previs on consti la relació entre la promotora de la queixa i l'ajuntament, que la normativa vigent preveu que a efectes del reconeixement de triennis es computaran tots els serveis prestats pels funcionaris en qualsevol administració pública amb independència del règim jurídic en què s'haguessin prestat. No acceptat.

ÀREA 12. IMMIGRACIÓ

DELEGACIÓ DEL GOVERN

QUEIXA 20023108

L'Oficina d'Estrangeria de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta les mesures pertinents a fi d'evitar que la promotora de la queixa torni a tramitar un permís de residència vigent fins el 2005 per no haver recollit en el seu moment la targeta corresponent.

ANNEX 5

RELACIÓ DE RESOLUCIONS AGRUPADES PER ADMINISTRACIONS AFECTADES I VALORACIÓ DE L'ACTUACIÓ

La present relació conté, agrupades per administracions afectades, dades relatives a les resolucions del Síndic (recordatoris de deures legals, suggeriments i recomanacions, i també aquelles actuacions de l'Administració produïdes amb posterioritat a la intervenció del Síndic) amb expressió de la matèria, el número d'expedient i les abreviatures corresponents a la valoració que es fa de la posició presa finalment per l'Administració, correspondència que s'incorpora a l'inici de la relació.

AC: Acceptat; NA: No acceptat; PR: Pendent de resposta; ACP: Acceptat parcialment; APS: resolt amb posterioritat a la intervenció del Síndic

ADMINISTRACIÓ CENTRAL		
Ministeri d'Economia i Hisenda		
03. Tributs	2274/97	ACP
	691/01	ACP
ADMINISTRACIÓ PERIFÈRICA		
Delegació del Govern a Catalunya		
02. Medi ambient i qualitat de vida	1671/00	AC
08. Normalització lingüística	4056/01	APS
	124/02	NA
	983/02	APS
	1148/02	PR
	2179/02	AC
12. Inmigració	3108/02	APS
ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA		
Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca		
01. Personal	2693/99	APS
	2383/00	NA
	2878/01	AC
	3051/01	
	3073/01	NA
Departament de Benestar i Família		
01. Procediment: Administració local	1463/99	ACP
07. Discapacitats físics	1388/99	NA
	1073/00	PR
	3333/00 i 2 més	PR
	377/01	APS
	326/02	ACP
07. Discapacitats psíquics	3079/00	AC
	3406/00	PR
	2831/01	PR
	3317/01	AC
	2640/02	PR
	1903/00	NA
07. Gent gran	3203/00	AC
	3213/00	AC
	3691/00	AC
	3619/01	ACP
	3972/01	APS
	399/02	NA
	646/02	APS
	2856/02	AC
07. Altres serveis socials	2180/02	APS
10. Protecció infants (s'imputen a Benestar i Família per raó de la competència actual, si bé les actuacions van correspondre a Justícia)	1791/97	NA
	3230/97	NA
	2940/98	PR
	688/00	NA
	1094/00 i 6 més	AC
	1372/00	NA
	3534/00	NA
	3918/00	AC
	857/01	NA
	1057/01	NA
	1468/01	AC
	1559/91	AC
	3049/01	ACP
	4205/01	AC
	6/02	AC
	117/02	PR

ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA

Departament de Cultura		
01. Procediment: Cultura	3012/99	NA
01. Procediment: Administració local	1463/99	ACP
08. Altres temes culturals	4173/01	AC
08. Normalització lingüística	473/02	PR
Departament d'Economia, Finances i Planificació		
03. Tributs	1255/96	PR
03. Gestió tributària	2460/01	NA
Departament d'Ensenyament		
01. Personal	772/02	NA
10. Alumnes ensenyament	2392/98	ACP
	2585/99	AC
	2723/99	PR
	3587/99	PR
	233/00	AC
	1837/00	ACP
	3306/00	NA
	3598/00	PR
	212/01 i 5 més	PR
	1635/01	ACP
	1891/01	AC
	2197/01	ACP
	2386/01	ACP
	2394/01	NA
	2426/01	PR
	2921/01	NA
	2951/01	AC
	3368/01	ACP
	3370/01	ACP
	3808/01	ACP
	4105/01	PR
	4271/01	NA
	1028/02	PR
10. Pares d'alumnes	1735/98	AC
	1895/02	PR
10. Centres docents ensenyament	1051/99	NA
	1885/99	APS
	2326/99	AC
	3453/00	NA
	1540/01	APS
	4175/01	NA
10. Gestió acadèmica ensenyament	619/98	AC
10. Altres aspectes educatius	2325/99	AC
	2464/01	PR
	3106/01	APS
10. Personal docent ensenyament	1547/00	NA
	2262/00	NA
	3790/00	AC
	582/01	PR
	3206/01	NA
	3374/01	AC
	3395/01	ACP
	3739/01	AC
	4042/01	PR
	1406/02	PR
Departament de Justícia i Interior		
01. Personal (totes aquestes actuacions corresponen a l'antic Departament d'Interior	2835/00	AC
	2849/00	AC
	3819/00	NA
	1470/01	NA
	879/02	PR
	1022/02	PR

ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA

01. Coacció administrativa	1678/01	NA
	3263/01	AC
	1838/02	AC
08. Normalització lingüística	1065/02	APS
09. Serveis penitenciaris	3735/01	ACP
	3736/01	PR
	3877/01	ACP
	4096/01	PR
	4119/01	PR
	4193/01	PR
Departament de Medi Ambient		
01. Personal	4097/01 2011/02	AC
01. Coacció administrativa	3944/01	ACP
	472/02	ACP
01. Responsabilitat patrimonial de l'Administració	3754/00	NA
01. Procediment: medi ambient	2914/01	AC
	3406/01	NA
02. Medi ambient i qualitat de vida	767/00	AC
	694/01	PR
	3432/01	NA
	128/02	PR
Departament de Política Territorial i Obres Públiques		
01. Procediment: Política Territorial i Obres Públiques	715/02	ACP
01. Procediment: Administració local	3057/01	PR
02. Urbanisme	1647/99	NA
02. Medi ambient i qualitat de vida	2593/01 3277/01	AC
05. Consum	2513/01	NA
Departament de Presidència		
01. Contractació administrativa	1104/01	AC
Departament de Sanitat i Seguretat Social		
01. Personal	132/02	AC
01. Responsabilitat patrimonial de l'Administració	298/02	APS
02. Medi ambient i qualitat de vida	885/00	PR
04. Salut pública	249/00 i 3 més	AC
	2107/00	AC
	1815/01	AC
04. Deficiències sanitàries	2609/99	NA
	1270/01 i 3 més	ACP
	2365/01	NA
	2448/01	APS
	2588/01	NA
	3419/01	APS
	4137/01	PR
	322/02	APS
	1372/02	APS
08. Normalització lingüística	583/02	APS
10. Protecció infants	3375/01	NA
	4195/01	PR
Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme		
01. Contractació administrativa	2145/99	NA
01. Procediment: Treball	3344/00	AC
01. Procediment: Comerç, consum i turisme	1616/02	PR
01. Procediment: Indústria i energia	440/02	AC
02. Medi ambient i qualitat de vida	767/00	AC
	2379/00	AC
05. Consum	2512/01	ACP
06. Treball	1536/01	ACP
	1211/02	AC
10. Gestió acadèmica ensenyament	552/02	APS

ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA

Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació		
08. Alumnes universitat	3616/01	AC
08. Gestió acadèmica universitats	1327/02	AC

AJUNTAMENTS

Ajuntament d'Aitona		
02. Urbanisme	247/02	PR
Ajuntament d'Alcanar		
01. Prestacions patrimonials no tributàries	1857/00	NA
Ajuntament de l'Aldea		
01. Procediment: Administració local	135/00	PR
Ajuntament d'Almacelles		
01. Procediment: Administració local	1282/01	AC
	2544/01	AC
Ajuntament de l'Arboç		
01. Procediment: Administració local	1330/02	PR
Ajuntament d'Amer		
10. Protecció infants	1127/02	PR
Ajuntament de l'Ametlla de Mar		
02. Urbanisme	824/00	NA
	2642/00	PR
Ajuntament d'Amposta		
02. Urbanisme	1647/99	NA
Ajuntament d'Anglès		
02. Medi ambient i qualitat de vida	873/02	PR
Ajuntament d'Arenys de Mar		
02. Medi ambient i qualitat de vida	2920/01	PR
03. Preus públics	1898/00	NA
Ajuntament de l'Armentera		
03. Gestió tributària	2335/01	AC
Ajuntament de Badalona		
01. Habitatge	718/01	AC
02. Urbanisme	3597/00	AC
Ajuntament de Balaguer		
03. Gestió tributària	4134/01	PR
Ajuntament de Barcelona		
01. Personal	348/01	AC
01. Contractació administrativa	1009/99	NA
	1775/00	ACP
	3308/00	PR
	1104/01	AC
	1500/01	NA
	2007/01	AC
	2811/01	NA
	58/02	APS
01. Coacció administrativa	527/00	PR
	558/00	AC
	1946/00 i 3 més	AC
	3339/00	AC
	2411/01	APS
	2707/01	APS

AJUNTAMENTS

	2987/01	APS
	4071/01	AC
	645/01	PR
	1163/02	
01. Responsabilitat patrimonial de l'Administració	1290/99	NA
	1856/00	NA
	2845/01	AC
01. Procediment: Administració local	1436/99	ACP
	1839/00	AC
	1271/01	AC
	1216/02	PR
	2149/02	APS
02. Habitatge	463/00	AC
	595/00	PR
	3046/00	PR
	80/01 1013/01	PR
	2590/01	PR
02. Urbanisme	3848/99	NA
	463/00	AC
	3138/00	AC
	2119/01	PR
	3216/01	APS
	553/02	PR
02. Medi ambient i qualitat de vida	3007/99	APS
	1485/00	PR
	1839/00	PR
	3380/00	PR
	276/01	AC
	467/01	PR
	584/01	AC
	2235/01	ACP
	2832/01	PR
	3554/01	AC
	3943/01	PR
	339/02	PR
	2029/02	APS
03. Gestió tributària	1597/01	APS
	3312/01	APS
05. Consum	2294/01	NA
07. Discapacitats físics	3692/00	APS
	3133/01	AC
08. Normalització lingüística	474/02	AC
10. Protecció infants	37/01	NA
	410/01	AC
	1793/02	PR
10. Personal docent	3830/00	NA
Ajuntament de Batea		
03. Gestió tributària	360/00	NA
Ajuntament de Bellvei		
02. Medi ambient i qualitat de vida	2500/99	NA
	3470/01	PR
Ajuntament de Bellvís		
02. Urbanisme	716/02	PR
Ajuntament de Blancafort		
02. Urbanisme	1023/02	PR
Ajuntament de Blanes		
01. Responsabilitat patrimonial de l'Administració	1561/02	PR
Ajuntament de les Borges del Camp		
02. Urbanisme	426/02	PR

AJUNTAMENTS

Ajuntament de Cabrils		
01. Procediment: Administració local	1924/00	NA
	2706/02	PR
Ajuntament de Cadaqués		
01. Procediment: Administració local	1262/99	NA
Ajuntament de Calafell		
02. Urbanisme	246/02	PR
Ajuntament de Calella		
02. Medi ambient i qualitat de vida	2169/98	NA
Ajuntament de Calonge		
02. Medi ambient i qualitat de vida	475/02	APS
Ajuntament de Cambrils		
01. Personal	2003/02	PR
01. Procediment: Administració local	3268/99	AC
02. Urbanisme	1028/01	ACP
Ajuntament de Castellbell i el Vilar		
01. Procediment: Administració local	234/00	NA
Ajuntament de Castellet i la Gornal		
01. Procediment: Administració local	3454/01	APS
Ajuntament de Castellgalí		
02. Urbanisme	2940/01	AC
Ajuntament de Castelló d'Empúries		
02. Medi ambient i qualitat de vida	2199/00	AC
Ajuntament de Cervelló		
01. Responsabilitat patrimonial de l'Administració	406/00	PR
Ajuntament de Collbató		
01. Medi ambient i qualitat de vida	1555/01	ACP
Ajuntament de Cornellà de Llobregat		
01. Procediment: Administració local	2065/01	AC
02. Medi ambient i qualitat de vida	4226/01	PR
	723/02	APS
Ajuntament de Dosrius		
01. Procediment: Administració local	3301/00	ACP
Ajuntament de l'Escala		
02. Urbanisme	1944/99	NA
02. Medi ambient i qualitat de vida	495/00	PR
Ajuntament d'Esparreguera		
01. Procediment: Administració local	1185/98	NA
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat		
02. Medi ambient i qualitat de vida	3129/01	PR
05. Consum	2294/01	NA
Ajuntament de les Franqueses del Vallès		
02. Urbanisme	2816/01	PR
02. Medi ambient i qualitat de vida	3801/01	PR
Ajuntament de Gandesa		
01. Procediment: Administració local	3019/98	NA
Ajuntament de Gavà		
01. Procediment: Administració local	867/02	PR
02. Urbanisme	3802/00	PR
02. Medi ambient i qualitat de vida	134/02	PR

AJUNTAMENTS

Ajuntament de Gelida		
01. Procediment: Administració local	1291/00	ACP
Ajuntament de Granollers		
02. Urbanisme	2600/01	AC
02. Medi ambient i qualitat de vida	3862/00	PR
	2028/02	APS
Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat		
01. Coacció administrativa	829/01	AC
02. Medi ambient i qualitat de vida	1578/00	APS
Ajuntament d'Hostalric		
01. Procediment: Administració local	3057/01	PR
Ajuntament de la Llagosta		
07. Discapacitats físics	2815/00	AC
Ajuntament de Lleida		
01. Contractació administrativa	4129/01	NA
Ajuntament de Lliçà de Vall		
01. Personal	136/00	PR
01. Procediment: Administració local	3455/01	PR
Ajuntament de Lloret de Mar		
02. Medi ambient i qualitat de vida	1924/01	PR
Ajuntament de Manresa		
01. Contractació administrativa	4199/01	AC
02. Medi ambient i qualitat de vida	3082/01	NA
Ajuntament de Masllorenç		
02. Medi ambient i qualitat de vida	3105/01	PR
Ajuntament del Masnou		
01. Contractació administrativa	3625/01	PR
Ajuntament de Masquefa		
02. Urbanisme	3967/00	PR
02. Medi ambient i qualitat de vida	2195/01 i 3 més	APS
Ajuntament de Massoteres		
02. Habitatge	1003/01	PR
Ajuntament de Mataró		
01. Coacció administrativa	3253/01	NA
02. Medi ambient i qualitat de vida	3878/01	AC
	640/02	AC
Ajuntament de Molins de Rei		
01. Coacció administrativa	3369/01	AC
Ajuntament de Mollerussa		
01. Procediment: Administració local	1137/02	PR
Ajuntament de Mollet del Vallès		
02. Medi ambient i qualitat de vida	4057/01	PR
Ajuntament de Montcada i Reixac		
01. Procediment: Administració local	3694/00	AC
	3351/01	NA
Ajuntament de Montmell		
05. Consum	3009/01	PR
	3256/01	

AJUNTAMENTS

Ajuntament de Mont-roig del Camp		
05. Consum	4031/01	AC
Ajuntament de Palamós		
01. Personal	2118/02 i 3 més	PR
Ajuntament de Palau-Solità i Plegamans		
01. Procediment: Administració local	1217/01	PR
Ajuntament dels Pallaresos		
01. Procediment: Administració local	3073/02	PR
Ajuntament de Pallejà		
01. Procediment: Administració local	3362/01	AC
Ajuntament de Parets del Vallès		
01. Procediment: Administració local	3455/01	PR
Ajuntament de Piera		
01. Coacció administrativa	3729/01	NA
02. Medi ambient i qualitat de vida	3471/00	NA
Ajuntament de Pineda de Mar		
01. Procediment: Administració local	2751/01	AC
Ajuntament de Pont de Molins		
03. Gestió tributària	2783/00	NA
Ajuntament de Premià de Mar		
08. Normalització lingüística	1054/01	APS
Ajuntament de Reus		
02. Medi ambient i qualitat de vida	2217/02	PR
Ajuntament de Roda de Berà		
02. Medi ambient i qualitat de vida	1281/01	PR
Ajuntament de Rosselló		
01. Procediment: Administració local	3365/01	APS
Ajuntament de Roses		
07. Altres serveis socials	1061/02	PR
Ajuntament de Rubí		
02. Medi ambient i qualitat de vida	991/00	ACP
10. Protecció infants	2938/98	AC
Ajuntament de Sabadell		
01. Personal	3248/02	PR
02. Urbanisme	2656/00	PR
Ajuntament de Salou		
02. Medi ambient i qualitat de vida	2728/01	AC
	269/02	ACP
	407/02	PR
Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres		
02. Habitatge	1814/99	AC
Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor		
01. Procediment: Administració local	3173/02	ACP
Ajuntament de Sant Boi de Llobregat		
01. Coacció administrativa	703/00	AC
03. Gestió tributària	2694/00	AC

AJUNTAMENTS

Ajuntament de Sant Celoni		
02. Medi ambient i qualitat de vida	419/01	AC
Ajuntament de Sant Cugat del Vallès		
01. Expropiació forçosa	349/01	AC
	350/01	AC
01. Procediment: Administració local	1893/01	NA
Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols		
02. Medi ambient i qualitat de vida	2593/01	AC
	3277/01	
Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat		
02. Medi ambient i qualitat de vida	366/02	AC
Ajuntament de Sant Joan Despí		
02. Medi ambient i qualitat de vida	1119/01	AC
05. Consum	2294/01	NA
Ajuntament de Sant Julià de Vilatorta		
02. Urbanisme	753/02	PR
Ajuntament de Sant Just Desvern		
05. Consum	2294/01	NA
07. Discapacitats físics	2581/1	NA
Ajuntament de Sant Pere Pescador		
01. Procediment: Administració local	578/02	PR
	2663/02	
Ajuntament de Sant Ramon		
02. Urbanisme	4070/01	PR
Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia		
02. Medi ambient i qualitat de vida	128/02	PR
Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts		
02. Medi ambient i qualitat de vida	1578/01	APS
Ajuntament de Santa Cristina d'Aro		
02. Medi ambient i qualitat de vida	2570/01	PR
Ajuntament de Santa Maria de Corcó		
02. Urbanisme	3728/01	PR
Ajuntament de Santa Maria de Martorelles		
02. Urbanisme	2968/01	AC
07. Gent gran	2967/01	AC
Ajuntament de Santa Susanna		
01. Responsabilitat patrimonial de l'Administració	4168/01	AC
Ajuntament de la Selva del Camp		
02. Medi ambient i qualitat de vida	3586/01	PR
Ajuntament de Sentmenat		
08. Altres temes culturals	2874/99	AC
Ajuntament de Seva		
02. Medi ambient i qualitat de vida	767/00	AC
Ajuntament de Sitges		
02. Urbanisme	1329/01	NA
02. Medi ambient i qualitat de vida	3194/01	AC
	3424/01	PR

AJUNTAMENTS

Ajuntament de Talavera		
01. Procediment: Administració local	1006/00	AC
Ajuntament de Tarragona		
01. Coacció administrativa	1139/02	PR
01. Procediment: Administració local	3594/00	PR
	804/02	PR
07. Discapacitats físics	765/00	PR
Ajuntament de Tàrrega		
01. Contractació administrativa	3560/01	ACP
Ajuntament de Torredembarra		
02. Medi ambient i qualitat de vida	2379/00	AC
Ajuntament de Tortosa		
02. Medi ambient i qualitat de vida	3853/00	ACP
Ajuntament de Tossa de Mar		
01. Contractació administrativa	1839/01	PR
Ajuntament de la Vajol		
02. Medi ambient i qualitat de vida	1942/00	AC
Ajuntament de les Valls de Valira		
02. Urbanisme	2599/01	APS
Ajuntament de Vic		
02. Urbanisme	768/00	AC
Ajuntament de Vilanova de Bellpuig		
02. Medi ambient i qualitat de vida	3029/00	AC
Ajuntament de Vilanova i la Geltrú		
02. Medi ambient i qualitat de vida	2906/00	NA
	1056/02	AC
Ajuntament de Vilassar de Mar		
01. Procediment: Administració local	2837/01	APS
02. Medi ambient i qualitat de vida	2200/00	NA

CONSELLS COMARCALS

Consell Comarcal del Vallès Oriental		
07. Discapacitats psíquics	1268/00	PR
10. Centres docents ensenyament	404/01	AC

DIPUTACIONS

Diputació de Barcelona		
01. Personal	1206/02	APS
01. Coacció administrativa	1781/00	NA
	2307/00	NA
03. Gestió tributària	24/99	NA
	3736/00	PR
	3898/00	NA
07. Discapacitats psíquics	1903/00	NA
10. Protecció infants	3125/01	NA

UNIVERSITATS I COL·LEGIS PROFESSIONALS		
Universitat Autònoma de Barcelona		
08. Alumnes universitat	2191/97	NA
Universitat de Girona		
08. Personal docent universitats	3318/00	PR
Universitat Politècnica de Catalunya		
08. Alumnes universitat	1330/01	NA
Universitat Pompeu Fabra		
08. Alumnes universitat	2890/02	APS
08. Gestió acadèmica universitats	3230/01	NA
Col·legi d'Advocats de Barcelona		
09. Col·legis professionals	3886/01	PR
	4159/01	PR

ALTRES ORGANISMES		
Autoritat Metropolitana del Transport		
05. Consum	2294/01	NA
FECSA-ENDESA		
05. Consum	2695/99	NA
	3166/01	APS
Renfe		
05. Consum	116/02	NA
08. Normalització lingüística	473/02	PR
Telefónica de España, SA		
05. Consum	3924/01	APS
	2919/02	APS
	3095/02	APS

ANNEX 6

RELACIÓ D'ADMINISTRACIONS QUE NO HAN COL·LABORAT AMB EL SÍNDIC DE GREUGES

L'article 22 de la Llei 14/1984, de 20 de març, del Síndic de Greuges de Catalunya, disposa que les autoritats, els funcionaris i en general tota persona dependent de l'Administració o afecte a un servei públic han de facilitar al Síndic de Greuges o a la persona en qui delegui les informacions, l'assistència i l'entrada a totes les dependències, centres, organismes i entitats que sol·licitin, i també les dades, els expedients i altres documents necessaris que permetin dur a terme adequadament les actuacions investigadores.

L'article 24 de la Llei 14/1984, de 20 de març, habilita el Síndic de Greuges per fer públic el nom de les persones i els departaments, els organismes o les entitats que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions, i també destacar aquesta actuació en l'informe anual al Parlament o comunicar-la a la Comissió del Síndic de Greuges.

En el transcurs de l'any 2002, el Síndic ha decidit arxivar expedients de queixa per manca de col·laboració de l'Administració, ja sigui per l'absència de resposta als reiterats requeriments d'informació formulats o per una resposta insuficient que no ha estat completada per les administracions requerides, a petició d'aquesta Institució.

A continuació es relacionen, agrupats per administracions afectades, les dades relatives a aquests expedients, amb el seu número i any, un resum de l'objecte de la queixa, la data d'entrada i la data d'arxiu d'aquesta.

Pot pensar-se de la lectura d'aquestes dues relacions que els casos en què les administracions no han col·laborat amb el Síndic són pocs. Podríem dir allò que només que n'hi hagi un ja resulta incorrecte o excessiu. Però no es tan sols això el que volem destacar. De fet, a 31 de desembre de 2002, l'oficina del Síndic tenia 40 expedients dels quals se'n podria haver acordat el seu tancament per manca de col·laboració. Això és, expedients que com a mínim s'ha hagut de reiterar la petició d'informació a partir de la primera tres vegades més. I expedients que havent propiciat una consideració del Síndic que tan sols requereixen una resposta de l'Administració en el sentit de si l'accepta o no i que, no obstant això, hem hagut també de reclamar com a mínim en dues ocasions més.

El perquè aquests expedients no estan arxivats és ben simple. Mantenim l'expedient obert, insistint amb tena-

citat davant les administracions amb l'únic objectiu d'arribar a atendre, ni que sigui amb molt retràs, al ciutadà. Tenacitat que en molts cops se'ns agraeix, però que també en molts d'altres se'ns critica com ineficàcia. Però el que és pitjor, i aquí volem fer un toc d'alerta a totes les administracions implicades i a les persones que les integren, és que aquestes actituds revertiran tard o d'hora en una desconfiança del ciutadà en les seves institucions.

Per això, hem decidit afegir un nou llistat, epígraf 3 d'aquest annex, on relacionem totes les administracions que a 31 de desembre de 2002 no havien respost la nostra petició d'informació o la nostra consideració. Agrupats per administracions, en donem el número d'expedient, un petit resum i la data d'entrada de la queixa, i el nombre de peticions i reiteracions realitzades.

Finalment, un quart llistat que es publica des de l'Informe de 2000, informa d'aquelles administracions que, tot i acabar facilitant la informació demanada pel Síndic, ho han fet amb el que considerem un retard excessiu i obligant a fer fins a tres reiteracions des del requeriment inicial, la qual cosa entenem com una inadequada col·laboració amb la Institució.

En aquest cas, hem reflectit a més del número i any de l'expedient, del resum de l'objecte de la queixa i de la data d'entrada; la informació relativa a la data de la primera petició feta a l'administració, el nombre de reiteracions realitzades i la data de la resposta finalment rebuda.

No hem consignat si l'expedient està ja arxivat o no, i quina valoració ha merescut pel Síndic l'actuació de l'administració, ja que aquí el significatiu és el retard en la resposta. Normalment, això sí, es tracta d'expedients conclosos, en cas contrari, n'hauríem d'haver valorat l'arxiu per manca de col·laboració. Malgrat tot, deixem constància que bona part dels mateixos no són necessàriament actuacions administratives en les que hagi calgut fer alguna mena de consideració general sobre la que després l'administració s'hagi de pronunciar en el sentit de si accepta o no les nostres consideracions. Es tracta d'actuacions administratives correctes, ja sigui prèvia o posterior a la intervenció del Síndic, la qual cosa palesa que la inadequada atenció a les peticions del Síndic no amaga necessàriament defugir explicacions respecte d'actuacions incorrectes, com podria semblar, però evidencia una manera d'actuar d'algunes administracions que requereix si més no un exercici d'autocrítica que tingui com a objectiu final una millor atenció dels interessos públics.

1. EXPEDIENTS ARXIVATS PER MANCA DE RESPOSTA A LES PETICIONS D'INFORMACIÓ

AJUNTAMENT DE BARCELONA

–Queixa núm. 3564/98

Resum: Manca de resposta a les reclamacions presentades davant l'Ajuntament.

Data d'entrada: 24.11.1998

Data d'arxiu: 10.12.2002

AJUNTAMENT DE BIGUES I RIELLS

–Queixa núm. 2563/99

Resum: Denúncia d'irregularitats urbanístiques, sense resposta municipal.

Data d'entrada: 31.08.1999

Data d'arxiu: 23.10.2002

2. EXPEDIENTS ARXIVATS PER RESPOSTA INSUFICIENT QUE NO HA ESTAT COMPLETADA

AJUNTAMENT DE BARCELONA

–Queixa núm. 2522/99

Resum: Molèsties produïdes per aire condicionat.

Data d'entrada: 20.08.1999

Data 1a consideració del Síndic: 03.05.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data arxiu: 28.11.2002. S'arxiva com a denegació presumpta

AJUNTAMENT DE BIOSCA

–Queixa núm. 1517/99

Resum: Esquerdes en un habitatge provocades per l'enderrocament d'una casa veïna.

Data d'entrada: 17.05.2000

Data d'arxiu: 23.10.2002

AJUNTAMENT DE CALAFELL

–Queixa núm. 2894/00

Resum: Disconformitat amb la facturació de drets de connexió i canvi de comptador perquè el promotor de la queixa considera que ja ho havia abonat a l'anterior empresa concessionària del servei d'aigua.

Data d'entrada: 28.09.2000

Data d'arxiu: 29.11.2002

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

–Queixa núm. 168/00

Resum: Disconformitat amb l'actuació general de l'Institut d'Ensenyament Secundari al que assisteix el seu fill.

Data d'entrada: 24.01.2000

Data d'arxiu: 28.06.2002

3. EXPEDIENTS PENDENTS DE REBRE RESPOSTA A 31.12.2002 PER PART DE LES ADMINISTRACIONS, DESPRÉS DE DIVERSES REITERACIONS (40)

AJUNTAMENT DE L'ALDEA (1)

–Queixa núm. 135/00

Resum: Manca d'accés a informació i documentació de l'Ajuntament per part d'un grup municipal.

Data de la consideració del Síndic: 03.05.2002

Nombre de peticions de resposta a la consideració realitzades: 3

AJUNTAMENT DE BARCELONA (12)

–Queixa núm. 2779/00

Resum: Molèsties per sorolls i bafs dels aparells d'aire condicionat d'un immoble.

Data d'entrada: 20.09.2000

Data 1a consideració del Síndic: 05.10.2001

Nombre de peticions de resposta a la consideració realitzades: 3

–Queixa núm. 3046/00

Resum: Manca d'execució d'ordre d'enderroc d'unes obres il·legals.

Data de la consideració del Síndic: 03.10.2001

Nombre de peticions de resposta a la consideració realitzades: 3

–Queixa núm. 843/01

Resum: Manca d'actuació de l'Ajuntament davant de reiterades denúncies per molèsties a conseqüència d'un aparell d'aire condicionat.

Data d'entrada: 14.03.2001

Nombre de peticions d'informe realitzades: 5

–Queixa núm. 1641/01

Resum: Reclamació responsabilitat patrimonial per accident sofert a la via pública.

Data d'entrada: 15.05.2001

Data 1a consideració del Síndic: 22.06.2001

Nombre de peticions de resposta a la consideració realitzades: 4

–Queixa núm. 2590/01

Resum: Incompliment d'una resolució municipal ordenant que unes obres s'ajustin a llicència.

Data de la consideració del Síndic: 21.05.2002

Nombre de peticions de resposta a la consideració realitzades: 3

–Queixa núm. 2673/01

Resum: Molèsties produïdes pels aparells de climatització d'unes noves dependències de l'Hospital Clínic

Data d'entrada: 16.07.2001

Nombre de peticions realitzades: 4

–Queixa núm. 2710/01

Resum: Denúncies per irregularitats en la rehabilitació d'un edifici veí.

Data d'entrada: 18.07.2001

Nombre de peticions realitzades: 3

–Queixa núm. 3115/01

Resum: Desacord amb l'actuació d'una inspecció municipal en un pati de llums d'una finca.

Data d'entrada: 28.08.2001

Nombre de peticions d'informe realitzades: 5

–Queixa núm. 3769/01

Resum: Molèsties per sorolls d'una discoteca situada en un complex comercial i de serveis.

Data d'entrada: 08.11.2001

Nombre de peticions realitzades: 3

–Queixa núm. 4245/01

Resum: Molèsties per sorolls provocats per l'activitat musical que es desenvolupa en un local comercial destinat a la celebració de festes infantils.

Data d'entrada: 27.12.2001

Nombre de peticions d'informe realitzades: 4

–Queixa núm. 643/02

Resum: Manca de resolució expressa a sol·licitud d'atorgament de llicència d'ampliació d'una residència geriàtrica o en el seu defecte de certificat acreditatiu de silenci administratiu.

Data d'entrada: 27.02.2002

Nombre de peticions d'informe realitzades: 4

–Queixa núm. 725/02

Resum: Desacord amb multa per estacionament en un pas zebra pintat parcialment.

Data d'entrada: 04.03.2002

Nombre de peticions d'informe realitzades: 4

AJUNTAMENT DE BIOSCA (1)

–Queixa núm. 642/02

Resum: Manca de resposta de l'alcalde a les preguntes formulades i a la negativa a incloure determinats assumptes en l'ordre del dia del ple, plantejats per un regidor.

Data d'entrada: 27.02.2002

Nombre de peticions d'informe realitzades: 4

AJUNTAMENT DE CERVELLÓ (1)

–Queixa núm. 781/01

Resum: Manca de resposta a un recurs tributari relatiu a llicències fiscals de fa 14 anys.

Data d'entrada: 08.03.2001

Nombre de peticions d'informe realitzades: 5

AJUNTAMENT D'ESPARRAGUERA (1)

–Queixa núm. 2711/01

Resum: Manca de resposta a sol·licitud de certificat de serveis prestats.

Data d'entrada: 18.07.2001

Nombre de peticions d'informe realitzades: 5

AJUNTAMENT DE GRANOLLERS (1)

–Queixa núm. 3862/00

Resum: Conflicte amb les activitats d'un bar i d'unes carpes.

Data de la consideració del Síndic: 05.03.2002

Nombre de peticions de resposta a les consideracions realitzades: 3

AJUNTAMENT DE MARGANELL (1)

–Queixa núm. 2008/00

Resum: Manca de coordinació entre administracions per demanar ajuts públics amb motiu d'un esfondrament d'un habitatge a conseqüència dels aiguats del 10 de juny a Marganell.

Data de la consideració del Síndic: 10.07.2001

Nombre de peticions de resposta a la consideració realitzades: 4

AJUNTAMENT DE MASSOTERES (1)

–Queixa núm. 1003/01

Resum: Esquerdes i humitats en finca provocades pel mal estat del forn comunal.

Data de la consideració del Síndic: 18.04.2002

Nombre de peticions de resposta a la consideració realitzades: 3

AJUNTAMENT DE MEDIONA (1)

–Queixa núm. 290/02

Resum: Incompliment de conveni urbanístic de cessió de sól a canvi de requalificació de finca.

Data d'entrada**:** 28.01.2002

Nombre de peticions d'informe realitzades: 4

AJUNTAMENT DE MONTMELL (2)

–Queixes núms. 3009/01 i 3256/01

Resum: Manca de subministrament d'aigua a una urbanització.

Data de la consideració del Síndic: 01.02.2002

Nombre de peticions de resposta a la consideració realitzades: 3

AJUNTAMENT D'OLIVELLA (2)

–Queixa núm. 2622/98

Resum: Manca de serveis i infrastructures d'una urbanització.

Data de reobertura: 17.07.2001

Nombre de peticions d'informe realitzades: 4

–Queixa núm. 3938/01

Resum: Desacord amb taxa de recollida d'escombraries en un solar no edificat

Data d'entrada: 23.11.2001

Nombre de peticions d'informe realitzades: 4

AJUNTAMENT DE RASQUERA (1)

–Queixa núm. 1311/01

Resum: Manca de resposta a petició d'obres necessàries a executar en uns terrenys qualificats com a urbanitzables als efectes de la seva declaració com a solar.

Data d'entrada: 20.04.2001

Nombre de peticions d'informe realitzades: 4

AJUNTAMENT DE RUBÍ (1)

–Queixa núm. 524/99

Resum: Desacord amb l'obligació de pagament d'impostos que graven una zona que passa a ser urbana.

Data de la consideració del Síndic: 29.10.1999

Nombre de peticions de resposta a la consideració realitzades: 4

AJUNTAMENT DE SANT ANDREU DE LLAVANERES (1)

–Queixa núm. 4140/01

Resum: Silenci de l'Ajuntament a sol·licitud de revisió i adaptació d'un pla parcial a la Llei de costes.

Data d'entrada: 13.12.2001

Nombre de peticions d'informe realitzades: 4

AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE FARNERS (1)

–Queixa núm. 870/01

Resum: Manca d'actuació municipal davant les molèsties per sorolls d'una activitat de bar.

Data de recepció de resposta incompleta: 21.11.2001

Nombre de peticions d'ampliació realitzades: 4

AJUNTAMENT DE TARRAGONA (1)

–Queixa núm. 765/00

Resum: Manca de resposta a sol·licitud de llicència de taxi.

Data de la consideració del Síndic: 28.08.2000

Nombre de peticions de resposta a la consideració realitzades: 6

AJUNTAMENT DE TORDERA (2)

–Queixes núms. 1739/99 i 2186/00

Resum: Disconformitat amb l'actuació municipal en relació amb la construcció d'un magatzem que té com a finalitat exercir l'activitat de taller de reparació de tractors.

Data de la consideració del Síndic: 20.03.2001

Nombre de peticions de resposta a la consideració realitzades: 6

AJUNTAMENT DE TOSSA DE MAR (1)

–Queixa núm. 1839/01

Resum: Desacord amb llicència d'ocupació de via pública.

Data de la consideració del Síndic: 27.02.2002

Nombre de peticions de resposta a la consideració realitzades: 3

AJUNTAMENT DE VILAGRASSA (1)

–Queixa núm. 1672/01

Resum: Suspensió del subministrament d'aigua per manca de pagament.

Data d'entrada: 15.05.2001

Nombre de peticions realitzades: 4

DEPARTAMENT DE CULTURA (1)

–Queixa núm. 1676/01

Resum: Manca de resposta a sol·licitud de convocatòria de nous cursos per obtenir la titulació de tècnics d'esports de muntanya.

Data d'entrada: 16.05.2001

Nombre de peticions d'informe realitzades: 4

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT (2)

–Queixa núm. 3598/00

Resum: Manca de transport escolar per a una nena discapacitada psíquica i impossibilitat d'ús gratuït del transport públic.

Data d'entrada: 27.11.2000

Data 2a consideració del Síndic: 26.06.2002

Nombre de reiteracions realitzades: 3

–Queixa núm. 2626/01

Resum: Desacord amb l'assignació dels horaris lectius d'un centre docent.

Data de recepció de resposta incompleta: 11.02.2002

Nombre de peticions d'ampliació realitzades: 4

DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL (2)

–Queixa núm. 4021/01

Resum: Manca de concessió de segona opinió mèdica

Data d'entrada: 29.11.2001

Nombre de peticions d'informe realitzades: 4

–Queixa núm. 4197/01

Resum: Signatura de full de consentiment informat en blanc.

Data de recepció de resposta incompleta: 26.03.2002

Nombre de peticions d'ampliació realitzades: 4

DEPARTAMENT DE TREBALL, INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME (1)

–Queixa núm. 2100/00

Resum: Desacord amb la no acreditació com a tècnic en relacions laborals.

Data de la consideració del Síndic: 22.02.2002

Nombre de peticions de resposta a la consideració realitzades: 4

DIPUTACIÓ DE BARCELONA (1)

–Queixa núm. 3736/00

Resum: Embargament de compte corrent per presumptes dèbits tributaris desconeguts.

Data de la consideració del Síndic: 17.04.2002

Nombre de peticions de resposta a la consideració realitzades: 4

4. EXPEDIENTS EN ELS QUALS S'HAN SUBSTANCIAT AMB EXCESSIU RETARD LES PETICIONS D'INFORMACIÓ DEL SÍNDIC O LES RESPOSTES A LES SEVES CONSIDERACIONS

AJUNTAMENT DE BARCELONA

–Queixa núm. 3443/00

Resum: Disconformitat amb l'estat d'unes obres d'urbanització.

Data d'entrada: 15.11.2000

Data 1a petició d'informe: 22.12.2000

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 30.01.2002

–Queixa núm. 3692/00

Resum: Manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a escrit denunciant problemes de mobilitat de les persones discapacitades.

Data d'entrada: 05.12.2000

Data petició d'ampliació d'informe: 26.07.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 23.10.2002

–Queixa núm. 3866/00

Resum: Activitat comercial de productes químics que provoca molèsties, sorolls i vibracions.

Data d'entrada: 22.12.2000

Data 1a petició d'informe: 08.02.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 4

Data resposta: 04.10.2002

–Queixa núm. 438/01

Resum: Disconforme amb la instal·lació d'aparells d'aire condicionat a la façana d'un edifici d'oficines.

Data d'entrada: 13.02.2001

Data 1a petició d'informe: 12.03.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 4

Data resposta: 20.11.2002

–Queixa núm. 531/01

Resum: Arxiu d'una denúncia d'un tancament d'una terrassa.

Data d'entrada: 20.02.2001

Data 1a petició d'informe: 03.04.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 26.02.2002

–Queixa núm. 1183/01

Resum: Retard en el compliment d'una ordre d'enderroc

Data d'entrada: 06.04.2001

Data 1a petició d'informe: 27.04.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 03.10.2002

–Queixa núm. 1927/01

Resum: Molèsties per sorolls a conseqüència de maquinària instal·lada en un domicili veí.

Data d'entrada: 28.05.2001

Data 1a petició d'informe: 22.06.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 4

Data resposta: 19.11.2002

Data resposta:

–Queixa núm. 3228/01

Resum: Desacord amb la manca de devolució de la taxa per retirada de la grua i manca de resposta a al·legacions formulades.

Data d'entrada: 14.09.2001

Data 1a petició d'informe: 12.12.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 13.01.2003

–Queixa núm. 7/02

Resum: Manca d'execució d'una ordre de conservació de finca

Data d'entrada: 02.01.2002

Data 1a petició d'informe: 15.02.2002

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 19.11.2002

–Queixa núm. 476/02

Resum: Regularització del nom del titular d'un IBI.

Data d'entrada: 15.02.2002

Data 1a petició d'informe: 03.04.2000

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 20.12.2002

AJUNTAMENT DE BIGUES I RIELLS

–Queixa núm. 3116/00

Resum: Inexecució de mesures correctores i de cessament d'una activitat de bar

Data d'entrada: 18.10.2000

Data 1a consideració del Síndic: 22.05.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 23.10.2002

AJUNTAMENT DE CALAFELL

–Queixa núm. 3501/00

Resum: Instal·lació d'antena de telefonia mòbil en un edifici d'habitatges de segona residència.

Data d'entrada: 20.11.2000

Data 1a petició d'informe: 05.03.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 05.08.2002

AJUNTAMENT DE CAPOLAT

–Queixa núm. 3522/00

Resum: Disconformitat amb obres en finca no urbanitzable

Data d'entrada: 21.11.2000

Data 1a petició d'informe: 22.12.2000

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 22.02.2002

AJUNTAMENT DE LA LLAGOSTA

–Queixa núm. 2815/00

Resum: Denegació de reserva d'aparcament per a disminuïts amb placa de matrícula

Data d'entrada: 22.09.2000

Data 2a consideració del Síndic: 30.03.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 22.03.2002

AJUNTAMENT DE MOIÀ

–Queixa núm. 2929/01

Resum: Disconformitat amb resolució de l'alcalde instant a resoldre el problema de subministrament d'aigua com a concessionari del servei

Data d'entrada: 03.08.2001

Data 1a petició d'informe: 31.08.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 05.11.2002

AJUNTAMENT DE MONTMELÓ

–Queixa núm. 3799/01

Resum: Manca de resposta de l'OMIC de l'Ajuntament de Montmeló a una consulta

Data d'entrada: 12.11.2001

Data 1a petició d'informe: 24.12.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 02.12.2002

AJUNTAMENT DE PALAFRUGELL

–Queixa núm. 3332/00

Resum: Desacord amb llicència d'ocupació de via pública d'uns bars.

Data d'entrada: 07.11.2000

Data petició d'ampliació d'informe: 12.06.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 4

Data resposta: 05.12.2002

AJUNTAMENT DE PUIGPELAT

–Queixa núm. 3371/00

Resum: Mal estat d'un camí particular.

Data d'entrada: 09.11.2000

Data petició d'ampliació d'informe: 09.03.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 25.04.2002

AJUNTAMENT DE SANT MIQUEL DE FLUVIÀ

–Queixa núm. 2336/00

Resum: Desperfectes en l'execució d'unes obres a la via pública

Data d'entrada: 24.07.2000

Data petició d'ampliació d'informe: 09.03.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 04.04.2002

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET

–Queixa núm. 1725/01

Resum: Desacord amb imposició de contribucions especials

Data d'entrada: 18.05.2001

Data 1a consideració del Síndic: 12.12.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 04.10.2002

AJUNTAMENT DE VALLIRANA

– Queixa núm. 933/01

Resum: Desacord amb la contribució especial per enllumenat del carrer

Data d'entrada: 22.03.2001

Data petició d'ampliació d'informe: 08.10.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 06.09.2002

–Queixa núm. 2547/01

Resum: Requeriment pel pagament de l'IBI

Data d'entrada: 29.06.2001

Data petició d'ampliació d'informe: 12.12.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 27.09.2002

COL·LEGI D'ADVOCATS DE BARCELONA

–Queixa núm. 985/01

Resum: Manca de resposta del Col·legi d'Advocats de Barcelona a denúncia presentada per l'actuació d'un advocat.

Data d'entrada: 26.03.2001

Data 1a petició d'informe: 17.04.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 4

Data resposta: 08.10.2002

COL·LEGI D'ADVOCATS DE VIC

–Queixa núm. 1252/02

Resum: Manca de resposta del Col·legi d'Advocats de Vic a la denúncia interposada per l'actuació d'un advocat.

Data d'entrada: 22.04.2002

Data 1a petició d'informe: 02.05.2002

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 21.11.2002

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

–Queixa núm. 212/01

Resum: Accés a nous cicles de formació professional

Data d'entrada: 25.01.2001

Data 1a consideració del Síndic: 26.07.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 4

Data resposta: 26.07.2002

–Queixa núm. 582/01

Resum: Professors de pedagogia terapéutica que sol·liciten accedir a la funció pública docent.

Data d'entrada: 23.02.2001

Data petició d'ampliació d'informe: 22.02.2002

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 16.10.2002

DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL

–Queixa núm. 2107/00

Resum: Manca d'especialistes en al·lèrgia en els centres públics de Catalunya

Data d'entrada: 04.07.2000

Data 1a consideració del Síndic: 13.02.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 30.05.2002

–Queixa núm. 639/01

Resum: Manca de resposta del Conseller de Sanitat a reclamació per les llistes d'espera

Data d'entrada: 28.02.2001

Data 1a petició d'informe: 14.03.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 5

Data resposta: 22.11.2002

–Queixa núm. 16/02

Resum: Llista d'espera per ginecologia

Data d'entrada: 07.01.2002

Data 1a petició d'informe: 18.01.2002

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 31.01.03

–Queixa núm. 241/02

Resum: Dificultat per intervenció de cataractes i intent de derivació a centres privats.

Data d'entrada: 23.01.2002

Data 1 petició d'informe: 05.03.2002

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 24.01.2003

DEPARTAMENT DE TREBALL, INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME

–Queixa núm. 2145/99

Resum: Manca de pagament d'una factura a un proveïdor del Departament.

Data d'entrada: 12.07.1999

Data consideració del Síndic: 10.07.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 27.09.2002

–Queixa núm. 3344/00

Resum: Manca de pagament de les quantitats fixades en un programa comunitari

Data d'entrada: 08.11.2000

Data consideració del Síndic: 02.11.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 21.11.2002

–Queixa núm. 1120/01

Resum: Dificultats per a l'obtenció de l'homologació com a centre de formació ocupacional.

Data d'entrada: 04.04.2001

Data 1a petició d'informe: 03.05.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 09.09.2002

–Queixa núm. 2572/01

Resum: Manca de lliurament de documentació necessària per segellar l'atur i sanció per no renovació de la demanda d'atur.

Data d'entrada: 04.07.2001

Data 1a petició d'informe: 17.07.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 4

Data resposta: 09.09.2002

DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA I INTERIOR

–Queixa núm. 1926/01

Resum: Interna d'un centre penitenciari disconforme amb l'obertura de la seva correspondència per part de la direcció del centre de la DGAM on és ingressat el seu fill.

Data d'entrada: 28.05.2001

Data 1a petició d'informe: 22.06.2001

Nombre de reiteracions realitzades: 3

Data resposta: 09.04.2002

ANNEX 7

ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ

En aquest annex es relacionen, agrupades per tipus d'activitats i dins d'aquestes cronològicament, totes les activitats realitzades o en les quals ha participat aquesta Institució, ja sigui principalment pel Síndic de Greuges, Anton Cañellas, o en la seva representació, per mitjà dels seus adjunts, els seus assessors o altres càrrecs.

En principi, i per evitar la reiteració excessiva d'una dada ja prou coneguda, en les cites contingudes en les relacions adjuntes quan les activitats són del Síndic i dels dos adjunts, només se'ls identifica pels càrrecs, obviant-ne els seus noms. Només en el cas dels assessors i assessores se'ls identifica amb el seu nom.

1. Relacions amb el Parlament

Març

7

Lliurament al President del Parlament, Molt Hble. Sr. Joan Rigol de l'Informe corresponent a l'any 2001.

13

Visita al Síndic del Sr. Josep-Antoni Delgado, cap del gabinet del president del Parlament.

Abril

2

Presentació al M. Hble. Sr. Joan Rigol, President del Parlament, d'una delegació de la Mesa del Parlament Cantonal de Zuric

25-26

Presentació de l'Informe corresponent a l'any 2001

davant la Comissió del Síndic de Greuges.

Maig

29

Presentació davant del Ple del Parlament de l'Informe corresponent a l'any 2001.

Juliol

Reunió de treball amb la I. Sra. Dolors Comas d'Argemir, Presidenta de la Comissió del Síndic de Greuges, amb motiu del viatge institucional als Balcans d'una delegació del Parlament de Catalunya.

15

Lliurament de la publicació de l'Informe corresponent a l'any 2001 al President del Parlament, Molt Hble. Sr. Joan Rigol.

Setembre

25-29

Viatge institucional d'una delegació de membres de la Comissió Parlamentària del Síndic de Greuges, acompanyada del Síndic Anton Cañellas, a diverses institucions iugoslaves en retorn de les visites de treball i d'estudis efectuades per aquestes institucions al Parlament de Catalunya i al Síndic de Greuges en el marc del Programa de Cooperació Institucional (veure annex 11).

30

Lliurament al President del Parlament, Molt Hble. Sr. Joan Rigol, de l'Informe extraordinari del Síndic de Greuges sobre «l'Aproximació a la situació de l'atenció primària de la salut a Catalunya».

Octubre

31

Trobada amb els membres de la Comissió del Síndic de Greuges del Parlament de Catalunya que van prendre part en el viatge a Iugoslàvia.

Novembre

6

Presentació de l'Informe extraordinari sobre «l'Aproximació a la situació de l'atenció primària de la salut a Catalunya» a la Comissió Parlamentària del Síndic de Greuges.

2. VISITES I REUNIONS DE TREBALL

En aquest epígraf es relacionen tant les visites rebudes a la Institució com les que els seus membres han realitzat, així com també entrevistes i reunions de treball mantingudes en relació amb temes vinculats amb la tasca de la Institució.

No s'hi inclouen les visites i reunions que manté el Síndic Anton Cañellas o altres col·laboradors amb aquelles persones que vénen a plantejar una consulta o presentar una possible queixa, ja que la deguda confidencialitat pel que fa als seus promotors només permet donar dades de la temàtica, de la qual se n'informa oportunament al capítol relatiu al Servei d'Informació al Ciutadà i als annexos estadístics corresponents. Tampoc no s'inclouen amb caràcter general totes aquelles reunions o actuacions que poden portar causa de la tramitació d'un expedient concret, a menys que es tracti de temes d'abast molt general.

Gener

8

Visita al Síndic del president i gerent de l'Associació per a la promoció i la inserció professional (APIP), Sr. Rincón i Sra. Font per presentar el «Recorregut per les fronteres».

Entrevista de l'Adjunt amb membres del Consorcio de Entidades para la Acción Integral con Migrantes (CEPAIM).

11

Visita al Síndic de la Sra. Casilda Güell per presentar la tesi «L'oposició dels anys 40».

14

Visita al Síndic del Sr. Giménez-Salinas, advocat, per presentar el projecte d'una fundació.

16

Entrevista de l'Adjunt amb el Sr. Jordi Gutiérrez (Federació TRADE CCOO).

18

Reunió de l'Adjunt d'infants amb la Comissió de seguiment del Protocol bàsic d'actuacions en abusos sexuals i altres maltractaments a la demarcació de Barcelona.

28

Entrevista del Síndic, l'Adjunt i l'assessora Alexandra Solà, amb la tinent d'alcalde de l'Ajuntament de Barcelona, Sra. Núria Carrera i el gerent d'àrea, Sr. Eduard Spagnolo, per parlar de les competències de l'Ajuntament en matèria d'assistència als immigrants davant l'onada de fred.

29

Entrevista del Síndic amb la Consellera de Benestar Social, Hble. Sra. Irene Rigau, en relació amb els immigrants en situació irregular.

Entrevista del Síndic, l'Adjunt i l'assessora Maria Trias amb un ciutadà per agrair la intervenció del Síndic en l'indult concedit pel rei de Tailàndia.

30

Visita al Síndic del Sr. Eugeni Pérez Moreno, exdiputat del Parlament de Catalunya.

31

Visita al Síndic de l'Alcaldessa de Rubí, Il·lma. Sra. Núria Buenaventura.

Visita al Síndic del Sr. Ventura, president de la Cambra de Comerç d'Espanya-Israel en relació amb el programa del Congrés Sefarad.

Reunió de treball del Síndic amb el Sr. Coll, director de l'Oficina de la Comissió Europea a Barcelona i el Sr. Ribot, delegat de l'Oficina del Parlament Europeu a Barcelona, en relació amb la propera visita del Defensor del Poble Europeu.

Febrer

5

Reunió de l'Adjunt amb el coordinador dels Serveis Perifèrics de la Subdelegació del Govern a Barcelona, Sr. Eduard Planells.

7

Visita al Síndic de dos representants d'editores discogràfiques en relació amb la situació de les discogràfiques que editen en català.

Visita al Síndic del Dr. Carlos Arcocha, director general de l'oficina tècnica del Defensor del Poble de Santa Fé, Argentina.

8

Reunió del Síndic amb el Sr. Ignasi Garcia Clavel, delegat del Govern de la Generalitat a Barcelona.

11

Reunió de l'Adjunt d'infants amb la delegada territorial de Barcelona del Departament d'Ensenyament, Sra. Carme Esplugues.

Reunió de treball de l'Adjunt d'infants i l'assessora Judit Sartorio amb la directora general de Mesures Penals Alternatives i de Justícia Juvenil, Sra. Elena Ribera.

13

Entrevista del Síndic amb el Sr. Jaime Quiroja, de l'oficina del Defensor de Bolívia en relació amb les queixes que tramitem en l'àmbit local.

20

Visita al Síndic de la Dra. Blanca Vila, catedràtica de dret internacional privat de la Universitat Autònoma de Barcelona i la Sra. Lídia Santos, en relació amb la reunió preparatòria de la visita del Defensor del Poble Europeu.

22

Visita del Síndic a l'Alcaldessa de Sant Boi, Il·lma. Sra. Montserrat Gibert.

26

Reunió de constitució del Consell Científic de la Càtedra d'Immigració, Drets i Ciutadania de la Universitat de Girona, a la seu de la Institució.

29

Visita de l'Adjunt d'infants al Consell Municipal de l'Infant, de Sant Feliu de Llobregat.

Març

1

Visita al Síndic del Sr. Ferdinand Nothomb, President de l'Institut Medea de cooperació a l'àrea del mediterrani.

10

Entrevista de l'Adjunt i els assessors Judit Sartorio i Eugeni Castelló amb el responsable del Programa de Renda Mínima d'Inserció del Departament de Benestar Social, Sr. Francesc Coll.

Entrevista de l'Adjunt amb el director de l'Institut d'Estudis Autonòmics, Sr. Antoni Bayona.

11

Visita de l'Adjunt d'infants a la Fundació Aldees Infantils SOS.

18

Entrevista de l'Adjunt d'infants i les assessores Montserrat Cusó i Judit Sartorio amb els membres del grup de recerca CREA de la Facultat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona.

19

Reunió del Síndic i l'Adjunt d'infants amb el Cònsol del Marroc, Hble. Sr. Bouchaïb El Khalfi.

Visita al Síndic Anton Cañellas del Sr. Nataniel Andrade de l'Institut de Cooperació Iberoamericana.

20

Visita al Síndic dels Srs. Antoni Farrés i Xavier Carol per presentar el projecte «Cercle pel coneixement».

Reunió de treball de l'assessor Joaquim Soler i realització del projecte de seguiment de les jornades de Drets Humans i Salut Mental.

21

Reunió de l'assessora Montserrat Cusó amb una responsable de l'Associació Benestar i Desenvolupament amb motiu de les accions portades a terme en la prevenció del risc infantil a Barcelona.

22

Visita al Síndic d'estudiants de Dret de la Universitat de Barcelona en relació amb el treball que estan fent sobre la institució del Síndic.

25

Visita al Síndic del Sr. Robert Pardo, exalcalde d'Oristà.

25-26

Visita del Médiateur de la República de Djibouti, Sr. Hassan Farah Miguil.

26

Visita al Síndic de la presidenta del Consell Comarcal de l'Alt Penedès, Il·lma. Sra. Angèlica Rodríguez i de la gerent, Sra. Susana Escribà, en relació amb la instauració del Defensor de la Comarca.

Abril

2

Reunió del Síndic Anton Cañellas amb la delegació de la Mesa del Parlament de Zuric de visita oficial a Catalunya.

Visita del Síndic i la delegació de la Mesa del Parlament de Zuric al Cònsol General de Suïssa, Hble. Sr. Josef W. Eisele.

3

Reunió a Madrid del Síndic amb el Defensor del Poble d'España, Excmo. Sr. Enrique Múgica i el degà del Col·legi d'Advocats de Madrid, Excmo. Sr. Luis Martí Mingarro, en relació amb el Programa de Cooperació amb els Balcans.

9

Participació de l'Adjunt i de l'assessor Manuel Sanz a la IV Trobada de Síndics locals de Catalunya, organitzada per la Defensora del Ciutadà de Girona.

11-12

Assistència de l'Adjunt d'infants a la reunió celebrada al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, per participar a l'Assemblea General de les Nacions Unides a Nova York els dies 7 a 11 de maig de 2002.

16

Entrevista de l'Adjunt i els assessors Judit Sartorio i Eugeni Castelló amb el Sr. Pere Rueda i la Sra. Laura Agud de l'ICASS.

17

Visita al Síndic de l'associació francesa per a nous immigrants sense pares «Jeunes Errants».

18

Visita al Síndic del Il·lm. Sr. Joan Puigdollers, president del grup municipal de CIU de l'Ajuntament de Barcelona.

19

Visita al Síndic del director de qualitat i medi ambient, Sr. Jordi Vendrell, i del responsable de desenvolupament social, Sr. Albert Piqué, de Transports Metropolitans de Barcelona, en relació amb la validació del títol de discapacitats del bus.

Participació de l'Adjunt d'infants a la reunió de la Comissió de Seguiment del Protocol bàsic sobre abusos sexuals i altres maltractaments de Barcelona, al Deganat dels jutjats d'instrucció.

Entrevista de l'Adjunt amb la directora executiva de l'Institut Català de la Dona, Sra. Maite Fandos.

29

Visita de la Dra. Beatrice Alamani de Carrillo, Procuradora para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador, convidada pel Síndic per donar una conferència a la Universitat Autònoma de Barcelona.

Maig

3

Entrevista de l'Adjunt amb el secretari general de la Delegació del Govern a Catalunya, Sr. Joan B. Gené.

6

Reunió del Síndic i de la cap de gabinet amb l'assessor principal del Defensor del Poble Europeu, Sr. José Martínez Aragón.

7

Visita del Defensor del Poble Europeu, Sr. Jacöb Soderman. Audiències amb el President del Parlament de Catalunya, Molt Hble. Sr. Joan Rigol, i amb el Conseller en Cap, Hble. Sr. Artur Mas.

10

Presidència del Síndic del Jurat del Premio Ciudadanía a la Calidad de los Servicios Públicos organitzat per l'Observatorio para la Calidad de los Servicios Públicos, a Alacant.

16

Reunió del Síndic amb el Rector de la Universitat de Girona, Excm. Sr. Joan Batlle i Grabulosa i el Bisbe de Girona, Excm. i Rvdm. Sr. Carles Soler i Perdigó, en relació amb la Càtedra d'Immigració, Drets i Ciutadania de la Universitat de Girona.

27

Reunió del Síndic i part del seu equip directiu amb representants dels defensors del poble d'Espanya a Barcelona, per preparar les jornades de Coordinació dels Defensors del Poble del mes d'octubre a Pamplona.

29

Assistència del Síndic i l'Adjunt a l'acte de constitució dels grups de treball de la Convenció Catalana per al Debat sobre el futur de la Unió Europea.

31

Reunió de l'Adjunt i dels assessors Joaquim Soler i Maria Trias amb el Sr. Daniel Bartomeus, Magistrat Vicedegà dels jutjats socials.

Juny

4

Entrevista del Síndic, l'Adjunt i l'assessora Maria Trias amb l'associació AUPA'M de Santa Coloma de Gramenet, Plataforma de reivindicació de les persones amb problemes de drogues a Catalunya, i amb el Síndic

Municipal de Greuges de Santa Coloma de Gramenet, Sr. Fernando Oteros Sala.

5

Reunió del Síndic i l'Adjunt amb el conseller del Consell Comarcal de l'Alt Penedès, Sr. Xavier Escrivà i el Sr. Enric Casas, vicepresident adjunt a la Presidència, en relació amb la instauració de la figura del Defensor de la Comarca.

Entrevista de l'Adjunt d'infants amb la delegada territorial a Barcelona del Departament d'Ensenyament, Sra. Carme Esplugues.

7

Entrevista de l'Adjunt amb el cap de gabinet del Conseller de Sanitat i Seguretat Social, senyor Antoni Biarnés.

12

Visita al Síndic del Síndic Major de la Sindicatura de Comptes, Sr. Marià Nicolás, amb motiu de la seva presa de possessió.

13

Visita de l'Adjunt d'infants a la delegació de Justícia a les Terres de l'Ebre, a fi de preparar l'elaboració d'un Protocol bàsic sobre abusos sexuals i altres maltractaments per a aquesta demarcació.

Entrevista de l'Adjunt amb el diputat al Congrés, Excm. Sr. Pere Grau.

25

Entrevista del Síndic, l'Adjunt i la cap de gabinet amb els senyors Antoni Farrès i Xavier Carol, de l'Associació Cercle pel Coneixement, en relació amb la problemàtica de les antenes de telefonia mòbil.

26

Reunió del Síndic i l'Adjunt amb el secretari sectorial d'Execució Penal, Sr. Ramon Parés.

29-4 jul. Viatge de l'Adjunt d'infants al Marroc per entrevistar-se, a Rabat, amb el president de la Fundació Hassan II, Excm. Sr. Omar Azziman; amb el president del Consell Consultiu marroquí per als Drets Humans, Excm. Sr. Drass Dahak; i amb l'Ambaixador d'Espanya al Regne del Marroc, Excm. Sr. Fernando Arias-Salgado; i, a Tànger, amb el cònsol espanyol.

Juliol

5

Reunió de l'Adjunt i l'assessora Sílvia Vèrnia amb el Sr. Tolrà de la Fundació Autònoma Solidària, amb motiu de la desaparició dels serveis de voluntariat per finalització de la prestació social substitutòria.

11

Visita de l'Adjunt d'infants a la Delegació Territorial de Justícia de les Terres de l'Ebre, en relació amb l'elaboració del Protocol bàsic d'abusos sexuals i altres maltractaments per a aquesta demarcació.

23

Entrevista de l'Adjunt amb el diputat al Parlament Il·ltre. Sr. David Pérez.

24

Visita al Síndic de la Plataforma reivindicativa de petites empreses de l'Hospitalet.

25

Visita al Síndic de l'exsecretari d'Immigració, Sr. Àngel Miret.

26

Reunió del Síndic i l'Adjunt d'infants amb el Conseller de Justícia, Hble. Sr. Josep-Delfí Guàrdia i Canela, per informar-lo del viatge de l'Adjunt d'infants al Marroc.

Agost

5

Entrevista de l'Adjunt amb el Sr. Andreu Ros, de Justícia i Pau.

9

Entrevista de l'Adjunt amb el delegat territorial del Govern de la Generalitat a Barcelona, Sr. Ignasi Garcia Clavel.

12

Entrevista de l'Adjunt amb el coordinador dels Serveis Perifèrics de la Subdelegació del Govern a Barcelona, Sr. Eduard Planells.

19

Visita al Síndic de la Sra. Geraldine Honton, assessora del Consolat de França a Barcelona.

27

Visita al Síndic de la Sra. Patrícia Girón, de l'Associació EXIL i Coordinadora del Programa de atención médico-social para immigrantes y víctimas de violación de derechos humanos y tortura.

Setembre

8-9

Desplaçament de l'Adjunt d'infants a Alacant per participar en una primera reunió preparatòria de les XVII Jornades de coordinació de Defensors del Poble de l'Estat a celebrar a Pamplona l'octubre de 2002.

12

Visita a la Institució de la primera Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha, Excma. Sra. Henar Merino i la seva cap de gabinet, Sra. Teresa Caballero.

16

Visita al Síndic de la Comissió de Veïns afectats per l'Avantprojecte del Pla general de Badalona.

Entrevista de l'Adjunt, la cap de gabinet i l'assessora Dolors Rovira amb la gerent i la cap de l'assessoria jurídica de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, Sres. Ángela Acín i Llum Rodríguez.

17

Reunió del Síndic, l'Adjunt i l'assessora Pilar Busquiel amb l'Associació de veïns de Rubí i l'Il·ltre. Sra. Dolors Montserrat, vicepresidenta segona del Parlament.

20

Entrevista de l'Adjunt i l'assessora Pilar Busquiel amb el Dr. Tomàs Font, catedràtic de Dret Administratiu.

27

Entrevista de l'Adjunt d'infants amb un representant de l'organització Save the Children.

Entrevista de l'Adjunt d'infants amb la regidora de la Dona i la Infància de l'Ajuntament de la Sènia, Sra. Magda Tomàs.

18

Visita al Síndic del regidor de Presidència i Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, Sr. Ernest Maragall i Mira.

Octubre

7-8

Assistència de l'Adjunt d'infants a Alacant a la segona reunió preparatòria de les XVII Jornades de Coordinació dels Defensors del Poble de l'Estat.

9

Visita al Síndic de la directora del Centre de Mediació Familiar del Departament de Justícia, Sra. Teresa Perelló, per presentar la tasca del centre.

14

Assistència del Síndic i l'Adjunt a la reunió del grup de treball «Vers una constitució europea i la simplificació dels tractats» de la Convenció Catalana per al debat sobre el futur de la Unió Europea.

15

Reunió del Síndic i l'Adjunt d'infants amb el Cònsol del Marroc, Hble. Sr. Bouchaïb El Khalfi.

Visita del Médiateur Flamand (Bèlgica), Sr. Bernard Hubeau a la Institució.

21

Reunió de l'Adjunt d'infants amb la directora general d'Atenció al Menor, Sra. Anna Solé.

23

Visita a la Institució del Sr. Fernando Castañón, Secretari executiu de la Comissió de les Nacions Unides a Guatemala i director del Departament de Justícia de la missió de les Nacions Unides per a l'Administració Interina a Kosovo.

Novembre

11

Visita al Síndic de la Sra. Josi Llorens del Taller Escola Barcelona.

12

Reunió del Síndic a Madrid, amb el Defensor del Poble i el degà del Col·legi d'Advocats de Madrid, en relació amb el Programa de cooperació amb els Balcans.

13

Reunió del Síndic amb el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, Excm. Sr. Bernardo del Rosal, per tractar sobre l'organització del proper seminari d'ombudsmans regionals de la Unió Europea, a València.

Entrevista del Síndic amb el diputat de la Junta del Col·legi d'Advocats de Granollers i director de la revista del Col·legi, Sr. Josep Medina, i la Sra. Dolors Puig.

14

Visita al Síndic de les metgesses Sra. Glòria Morera i Sra. March, en relació amb l'informe extraordinari sobre la situació de l'atenció primària.

19

Entrevista de l'Adjunt amb la gerent de l'Institut de Drets Humans de Catalunya, Sra. Rosa Bada.

21

Visita de l'Adjunt d'infants al Consell de l'Audiovisual de Catalunya.

26

Visita al Síndic del secretari general de la Presidència de la Generalitat, Sr. Carles Duarte, en relació amb les indemnitzacions a les persones que van patir captiveri durant la guerra civil.

Entrevista de l'Adjunt amb el cap de gabinet del regidor de Presidència i Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, Sr. Miquel Àngel Barrabia.

Desembre

2

Reunió del Síndic i membres del seu equip directiu amb els vocals territorials del Consell General del Poder Judicial per Catalunya, Sra. Montserrat Comas d'Argemir, Sr. Alfons López Tena i Sr. Enrique López López, per a exposar l'Informe 2001.

3

Entrevista del Síndic amb el delegat especial de l'Agència Tributària, Sr. Raul Burillo, i el cap de Relacions Institucionals, Sr. Vadillo.

4

Visita al Síndic del president del Federació d'Associacions de la Tercera Edat de Catalunya (FATEC), Sr. Jaume Jané i del gerent, Sr. Xavier Bosch, per fer-li lliurament d'un informe sobre les pensions de viduïtat.

10

Entrevista de l'Adjunt amb el Síndic municipal de greuges de Reus, senyor Francesc Palacín.

11

Reunió del Síndic, l'Adjunt i l'assessor d'estudis Lluís Sols amb el Sr. Antoni Vilà, professor de la Universitat de Girona.

12

Assistència del Síndic, la cap de gabinet i l'assessora Neus París, a la trobada dels síndics universitaris organitzada per la Universitat Autònoma de Barcelona.

16

Visita al Síndic del president de la Cambra de Parcel·listes de Catalunya, Sr. Manuel Moreno i de l'advocat Sr. Enric Acero.

Entrevista de l'Adjunt d'infants amb la secretària d'Estat de la Família del Ministeri de Salut i Benestar d'Andorra, Sra. Sílvia Gabarra Iglesias, acompanyada de la cap d'Unitat d'Atenció Social a la Infància, Sra. Rosa da Silva, per informar-se dels protocols sobre abusos sexuals i altres maltractaments infligits als menors, promoguts pel Síndic.

18

Visita al Síndic del president del Patronat de l'Hospital de Sant Pau, Dr. Eduard Rius, i del director general de la Fundació «Salud, Innovación y Sociedad» de l'empresa Novartis, Sr. Xavier Artells.

Assistència del Síndic a la reunió de la Comissió Permanent del Consell Municipal de Benestar Social de l'Ajuntament de Barcelona per la presentació de l'Informe 2001.

20

Entrevista de l'Adjunt amb el secretari de l'Autoritat Portuària de Barcelona, Sr. Albert Muixí.

3. Visites i inspeccions a centres i dependències administratives

S'agrupen per àmbits d'actuació i als efectes de tenir una visió global d'una part de les actuacions realitzades en cada un dels àmbits, les visites a determinades dependències de diferents administracions que, en la gran majoria de casos, constitueixen una actuació d'ofici del Síndic, ja sigui com a conseqüència o com a origen d'aquestes. El gros d'aquestes visites es produeixen en els àmbits penitenciari, i d'infants.

3.1. Centres penitenciaris

Les visites a centres penitenciaris han estat realitzades per l'Adjunt, Enric R. Bartlett, i l'assessora Maria Trias, principalment, amb la participació en algunes visites dels assessors Joaquim Soler i Eugeni Castelló.

28 juny

Unitat Hospitalària Penitenciària de Terrassa

2 juliol

Centre penitenciari Joves de Barcelona

4 juliol

Centre penitenciari de Brians

3.2. Centres de menors i d'ensenyament

Les visites d'inspecció a centres de menors o dependències que gestionen recursos relacionats amb els menors, així com també als centres docents, han estat realitzades per l'Adjunt d'infants, Jordi Cots, i les assessores Montserrat Cusó i Judit Sartorio.

11 gener

Centre de Desenvolupament de l'Infant i d'atenció precoç Delta, de Viladecans

30 gener

Escola Joan Pelegrí

25 febrer

Escola Arrels, de Solsona

5 març

Unitat d'Escolarització Externa MAIN de Sabadell

8 abril

Unitat d'Escolarització Externa MAIN de Blanes

17 abril

Grup d'autoajuda Avis.com, de Nou Barris

2 maig

Taller d'Adaptació Escolar dels centres de secundària de Badalona

15 maig

Taller d'Adaptació Escolar de l'Institut Maragall de Barcelona

23 maig

EAIA a de Sant Andreu de Barcelona

5 juny

Unitat d'Escolarització Externa del Casal dels Infants del Raval de Barcelona

11 juny

Centre de primària Montserrat i de secundària Josep Vallverdú, de les Borges Blanques

18 juny

Escoles de primària Salvador Vinyals i Mare de Déu de Montserrat, de Terrassa

16 setembre

Institució Col·laboradora d'Acolliments Familiars Drecera, de Barcelona

16 octubre

Escola Doctor Alberich i Casas, de Reus

7 novembre

Centre de secundària La Bisbal, de la Bisbal d'Empordà

15 novembre

Institució Col·laboradora d'Acolliments Familiars de la Creu Roja, de Barcelona

3 desembre

Institució Col·laboradora d'Acolliments Familiars Casa Sant Josep, de Tarragona

10 des. IES Puig i Cadafalch, de Mataró

11 des.

Escola Miquel Bleach, de Barcelona

13 des.

CEIP Angeleta Ferrer, de Mataró

17 des.

Centre de primària La Mercè, de Tortosa

4. DESCENTRALITZACIÓ DE L'OFICINA DEL SÍNDIC

Malgrat que se'n parla més a bastament en el capítol relatiu al Servei d'Informació al Ciutadà, relacionem totes les sortides de l'any 2002 vinculades al projecte de descentralització de l'oficina del Síndic.

25 febrer

Solsona

8 abril

Blanes

11 juny

Les Borges Blanques

1 juliol

Montblanc

16 octubre

Reus

7 novembre

La Bisbal d'Empordà

17 desembre

Tortosa

Totes aquestes sortides són realitzades pel Síndic Anton Cañellas, acompanyat normalment de l'Adjunt d'infants Jordi Cots –que a més realitza alguna visita a un centre escolar de la localitat–, del responsable de premsa Anton Clapés –per coordinar les conferències de premsa davant dels mitjans locals i comarcals–, de la cap de gabinet Margarita Cuscó i del responsable del Servei d'Informació Manuel Sanz.

5. CONFERÈNCIES, TAULES RODONES, CURSOS I SEMINARIS

Gener

9

Intervenció de l'Adjunt en la Jornada «La Administración de Justicia en un Estado Plurilingüe» organitzada per la Escola Judicial del Consell General del Poder Judicial.

15

Assistència del Síndic i de l'Adjunt Enric Bartlett a l'acte inaugural de la Càtedra d'Immigració, Drets i Ciutadania de la Universitat de Girona, del Consell director de la qual forma part la Institució del Síndic de Greuges.

Assistència de l'Adjunt a la conferència «La reforma constitucional del sistema regional a Itàlia» a càrrec del Dr. Luciano Vandelli, catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat de Bologna i conseller d'Afers Institucionals i Reorganització Territorial de la Regió Emilia-Romagna, organitzada per la Generalitat de Catalunya.

17-18

Assistència de l'Adjunt d'infants al Congrés de Justícia Juvenil.

21

Assistència de l'assessor Joaquim Soler a les Jornades del Foro Aranzadi sobre la Llei de pressupostos pel 2002.

22-24

Assistència del Síndic a la conferència plenària i a les jornades de treball de les ONG amb estatus consultiu al Consell d'Europa a Strasbourg.

22

Conferència de l'Adjunt en el Curs de Doctorat especialitzat en Dret Públic «L'actuació administrativa i la resolució de conflictes», de la Facultat de Dret de la Universitat Pompeu Fabra.

25-26

Participació de l'assessor Sr. Joaquim Soler en les Jornades «Dret a la Salut Mental» organitzades per la Regidoria de Drets Civils de l'Ajuntament de Barcelona.

Febrer

7

Conferència del Síndic en el cicle de col·loquis «Què és i què hauria de ser el Consell Consultiu del Consolat del Perú» organitzat pel Consell Consultiu del Consolat del Perú a Barcelona.

16

Conferència de l'Adjunt d'infants a la Sènia.

19

Assistència de l'Adjunt d'infants i l'assessora Judit Sartorio a una conferència al Centre d'Integració Social, CEIR Villarroel.

21

Conferència de l'Adjunt d'infants en una jornada organitzada per la Delegació Territorial de Justícia de Tarragona.

27

Conferència de l'Adjunt «Immigració i dret al treball» amb motiu del Dia de la Facultat de Teologia de Barcelona.

Conferència de l'Adjunt d'infants sobre el Protocol bàsic d'actuacions en abusos sexuals i altres maltractaments a menors en una jornada organitzada pel Departament de Sanitat i Seguretat Social.

Març

5

Conferència de l'Adjunt d'infants en el Curs de Drets Humans, organitzat per l'Institut de Drets Humans de Catalunya.

7

Conferència del Síndic al XIX Curs de Drets Humans sobre «La figura del defensor del poble des de l'actuació del Síndic de Greuges», organitzat per l'Institut de Drets Humans de Catalunya.

11

Conferència de l'Adjunt d'infants al Curs sobre menors, organitzat per la Fundació Olof Palme.

12

Participació de l'assessora Montserrat Cusó en el Seminari sobre la Sessió extraordinària de les NNUU a favor de la infància, organitzat per la Fundació Olof Palme i la Universitat de Barcelona.

14

Assistència de l'Adjunt a la Jornada «L'arbitratge en l'àmbit de l'Administració pública» organitzada per l'Institut d'Estudis Autonòmics.

18

Participació del Síndic en la Jornada inaugural de la Convenció Catalana per al debat sobre el futur de la Unió Europea, organitzat pel Patronat Català Pro Europa.

20-22

Assistència de l'Adjunt d'infants a les Jornades d'Educació Compensatòria, organitzades pel Departament d'Ensenyament de la Universitat de Barcelona.

21

Conferència del Síndic dins dels cursos per a la Gent Gran sobre «El Síndic de Greuges de Catalunya: actuacions en favor de les persones grans», organitzats per la UNED de Girona.

27

Conferència del Síndic «L'actuació del Síndic de Greuges en defensa dels drets i llibertats dels ciutadans de Catalunya» dins de la XIII Setmana Cultural de la Floresta.

29

Presentació pel Síndic de la Dra. Beatrice Alamani de Carrillo, Procuradora para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador, en la Conferència impartida a la Universitat Autònoma de Barcelona.

Maig

5-12

Assistència i participació de l'Adjunt d'infants a la sessió especial que l'Assemblea General de les Nacions Unides va celebrar a la seu de Nova York, dedicada a la infància.

6

Participació de l'assessora Montserrat Cusó, en un fòrum sobre la pel·lícula *El Bola* i debat sobre maltractaments infantils, per a alumnes de 4t d'ESO del Col·legi Casp.

7

Presentació pel Síndic del Sr. Jacöb Soderman, Defensor del Poble Europeu en la Conferència «La garantia dels drets de la ciutadania europea» impartida en el marc de les celebracions del Dia d'Europa, a la seu de l'Oficina a Barcelona de la Comissió i Parlament europeu.

9

Conferència del Síndic al Sopar-col·loqui, organitzat pel Club de Roma sota el títol «La immigració».

10

Presentació de l'assessora Montserrat Cusó de les activitats del Síndic en matèria d'infants a estudiants d'educació social de la Universitat de Girona.

16

Assistència de l'assessor Joaquim Soler a la Taula rodona «Com garantir el dret a la salut laboral dels treballadors autònoms. Projecte d'Inves-tigació: Salut i seguretat en el treball i els treballadors autònoms», organitzada per TRADE–CCOO.

20

Assistència del Síndic a les XIX Jornades Europees de Pasqua, «Estats, regions i ciutadans davant el procés d'integració europea: les reformes necessàries».

Juny

2

Pregó del Síndic a la Fira de Cambrils, a la Cripta de l'Ermita de la Mare de Déu del Camí.

6

Conferència de l'Adjunt d'infants al Centre de Recursos Pedagògics de Santa Coloma de Farners.

19

Ponència del Síndic al Seminari «Il Difensore Civico nel sistema delle instituzioni nazionali per i diritti umani», organitzat per la Universitat de Pàdua.

26

Conferència de l'Adjunt d'infants al Màster sobre Infància i Família organitzat per la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona.

27

Conferència de l'Adjunt d'infants a la Biblioteca pública de Piera, en els actes de inauguració del centre residencial d'acció educativa «El Polzet», de l'Associació per a la creació d'estudis i projectes socials.

Agost

2

Xerrada de l'Adjunt Enric Bartlett sobre el funcionament de la Institució a una delegació del Centro Italiano Femminile (CIF) de la regió de Puglia (Itàlia).

Setembre

3

Conferència i Taula rodona del Síndic «La transición española vista desde Cataluña» en el Curs d'estiu de la Universidad Complutense de Madrid, «1977 La democracia llega a España. Elecciones y transición».

17

Participació de l'assessora Montserrat Cusó en la Taula Rodona sobre «La violència als inicis del segle XXI» a la Facultat de Teologia de Barcelona.

18

Conferència de l'Adjunt «La defensa dels drets dels estrangers» dins el Curs «Immigració i estrangeria. Referència especial al Reglament d'execució de la Llei orgànica 4/2000» organitzat pel Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

24

Conferència de l'assessora Montserrat Cusó, sobre «Els nous reptes en el sistema de protecció infantil» dins del curs La detecció dels maltractaments infantils: La intervenció des del territori, de la Universitat d'Estiu de les Terres de l'Ebre, a Tortosa.

30

Participació de l'Adjunt en la Taula rodona «La ocupación de la vía pública por parte de bares i restaurantes» organitzada pel Club de Chefs de Cocina de Catalunya.

Octubre

2-4

Assistència de l'Adjunt d'infants al Congrés de l'ENOC (European Network Ombudsman for Children), a Brusel·les.

8

Assistència i paraules del Síndic Anton Cañellas, en tant que membre, als actes de celebració del bicentenari de la creació de l'Ordre Nacional de la Legió d'Honor, organitzats pel President de la Societé d'Entraide des Membres de la Légion d'Honneur des Pyrénées Orientales a Perpinyà.

18

Assistència i presentació de la comunicació de l'assessor Manuel Sanz, en la reunió científica celebrada a Barcelona «Palaeofloods, historical data and climatic variability» organitzada pel Consejo Superior de Investigaciones Científicas i la Universitat de Barcelona.

20

Assistència de l'assessora Maria Trias a la Jornada monogràfica sobre la violència psíquica envers les dones «Delegación catalana de la Asociación de mujeres juristas THEMIS»

23

Presentació del Síndic de la Conferència del Sr. Fernando Castañón, secretari executiu de la Comissió de les Nacions Unides a Guatemala i director del Departament de Justícia de la missió de les Nacions Unides per a l'Administració Interina a Kosovo, organitzada per l'Associació d'Amics de les Nacions Unides.

24-25

Ponència del Síndic dins de les Jornades parlamentàries sobre el Dret de Petició al Senat sobre «La nueva Ley Orgánica reguladora del Derecho de Petición».

25

Assistència de l'Adjunt i l'assessora Alexandra Solà al Seminari «Balanç de la presidència espanyola en matèria d'immigració», organitzat per la Càtedra d'Immigració, Drets i Ciutadania de la Universitat de Girona.

30

Presentació del Síndic del «I Foro sobre Derechos Ciudadanos», en el marc de les XVII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble d'Espanya, celebrades a Pamplona.

Novembre

5

Assistència de l'Adjunt a la Taula Rodona «Pi i Margall i el federalisme» dins del Seminari «Pi i Margall: federalisme i autonomia», organitzat per l'Institut d'Estudis Autonòmics, el Centre d'Estudis de Temes Contemporanis i el Departament d'Història Contemporània de la Universitat de Barcelona.

14

Participació de l'Adjunt d'infants en una taula rodona de la Jornada sobre Benestar Social i Mitjans de Comunicació, organitzat pel Consell de Benestar Social de l'Ajuntament de Barcelona i el Col·legi de Periodistes de Catalunya.

18-21

Assistència del Síndic i la Secretària General al «VII Congreso Anual de la FIO» organitzat pel Provedor de Justiça de Portugal.

Intervenció del Síndic com a comentarista de la Ponència «La mediación del Ombudsman en los Conflictos entre la Administración y los Ciudadanos».

20

Ponència de l'Adjunt d'infants a la Taula rodona «El paper de les administracions públiques en el respecte als drets dels infants: línies de futur», organitzada per l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona.

25-26

Assistència de l'Adjunt d'infants a la Conference Euroméditerranéenne sur la Protection des mineurs isolés, organitzada pel president de la Regió Provence-Alpes-Côte d'Azur i l'Associació Jeunes Errants, a Marsella.

Assistència de l'assessora Montserrat Cusó a la Jornada de defensors i responsables municipals de la infància, a Lleida.

28

Assistència de l'assessor Joaquim Soler al Seminari TRADE sobre «Un marc de drets pels TRADE».

29

Ponència de l'Adjunt en el Seminari de Dret Local, en la sessió dedicada al comentari de la modificació de la Llei municipal de Catalunya (articles relatius als síndics municipals de greuges).

Conferència inaugural de l'Adjunt d'infants a la 2a Jornada de Treball sobre l'atenció a la Infància i l'Adolescència de Risc Social, organitzades per l'Ajuntament de Badia del Vallès.

Desembre

4

Conferència de l'Adjunt d'infants al centre López Vicuña.

13

Assistència de l'Adjunt i l'assessora Alexandra Solà a la Jornada d'Estudi «L'aplicació judicial de la normativa d'estrangeria» organitzada per la Càtedra d'Immigració, Drets i Ciutadania de la Universitat de Girona.

6. Actes de representació

Gener

6

Assistència del Síndic a l'acte de lliurament dels Premis Nadal.

9

Assistència del Síndic a la conferència pronunciada pel Conseller d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació, Hble. Sr. Andreu Mas-Colell, «Els camins europeus de Catalunya: la universitat».

12

Assistència del Síndic als actes commemoratius del 25è aniversari de la mort de Josep Pallach.

14

Assistència del Síndic a la Conferència «Globalització i Justícia», organitzada per la Fundació la Caixa.

15

Assistència del Síndic a la conferència de l'Alcalde de Barcelona, Excm. Sr. Joan Clos, «Balanç de la ciutat 2001. Projectant el futur» organitzada pel Col·legi de Periodistes de Catalunya.

16

Assistència del Síndic a la inauguració del Congrés de Justícia Juvenil, organitzat pel Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

28

Assistència del Síndic a la XI Jornada europea del Consell Català del Moviment Europeu, al Parlament de Catalunya.

30

Assistència del Síndic al Seminari Europa-Mediterrània. Polítiques d'Immigració, organitzat per l'Institut Català de la Mediterrània.

Assistència del Síndic al XXII Premi de les Lletres Catalanes Ramon Llull i II Premi Sèrie Negra de novella.

Febrer

1

Assistència del Síndic a la sessió solemne de la Festivitat de Sant Raimon de Penyafort a l'Il·lustre Col·legi Advocats de Barcelona.

5

Assistència del Síndic al Lliurament de la Clau de Barcelona a la Sra. Adela Subirana i Cantarell, organitzat pel Club d'Amics Clau de Barcelona.

Assistència del Síndic a la conferència «Europa des de Catalunya», organitzada per la Comissió Europea a Barcelona.

9

Assistència del Síndic a la inauguració d'Hortimostra, del Mercat de Flor i Planta Ornamental.

11

Assistència del Síndic al lliurament del IX Premi Blanquerna.

12

Assistència del Síndic a la conferència «El món de Cambó», pronunciada pel Sr. Miquel Roca i Junyent a la Llotja de Mar.

13

Assistència del Síndic al Congrés Sefarad Mundial i Fòrum Econòmic Internacional, organitzat per la Cambra de Comerç Espanya-Israel.

21

Assistència de l'Adjunt a la conferència del Sr. Josep M. Mas i Solench amb motiu del IV Centenari de la canonització de Sant Raimon de Penyafort, organitzada per l'Ajuntament de Barcelona.

22

Assistència del Síndic al funeral pel General Marzo, antic capità general de la Regió Militar Pirenaica.

25

Assistència de l'Adjunt a l'acte de presentació del llibre El Consell Consultiu de la Generalitat. Memòria de 20 anys del catedràtic de Dret Constitucional, Dr. José Antonio González Casanova.

27

Assistència del Síndic a l'acte d'inauguració de Caixa Fòrum, presidit per S.M. El Rei.

Març

4

Assistència del Síndic a l'acte de concessió de la Medalla d'Or de la Generalitat de Catalunya a l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau al Parlament de la Generalitat.

6

Participació del Síndic en l'acte de presentació del llibre *El Síndic de Greuges* d'Enric Bartlett, Adjunt al Síndic de Greuges, presidit pel President del Parlament, Molt Hble. Sr. Joan Rigol, a l'Institut d'Estudis Autonòmics.

9

Assistència del Síndic a l'acte solemne de gala de la imposició de distincions de l'Agrupació Espanyola de Foment Europeu.

11

Assistència del Síndic a l'esmorzar-col·loqui amb el President de la Generalitat, el Molt Hble. Sr. Jordi Pujol, organitzat per Europa Press i Nueva Economia.

Assistència del Síndic a la conferència «Catalunya en el món» pronunciada pel President de la Generalitat, Molt Hble. Sr. Jordi Pujol, organitzada per ESADE i el Capítol Español del Club de Roma.

13

Assistència del Síndic a l'acte de presentació del llibre del Dr. Jordi Giró *Dos homes de pau en temps de guerra. Epistolari Carles Cardó-Ramon Sugranyes*, organitzat per la Generalitat de Catalunya.

22

Assistència del Síndic a la ponència i el dinar col·loqui del Sr. José Ramón Lasuén, «Transición a la economía del conocimiento».

Assistència de l'assessor Manel Sanz als actes del Dia Internacional de la Metereologia, organitzats per l'Institut Nacional de Metereologia a Barcelona.

Abril

4

Assistència del Síndic a l'acte de lliurament de despatxos als alumnes de la 52a Promoció de la Carrera Judicial, presidit pels Reis d'Espanya a l'Auditori de Barcelona.

9

Assistència del Síndic a l'acte de lliurament del Club d'Amics «La Clau de Barcelona, en motiu del lliurament de la clau als senyors José Antich, Director de *La Vanguardia* i Antonio Franco, Director de *El Periódico*.

16

Presentació pel Síndic del llibre en homenatge a Luis Lucia, *En el filo de la navaja* de Vicente Comas, organitzat per Cristianisme i Justícia.

17

Assistència del Síndic a l'acte d'atorgament dels Premis a la Promoció Internacional de Barcelona, organitzat per la Fundació Barcelona Promoció.

18

Assistència de l'Adjunt d'infants a l'acte inaugural de les IV Jornades del Col·legi d'Educadors i Educadores Socials de Catalunya, amb el títol «Tendències de futur en les polítiques socials».

22

Assistència del Síndic a l'acte del Dia dels Mossos d'Esquadra, en motiu del lliurament de medalles, felicitacions i distincions.

Assistència del Síndic i dels dos adjunts a la conferència sobre «Drets Humans i resolució de conflictes» del Sr. Francesc Vendrell i Vendrell amb motiu de l'atorgament de la Medalla d'Honor d'Or del Parlament de Catalunya.

23

Assistència del Síndic, de l'Adjunt i de la cap de gabinet, als actes de celebració de la Diada de Sant Jordi, organitzats per la Generalitat de Catalunya.

Maig

2

Assistència del Síndic a la conferència pronunciada pel President de la Generalitat, Molt Hble. Sr. Jordi Pujol, «Projecte i valors d'Europa».

3

Assistència del Síndic i la coordinadora del programa de cooperació amb els Balcans a la X Festa de la Diversitat, organitzada per SOS Racisme.

8

Assistència del Síndic al respons per al mestre Xavier Montsalvatge, a la capella del Palau de la Generalitat.

9

Assistència del Síndic al funeral del Sr. Ferran Camps, exdiputat del Parlament de Catalunya.

Assistència del Síndic a l'acte institucional del Dia d'Europa a l'Ajuntament de Barcelona.

Assistència del Síndic i la cap de gabinet a la recepció oferta per la representació de la Comissió Europea i l'Oficina del Parlament Europeu, amb motiu del Dia d'Europa.

13

Assistència del Síndic Anton Cañellas a la presa de possessió de la Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha, Excma. Sra. Henar Merino.

22

Assistència de la cap de gabinet a la Universitat de Barcelona a l'acte d'entrega de diplomes a totes les institucions i despatxos d'advocats que acullen a estudiants de Dret en pràctiques.

30

Assistència del Síndic al sopar anual i Premis Pimes 2002, organitzat per Pimec Sefes.

Juny

4

Assistència del Síndic i de l'Adjunt a la conferència del President de la Generalitat, Molt Hble. Sr. Jordi Pujol «Defensa i elogi de la política. Grandesa i misèria de la política».

6

Assistència del Síndic i de l'Adjunt a la presentació del llibre *Estado Autonómico y Poder Judicial* de Joaquim Borrell i Mestre, conseller secretari del Consell Consultiu de la Generalitat de Catalunya, organitzat per l'Institut d'Estudis Autonòmics.

9

Assistència del Síndic a la commemoració dels «14 anys del decés de Josep Tarradellas» i a l'entrega de la insígnia de filla adoptiva de Cervelló a Antonia Macià.

10

Assistència del Síndic al Premi d'Honor de les Lletres Catalanes, atorgat per Òmnium Cultural.

14

Assistència del Síndic a la Solemne Sessió al Congrés dels Diputats i a la recepció, amb motiu del XXV aniversari de les Eleccions Generals del 15 de juny de 1977.

17

Assistència del Síndic a la celebració del Centenari d'Agrupació Mútua.

21

Assistència de l'Adjunt a l'acte de cloenda i lliurament de diplomes del Curs de formació bàsica 2001-2002 de l'Escola de Policia de Catalunya.

25

Assistència del Síndic a la conferència del President del Parlament de Catalunya, Molt Hble. Sr. Joan Rigol, titulada «Política i valors compartits. Drets i deures dels catalans i principis rectors de la política catalana».

26

Assistència del Síndic a l'acte d'homenatge al Dr. Carles Solà, organitzat per l'Associació d'Amics de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Assistència de l'Adjunt a la presentació del llibre *La Carta Municipal de Barcelona y el Ordenamiento Local. El régimen especial del Municipio de Barcelona,* d'Alfredo Galán Galán, professor titular de Dret Administratiu de la Universitat de Barcelona.

27

Assistència del Síndic a l'acte de relleu en el Comandament del Sector Aeri de Barcelona i aquarterament del Prat.

Assistència del Síndic a l'acte de lliurament dels «Premis Catalunya d'Educació», atorgats per la Generalitat.

Juliol

5

Assistència del Síndic a la inauguració de la nova seu de l'Associació Catalana de Premsa Comarcal.

17

Assistència del Síndic a la presentació del llibre *Jornades de debat: Catalunya, demà* al Palau de la Generalitat.

24

Assistència del Síndic al X aniversari de la creació de l'Agència Estatal d'Administració Tributària.

Setembre

5

Assistència de l'Adjunt d'infants a l'acte d'inauguració de l'exposició «La literatura infantil a Catalunya, 1866-1939», organitzat per la Universitat de Vic.

10

Assistència del Síndic a la conferència del Dr. Ricard García Cárcel, catedràtic d'Història Moderna de la UAB, «L'11 de setembre de 1977. Algunes possibles lliçons» al Saló de Cent de l'Ajuntament de Barcelona.

11

Assistència del Síndic, acompanyat dels seus adjunts, la secretària general i la cap de gabinet a l'Ofrena floral al monument a Rafael de Casanova, amb motiu de la Diada Nacional de Catalunya.

Assistència del Síndic i l'Adjunt a la recepció oferta pel Parlament de Catalunya, amb motiu de la Diada Nacional de Catalunya.

Assistència del Síndic a l'acte públic en memòria de les víctimes dels atemptats de Nova York de l'11 de setembre a la plaça Sant Jaume.

15

Assistència del Síndic a l'acte de lliurament dels Premis Nacionals de Cultura de la Generalitat de Catalunya.

17

Assistència de l'Adjunt a l'acte de presentació del llibre *Manual del Secretario. Teoría y práctica del derecho municipal* de Carmen Alonso Higuera, organitzat per la Fundació Carles Pi i Sunyer d'Estudis Autonòmics i Locals.

18

Assistència del Síndic a la inauguració de les noves instal·lacions de Ràdio Barcelona.

20

Assistència del Síndic al pregó de les Festes de la Mercè, a càrrec del Dr. Valentí Fuster.

Assistència del Síndic a la recepció oferta per l'Alcalde de Barcelona, Excm. Sr. Joan Clos, amb motiu de les Festes de la Mercè.

24

Assistència del Síndic a la missa solemne amb motiu de les festes de la Mare de Déu de la Mercè, presidida pel Cardenal Arquebisbe de Barcelona, Excm. i Rvdm. Dr. Ricard Maria Carles, a la Basílica de la Mercè.

Assistència del Síndic als actes celebrats a l'Ajuntament de Barcelona, amb motiu de les Festes de la Mercè.

30

Assistència del Síndic a l'acte commemoratiu del 25è aniversari del restabliment provisional de la Generalitat de Catalunya.

Assistència de l'Adjunt a l'acte d'homenatge al Sr. Joan Gomis, organitzat per Cristianisme i Justícia - Justícia i Pau.

Octubre

2

Assistència del Síndic a la ponència i dinar col·loqui «El futuro de los discapacitados en una sociedad para todos» al capítol espanyol del Club de Roma.

3

Assistència del Síndic a l'acte d'inauguració del curs de la Universitat Pompeu Fabra.

9

Assistència del Síndic al sopar de lliurament del premi Barcelona «Meeting Point 2002».

11

Assistència del Síndic a l'enterrament del Sr. Agustí Contijoch i Mestres, president d'honor de PIMEC-SEFES.

21

Assistència del Síndic a l'acte de presentació de la primera Agència de Qualitat d'Internet, projecte del Consell de l'Audiovisual de Catalunya, del Consell Andorrà de l'Audiovisual i de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions.

Novembre

6

Assistència del Síndic a la Conferència de l'Excmo. Sr. Salvador Sánchez Terán sobre el retorn a Catalunya de Josep Tarradellas.

7

Assistència del Síndic a l'acte inaugural de l'Homenatge a l'exili presidit pel Molt Hble. Sr. Jordi Pujol, President de la Generalitat de Catalunya.

8

Assistència del Síndic a la inauguració del 3r Congrés de la Joventut de Catalunya.

14

Assistència del Síndic i l'Adjunt d'infants a l'acte de presentació del Fòrum Mundial de Xarxes de la Societat Civil - Ubuntu, promogut per la Universitat Politècnica de Catalunya i la Fundació Cultura de Paz.

20

Assistència de l'Adjunt d'infants a l'acte organitzat per l'associació Save the Children per commemorar el Dia Universal dels Drets dels Infants.

Assistència de l'Adjunt d'infants a l'acte de les Nacions Unides per commemorar el 5è aniversari del Tractat d'Ottawa, celebrat al Parlament de Catalunya.

Assistència de l'assessora Montserrat Cusó al lliurament del I Premi Nacional d'Infància de Catalunya constituït per l'Associació Catalana per a la Infància Maltractada (ACIM) i la Fundació Concepció Juventeny.

22-23

Assistència de l'assessora Montserrat Cusó, al Fòrum de la FEDAIA «El futur de la infància i l'adolescència en risc: propostes per a l'equilibri territorial» a Barcelona.

25

Assistència del Síndic a la presentació del llibre *El rostre humà del Parlament: Apunts de memòria*, de Joan Colomines.

Assistència del Síndic a l'acte d'homenatge a Josep Pernau; Premi a la «Llibertat d'Expressió Josep Maria Lladó», 4a edició.

27

Assistència del Síndic a la conferència de l'alcalde de Rotterdamm, Sr. Iro Opstelten, «Rotterdamm y Barcelona en una perspectiva europea».

Assistència del Síndic a la inauguració del curs 2002-2003 de l'Acadèmia de Legislació i Jurisprudència de Catalunya.

28

Assistència del Síndic a la Gran Gala de lliurament del Premis Ondas 2002.

29

Assistència del Síndic a la conferència col·loqui «La fraternitat com a categoria política» de la Sra. Chiara Lubich, fundadora presidenta del moviment dels Focolars, Premi UNESCO 1996 de l'Educació per a la Pau i Premi Drets Humans 1998 del Consell d'Europa.

Assistència del Síndic a la festa anual de l'Associació Amics de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Assistència del Síndic a la «Diada del Soci» de l'Esbart Dansaire de Rubí.

Desembre

2

Assistència del Síndic a l'acte de cloenda de l'any del Centenari del Dr. Robert. Palau de la Generalitat.

3

Assistència del Síndic a l'acte de lliurament de les creus de Sant Jordi de la Generalitat de Catalunya.

4

Assistència del Síndic a l'acte d'homenatge a Joan Colomines i Puig amb motiu del seu 80è aniversari i presentació del llibre *Miscel·lània a Joan Colomines*.

5

Assistència del Síndic a la recepció oferta pel President de la Generalitat de Catalunya, Molt Hble. Sr. Jordi Pujol, i la consellera de Justícia i Interior amb motiu del Dia de la Constitució.

9

Assistència del Síndic a l'acte de lliurament del XXIII Premi per la Pau, atorgat per l'Associació per a les Nacions Unides a Espanya, a l'Excm. Sr. Miquel Ángel Moratinos, representant especial de la Unió Europea per al procés de pau a l'Orient Mitjà.

10

Assistència del Síndic a l'acte de presentació del llibre *La revolución y el deseo* de Miquel Núñez, convidat pel Molt Hble. Sr. Jordi Pujol, al Palau de la Generalitat.

11

Assistència del Síndic a la inauguració de les noves instal·lacions del Grup farmacèutic Uriach, a Palausolità i Plegamans.

13

Assistència del Síndic al dinar de Santa Llúcia, organitzat per l'ONCE.

Assistència del Síndic a l'homenatge a Maurici Serrahima al Palau de la Generalitat.

Assistència del Síndic a la 52a Festa de les Lletres Catalanes de la Nit de Santa Llúcia, Òmnium Cultural.

15

Assistència de l'Adjunt a la Festa de Nadal organitzada per l'Associació Rauxa.

19

Assistència de l'Adjunt a la Festa de Nadal organitzada per AEC-GRIS.

20

Assistència del Síndic al sopar de Nadal ofert a les Autoritats pel president de la Generalitat de Catalunya.

7. VISITES PROTOCOL·LÀRIES

Febrer

1

Visita de la nova Cònsol general de Polònia, Hble. Sra. Joanna Kozinska-Frybes.

6

Assistència del Síndic al dinar ofert per la cònsol de Bèlgica en honor del Sr. Jean-Luc Dehaene, vicepresident de la Convenció sobre el futur d'Europa.

14

Visita del nou secretari sectorial d'Execució Penal, Ramon Parés i de la nova directora general de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació, Sra. Mercedes Sánchez.

Visita del nou secretari per a la Immigració, Sr. Salvador Obiols.

15

Visita del vocal del Consell General del Poder Judicial, l'Excm. Sr. Alfons López Tena.

28

Visita del nou Ambaixador de Iugoslàvia, Excm. Sr. Trivio Indjic i del Cònsol General de Iugoslàvia a Barcelona, Hble. Sr. Roberto Rivera.

Març

2

Assistència del Síndic al sopar ofert per la cònsol de Bèlgica en honor del Sr. Ferdinand Nothomb.

Abril

5

Signatura del Síndic al registre de condols obert al Consolat Britànic en motiu de la defunció de S.M. la Reina Mare.

Visita de la nova Cònsol General d'Uruguai, Hble. Sra. Diana M. Espino Pugliese.

19

Visita de l'Excm. Sr. Marek Nawara, Mariscal de la regió de Malopolska, Polònia, amb motiu de la inauguració de l'any de Polònia a Catalunya i a Espanya.

30

Assistència del Síndic i l'Adjunt a la recepció oferta per la cònsol General de Polònia amb motiu de la Festa Nacional de Polònia i la inauguració de l'exposició «Polacos», al Palau de la Virreina.

Maig

27

Assistència del Síndic a la recepció oferta per l'Oficina del Quebec a Barcelona amb motiu de la missió oficial a Catalunya de la presidenta del Parlament del Quebec, Sra. Louise Harel.

Juny

3

Assistència del Síndic a la recepció del cònsol d'Itàlia amb motiu de la festa Nacional.

12

Assistència del Síndic a la recepció del cònsol General de la Federació Russa amb motiu de la Festa Nacional de Rússia.

18

Visita de comiat de l'Ilmo. Sr. Coronel Alberto Cenalmor i visita de presentació de l'Ilmo. Sr. Coronel Antonio Cabrera, Cap del Sector Aeri de Catalunya.

Juliol

3

Visita de comiat del Cònsol General del Japó, Hble. Sr. Hiroyuki Hiratmatsu.

5

Assistència del Síndic a la recepció oferta pel cònsol General del Japó amb motiu del seu comiat de Barcelona.

8

Visita del Cònsol General de Portugal, Hble. Sr. Antonio Quinteira Nobre.

10

Visita de comiat de la Cònsol General de Bèlgica, Hble. Sra. Christine Stevens.

11

Assistència del Síndic a la recepció oferta per l'Ambaixador i el cònsol General de Croàcia amb motiu de l'obertura del Consolat de Croàcia a Barcelona.

15

Assistència del Síndic a la recepció oferta pel cònsol General de França amb motiu de la Festa Nacional Francesa.

16

Assistència del Síndic a la missa celebrada a la Capella castrense del Parc de la Ciutadella, amb motiu de la festivitat de la Verge del Carme i a la recepció a la sala d'actes del Sector Naval i Portal de la Pau.

18

Assistència del Síndic a la recepció de comiat, oferta pel Cònsol General de Xile, Hble. Sr. Felipe Du Monceau.

24

Assistència del Síndic Anton Cañellas a la recepció oferta pel cònsol General de Bolívia.

Agost

1

Dinar ofert pel Síndic Anton Cañellas a la Cònsol General de Bèlgica i Degana del Cos Consular, Hble. Sra. Christine Stevens.

19

Assistència del Síndic Anton Cañellas al comiat de la Cònsol General de Bèlgica, Hble. Sra. Christine Stevens.

21

Visita del Cònsol General de Rússia, Hble. Sr. Igor S. Kondrashev.

Setembre

6

Assistència del Síndic Anton Cañellas a la recepció oferta pel cònsol General del Brasil amb motiu de la Festa Nacional del Brasil.

19

Lliurament de l'Informe 2001 del Síndic de Greuges al Conseller en Cap i de la Presidència, Hble. Sr. Artur Mas al Palau de la Generalitat.

Visita del nou Cònsol General del Japó, Hble. Sr. Mitsunori Shirakama.

Octubre

1

Lliurament de l'Informe 2001 al Cardenal Arquebisbe de Barcelona, Excm. i Rvdm. Dr. Ricard Maria Carles, pel Síndic acompanyat de l'Adjunt.

3

Assistència del Síndic a la recepció oferta pel cònsol General de la República Federal d'Alemanya amb motiu del Dia de la Unitat Alemanya.

4

Assistència del Síndic als actes amb motiu del Dia de la Policia i a la imposició de condecoracions.

Visita a la Institució de representants de l'Església Ortodoxa, de Bòsnia-Herzegovina, França i Catalunya.

5

Reunió del Síndic amb la Cònsol de Suècia, Hble. Sra. Kristina Stenhammar.

15

Assistència del Síndic a la Missa solemne amb motiu de la patrona del Cos de la Intendència, Santa Teresa de Jesús, a la Capella del Parc de la Ciutadella.

Assistència del Síndic i de l'Adjunt d'infants a la recepció oferta a la residència del Cònsol del Marroc, Hble. Sr. Bouchaïb El Khalfi.

21

Assistència del Síndic a la recepció oferta pel president del Senat de Canadà, Sr. Daniel Hays.

Novembre

2

Assistència del Síndic a la recepció oferta per l'Almirall Cap de l'Estat Major de l'Armada i el Comandant del Buc de l'Armada *Castilla* amb motiu del XLI Saló Nàutic Internacional de Barcelona.

15

Visita del Cònsol de Rússia, Hble. Sr. Igor S. Kondrashev.

21

Assistència del Síndic a la recepció oferta pel cònsol de França.

25

Visita de presentació de l'Hble. Sr. Michel Godfrind, Cònsol General de Bèlgica a Barcelona.

Desembre

8

Assistència del Síndic a la Missa amb motiu de la Festivitat de la Immaculada, a la capella castrense del Parc de la Ciutadella.

10

Assistència del Síndic a la missa i recepció oferta pel coronel en cap del Sector Aeri de Catalunya amb motiu de la Festivitat de Nostra Senyora de Loreto, Patrona de l'Exèrcit de l'Aire.

12

Assistència del Síndic a la recepció oferta pel cònsol d'Itàlia amb motiu de la visita de l'Ambaixador Excm. Sr. Amadeo de Franclús.

Assistència del Síndic al concert de la pianista Katia Skanavi ofert pel Cònsol de Rússia, l'Hble. Sr. Igor S. Kondrashev.

19

Assistència del Síndic a la recepció oferta pel Tinent General Cap de la Regió Militar Pirenaica, Excm. Sr. Luis Alejandre Sintes, a la Capitania General.

20 desembre

Audiència amb el President de la Generalitat, Molt Hble. Sr. Jordi Pujol per fer-li lliurament de l'Informe de l'any 2001.

8. MITJANS DE COMUNICACIÓ

–Temes generals, relacionats amb la Institució

Gener

14

Entrevista a l'Adjunt pel programa *Protagonistas Catalunya* d'Onda Cero

Febrer

24

Entrevista al Síndic per al butlletí informatiu de la Cambra de la Propietat Urbana

Març

1

Entrevista al Síndic pel programa *Parlament* de TV3

Maig

2

Entrevista al Síndic a Ràdio Sabadell

4

Entrevista al Síndic pel programa *135 escons* de TVE2

6

Entrevista al Síndic pel programa *Gent del Món* de Ràdio 4

14

Entrevista a l'Adjunt pel programa *Tot és possible* de RAC-1

16

Entrevista a l'Adjunt a Ràdio Ripollet

30

Entrevista al Síndic pel programa *No som perfectes* de RAC-1

Entrevista al Síndic pel programa *La República* de COM Ràdio

Juny

4

Entrevista al Síndic a TV25

23

Entrevista al Síndic i a l'Adjunt d'infants Jordi Cots pel programa *Parlament* de TV3

Juliol

22

Entrevista al Síndic al programa *Escala Catalunya* de TVE Internacional

Agost

8

Entrevista a l'Adjunt a Onda Rambla

23

Entrevista al Síndic a Catalunya Informació

Setembre

20

Entrevista a l'Adjunt d'infants per la revista *Focus 2004*

26

Entrevista al Síndic i reportatge sobre el funcionament de la Institució a la revista *Mía*

Octubre

1

Entrevista al Síndic a la revista del Col·legi d'Advocats de Sabadell

Novembre

1

Entrevista a l'Adjunt d'infants a Radio Exterior de España

13

Entrevista al Síndic a la revista del Col·legi d'Advocats de Granollers

18

Entrevista a l'Adjunt d'infants a Ona Catalana

19

Entrevista a l'Adjunt d'infants a Ràdio Estel

–Temes d'actualitat

Maig

16

Entrevista al Síndic a *El Periódico*, amb motiu de l'aniversari del Congrés Eucarístic de Barcelona

Juny

6

Entrevista al Síndic a l'informatiu de Ràdio 4, amb motiu de la presentació de l'Informe del 2001

17

Conferència de premsa del Síndic Anton Cañellas, del Defensor del Poble espanyol Enrique Múgica i del degà del Col·legi d'Advocats de Madrid Luís Martí Mingarro, de presentació del Programa de Cooperació Institucional amb els Balcans

30

Entrevista al Síndic pel programa *Parlament* de TV3, sobre l'actuació en relació amb la Pedrera de Seva

Setembre

4

Entrevista a l'Adjunt d'infants pel programa *L'espiral* de RAC-1, en relació amb la implantació d'un microxip a una nena britànica d'onze anys per part dels seus pares

6

Entrevista al Síndic a TV3, amb motiu de la commemoració de la Diada de 1977

23

Entrevista al Síndic a la revista *Tiempo*, sobre qüestions relacionades amb la immigració

Octubre

28

Entrevista al Síndic a COM Ràdio, amb motiu de les XVII Jornades de Coordinació de defensors del poble de l'Estat

Novembre

7

Entrevista al Síndic al programa *Gent de Món* de Ràdio 4, en relació amb l'Informe sobre la situació de l'atenció primària a Catalunya

20

Entrevista a l'Adjunt d'infants a COPE Menorca amb motiu de la celebració del Dia Universal dels drets dels infants

Desembre

8

Participació del Síndic en una tertúlia sobre drets humans a COM Ràdio

–Desplaçament Oficina del Síndic de Greuges

21 febrer

Entrevista al Síndic a Ràdio Manresa. Desplaçament a Solsona

2 abril

Entrevista al Síndic a Ràdio Marina. Desplaçament a Blanes

11 juny

Entrevista al Síndic al bisetmanari *Som Garrigues.* Desplaçament a les Borges Blanques

16 octubre

Entrevista al Síndic a Ràdio Reus. Desplaçament a Reus

7 novembre

Entrevista al Síndic i reportatge sobre el desplaçament a la Bisbal a TVE2

17 desembre

Entrevista al Síndic i reportatge sobre el desplaçament a Tortosa al Telenotícies Nit de TV3

Cal tenir en compte que amb motiu d'aquests desplaçaments de l'oficina i durant l'estada a la localitat visitada, el Síndic Anton Cañellas convoca una conferència de premsa amb els mitjans locals i comarcals.

–25 aniversari de les primeres eleccions democràtiques

28 maig

Entrevista al Síndic a l'*Avui*

11 juny

Entrevista al Síndic a l'*Avui*

13 juny

Entrevista al Síndic a la cadena SER

–Contaminació acústica

10 juliol

Entrevista al Síndic pel programa *Gent de Món* de Ràdio 4

26 novembre

Entrevista al Síndic pel programa *Parlament* de TV3 i reportatge sobre una actuació per un cas de sorolls a Puigcerdà

–Control de la pornografia infantil

22 març

Entrevista a l'Adjunt d'infants pel programa *Gent de Món* de Ràdio 4

12 octubre

Entrevista a l'Adjunt d'infants a Catalunya Informació

9. VISITES DOCENTS

Es detallen en aquest epígraf les visites realitzades a la nostra seu, prèvia sol·licitud, de centres docents d'ensenyament secundari, universitari i de formació d'adults, per a conèixer la Institució del Síndic de Greuges i les seves funcions.

24 gener

Escola Arrels de Solsona

22 febrer

IES La Segarra

12 març

Escola El Cim de Terrassa

19 març

Escola El Teide de Viladecans

8 abril

Escola Universitària de Treball Social de Barcelona

12 abril

Facultat d'Econòmiques de la Universitat de Barcelona. Alumnes de l'assignatura d'Insti-tucions Polítiques i Administratives de Catalunya.

15 abril

Escola Universitària de Treball Social de Barcelona

7 maig

Centre d'Estudis Roca de Barcelona

9 maig

Estudiants de Relacions Laborals de la Universitat de Barcelona.

10 maig

Alumnes d'Estudis d'Educació Social de la Universitat de Girona.

14 maig

Escola d'Adults Manuel Sacristán de CCOO de Barcelona

14 juny

IES Serra de Marina de Premià de Mar

20 novembre

IESP Mollet del Vallès

21 novembre

Centre d'Estudis Roca de Barcelona

27 novembre

IESP Mollet del Vallès

29 novembre

Escola de Capacitació Agrària d'Olius

18 desembre

IES Baix Camp

ANNEX 8

COMPOSICIÓ DE LA INSTITUCIÓ

Es relaciona a continuació totes aquelles persones amb indicació del seu càrrec o funcions que, amb independència del seu vincle i del règim de col·laboració, han treballat durant aquest any per a aquesta Institució.

Síndic de Greuges	Anton CAÑELLAS I BALCELLS
Adjunt al Síndic	Enric R. BARTLETT I CASTELLÀ
Adjunt al Síndic per a la defensa dels drets dels infants	Jordi COTS I MONER
Secretaria General	Elisabeth ABELLA I ROCA
Cap de gabinet	Margarita CUSCÓ I TURELL
Assessors/es	Joaquim SOLER I PONT M. J. JUAN-TORRES I CARCELLER Pilar BUSQUIEL I SORIANO M. Dolors ROVIRA I CORCOY Neus PARÍS I DOMÈNECH (1) Alexandra SOLÀ I MASSANELL Manuel M. SANZ I BAZÁN Montserrat CUSÓ I TORELLÓ M. TRIAS I VIDAL DE LLOBATERA Sílvia VÈRNIA I TRILLO Eugeni CASTELLÓ I TARRIDA Judit SARTORIO I ALBALAT M.del Mar ALDEANO I MARTÍN (2)
Assessor d'estudis	Lluís SOLS I LUCIA
Assessor responsable de comunicació	Anton CLAPÉS I PONS
Secretària del Síndic	Glòria DORCA I SELLABONA
Responsable de serveis generals i del programa de cooperació amb els Balcans	Judit SALAS I CALDUCH
Responsable de publicacions i documentació	Antoni MANCHÓN I FARRERAS
Responsable d'informàica (3)	Joan Carles PÉREZ VÁZQUEZ
Responsable de la base de dades de Resolucions (3)	Júlia HERNÁNDEZ I JANÉS
Suport administratiu	Bibiana BOFILL I FRIAS Carme CAÑADILLA I ESTRADA Dolors MOLINA I COSIALLS Nativitat MOLINA I TERRÉN Rosa ÀVILA I CASAS Stel·la VILADOT I POU Elisabet LÓPEZ I LORENTE Montserrat AMAT I NOVES Núria ANDRÉS I BAROT Neus LÓPEZ I MATA Sònia JIMENO I RAMÍREZ

(1) Baixa a 15.12.2002
(2) Alta a 7.01.2003

(3) Dedicació parcial

Majordomia	Montserrat MARQUÉS I RODRÍGUEZ Antoni S. GARCÍA I MARÍN Fermí CAMÍN I BÁZQUEZ Jordi MARTÍNEZ I ARAGÓN
Col·laboradors/res	Raquel ABAD I VERGÉS Isabel BALLESTEROS I BALBASTRE David BLAS I GONZÁLEZ
Becaris/àries	Isabel SORIA I RODRÍGUEZ Eduard MAYER I SUBIRÉS Clara SANCHO I MAYMÍ Josep M.CROS I TUBERT Pere RIERA I SAGRERA

1. PERSONAL

La plantilla de personal de la Institució durant l'exercici corresponent a l'any 2002 ha estat integrada per 35 llocs de treball i en la data d'elaboració d'aquest Informe es troba totalment coberta.

En el transcurs del darrer trimestre de l'any 2002 i principis del 2003 s'han produït dues noves incorporacions, una per cobrir una plaça vacant de suport administratiu al gabinet del Síndic i una assessora nova, funcionària de la Generalitat, que ha cobert la vacant d'una altra, que havia cessat a petició pròpia per accedir a un altre lloc de treball en la seva Administració d'origen. També s'ha cobert la plaça vacant de responsable de serveis generals que comporta la coordinació del programa de cooperació amb els Balcans.

S'han requalificat dos llocs de treball, amb l'adscripció de noves funcions i de major responsabilitat, el de secretària del Síndic i el de responsable de publicacions i documentació.

2. COL·LABORACIONS

S'ha comptat com en anys precedents amb la col·laboració de personal laboral temporal, aquells que en la relació precedent consten com a col·laboradors/res, tant per cobrir situacions d'incapacitat, permisos de maternitat i llicències com per fer front a acumulacions de tasques o obres o serveis determinats. En aquests casos, hem contractat persones procedents bé de la borsa de treball pròpia, bé de la del Parlament.

Hem contractat també en aquest any 2002 la nova responsable de la base de dades de resolucions, llicenciada en Dret i Màster en Dret Públic i Organització Administrativa, en haver cessat la col·laboració de l'antiga responsable.

Continuem mantenint l'assessorament extern en temes informàtics amb la mateixa persona que col·labora amb la Institució des de fa tres anys.

Tots dos llocs de treball, com ja s'apunta en les notes al peu, són en règim d'una dedicació parcial equivalent al d'un terç de la jornada habitual del personal de la Institució.

3. Formació del personal

La formació del personal continua ocupant un lloc destacat en la política de personal de la Institució. En la mesura de les nostres possibilitats, condicionades no ja tant per les disponibilitats pressupostàries sinó pel nombre d'efectius, que a vegades dificulta la participació, s'atenen totes les peticions relatives al cursos i seminaris que a criteri de la Institució es consideren d'interès per la funció que es desenvolupa.

Participem de la xarxa formativa de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, a través de l'Escola d'Administració Pública, i hem designat una responsable de formació que és present en les reunions de treball a les quals se'ns convoca. Som destinataris també dels fons AFCAP que possibiliten la realització de cursos d'informàtica a la nostra seu i en grups reduïts, la qual cosa, com hem dit abans, és molt útil, ja que permet oferir formació en el mateix centre de treball i dins de la jornada amb una afectació mínima pel que fa al desenvolupament de les activitats diàries.

Els cursos i altres activitats formatives realitzats durant aquest exercici del 2002 han estat els següents:

3.1. Personal administratiu i de suport

Per al personal d'aquest grup, s'ha posat l'accent principalment en els cursos d'informàtica, i continuar així el procés iniciat durant l'anterior exercici. Els cursos i les persones participants han estat els següents.

– Curs de processador de textos Microsoft Word 2000, inicial. El curs tenia una durada de 7 hores 30 minuts i anava adreçat a tres persones, tant administratius com assessors. Es va realitzar dins de la jornada de treball, a la mateixa seu de la Institució. Es va finançar amb els fons AFCAP. Hi van assistir Bibiana Bofill, Núria Andrés i Joaquim Soler.

– Curs de processador de textos Microsoft Word 2000, avançat. El curs tenia una durada de 15 hores i anava adreçat a set persones, tant administratius com assessors. Es va realitzar dins de la jornada de treball, a la mateixa seu de la Institució. Es va finançar amb els fons AFCAP. Hi van assistir Nativitat Molina, Raquel Abad, Isabel Ballesteros, Lluís Sols, Pilar Busquiel, Maria Trias i Neus París.

– Curs d'autoedició Quark Xpress. El curs de 36 hores de durada i per tres persones, es va realitzar dins de la jornada de treball a la mateixa seu de la Institució. Es va fer en dos períodes, al mes de maig i al mes d'octubre. Va ser finançat amb els fons AFCAP. Hi van assistir Carme Cañadilla, Antoni Manchón i Anton Clapés.

Com a cursos específics, vinculats a altres àmbits, s'han realitzat els següents:

– Taller d'atenció al públic, dins del programa de formació bàsica de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya. Durada de 28 hores, en set dies, dins la jornada de treball i a la seu de l'EAPC. Finançat amb fons AFCAP. Assistent: Raquel Abad.

– Taller sobre el registre d'entrada i sortida de documents, dins del programa d'actualització i aprofundiment de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya. Durada de 8 hores, en dos dies, dins de la jornada de treball i a la seu de l'EAPC. Assistent: Carme Cañadilla.

– Curs de tècniques d'organització del treball subaltern, dins del programa de formació bàsica de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya. Durada de 15 hores, en tres dies, dins de la jornada de treball i a la seu de l'EAPC. Finançat amb fons AFCAP. Assistent: Antoni García.

– Curs sobre la intercomunicació inter i intrapersonal, dins del programa de formació per a responsables de formació de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya. Durada de 20 hores, en quatre dies, dins de la jornada de treball i a la seu de l'EAPC. Finançat amb fons AFCAP. Assistent: Dolors Molina.

3.2. Personal assessor i tècnic

A banda de la formació informàtica, que s'explica a l'epígraf precedent, i que van rebre un total de sis assessors, durant aquest exercici el personal assessor i tècnic i d'altres càrrecs de la Institució van assistir i participar en els cursos següents:

– Seminari de Dret Local, organitzat per l'Ajuntament de Barcelona, la Diputació de Barcelona, l'Escola d'Administració Pública de Catalunya i la Federació de Municipis de Catalunya, que es desenvolupa durant els mesos d'octubre a juny, tots els anys, en una sessió mensual. Hi assisteixen quatre assessors de la Institució, Sílvia Vèrnia, Pilar Busquiel, Eugeni Castelló i Dolors Rovira, d'acord amb els temes desenvolupats.

– Seminari per a l'estudi de la legislació i la doctrina jurisprudencial aplicable a Catalunya, organitzat per l'Escola d'Administració Pública de Catalunya. Aquest curs també es duu a terme cada any durant els mesos d'octubre a juny, en una sessió mensual. Com l'anterior, hi assisteixen també quatre assessors, Neus París, Alexandra Solà, Eugeni Castelló i Sílvia Vèrnia, en funció de les matèries tractades.

– Congrés Català de Gestió Pública, organitzat per l'Associació Catalana de Gestió Pública, els dies 26 i 27 de setembre. Assistent: Manuel Sanz.

– Seminari sobre «Los retos de la política del agua en el siglo XXI», organitzat per el Instituto Tecnológico del Agua de la Universidad Internacional Menéndez y Pelayo i la Universidad Politécnica de Valencia, els dies 29 a 31 d'octubre a València. Assistent: Sílvia Vèrnia.

– Seminari «La igualdad de género: políticas y ejemplos de buenas prácticas en Europa», organitzat per l'Institut Europeu d'Administració Pública, els dies 11

i 12 de novembre a Barcelona. Assistent: Maria Josep Juan-Torres.

– Seminari Llengua, Educació i Immigració, organitzat per l'Institut de Ciències de l'Educació de la Universitat de Girona, els dies 21 a 23 de novembre a Girona. Assistent: Judit Sartorio.

– XI Congreso de Derecho y Salud. Nuevos retos del Sistema Nacional de Salud, organitzat per l'Associació de Juristes de la Salut, els dies 20 a 21 de novembre a Santa Cruz de Tenerife. Assistent: Joaquim Soler.

– Seminari sobre «Models socials i metròpolis europees en el segle XXI», organitzat pel Pla Estratègic Metropolità de Barcelona, el 12 de desembre. Assistent: Lluís Sols.

– III Curs sobre l'estatut jurídic del personal sanitari de les institucions sanitàries de la Seguretat Social, organitzat per la Comissió de Cultura del Col·legi d'Advocats de Barcelona, els dies 12,17,18 i 19 de desembre a Barcelona. Assistents: Joaquim Soler i Alexandra Solà.

Finalment, i adreçat tant al personal administratiu com assessor, es van organitzar a la seu de la Institució, per bé que fora de l'horari laboral, cursos d'anglès d'una durada de 5 mesos, en sessions setmanals d'una hora i mitja. Es van formar quatre grups, en funció dels nivells i després d'unes proves d'avaluació, d'entre 3 i 6 persones màxim. Els assistents van ser en total quinze persones. Atesa l'acceptació, i d'acord amb els participants, es va fer durant el mes de juny un curs intensiu de sessions de tres hores.

4. CONVENIS

4.1. Conveni amb el Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya per a la realització de pràctiques dels alumnes de les escoles de Pràctica Jurídica

En aquest quart any de vigència del Conveni subscrit amb el Consell de Col·legis d'Advocats de Catalunya que, recordem-ho, té per finalitat la realització de pràctiques de dos alumnes en el Servei d'Informació al Ciutadà del Síndic de Greuges durant un any, amb una dedicació parcial i sota la tutoria de l'assessor responsable del Servei, hem comptat amb la col·laboració de la Sra. Isabel Soria i Rodríguez, de l'Escola de Pràctica Jurídica del Col·legi de Barcelona i del Sr. Javier Mayer i Subirés de l'Escola de Pràctica Jurídica del Col·legi de Sabadell.

Són aquests becaris els qui atenen, en primera instància, els ciutadans que, tant en visita personal o telefònicament, s'adrecen a la Institució en demanda d'informació. Atenen la seva consulta, els orienten i adrecen a l'organisme adequat tot explicant-los les funcions i competències del Síndic i, si és el cas, els ofereixen la possibilitat de presentar formalment una queixa. Compten per a l'exercici d'aquesta activitat amb el suport directe, com hem dit, de l'assessor responsable del Servei, així com també de tota l'organització de la Institució.

4.2. Convenis de cooperació educativa amb Universitats

Hem continuat, un any més, la nostra col·laboració amb el món universitari, per a participar en la formació dels nostres futurs professionals.

4.2.1. Universitat Pompeu Fabra. Màster en Pret Públic i Organització Administrativa

– De gener a juny de 2002, la Sra. Clara Sancho i Maymí, llicenciada en Dret, ha realitzat pràctiques en la nostra Institució, sota la direcció d'una tutora, assessora del Síndic, que han consistit en la gestió i tramitació d'expedients de queixa en els àmbits d'urbanisme, habitatge i consum. Les seves funcions han estat des de la valoració de l'admissibilitat o no de les queixes i les peticions d'informe a les administracions afectades, fins a l'estudi de propostes de resolució dels expedients.

– De gener a juny de 2002, el Sr. Josep Maria Cros i Tubert, llicenciat en Dret, ha realitzat pràctiques en la nostra Institució, sota la direcció d'una tutora, assessora del Síndic, que han consistit en la gestió i tramitació d'expedients de queixa en els àmbits d'administració general, concretament en temes de responsabilitat patrimonial, procediment administratiu i funció pública, en el d'ensenyament universitari i en el de normalització lingüística i cultura. Les seves funcions han estat des de la valoració de l'admissibilitat o no de les queixes i les peticions d'informe a les administracions afectades, fins a l'estudi de propostes de resolució dels expedients.

4.2.2. Universitat Ramon Llull. Màster de Protecció Jurídica dels Drets Fonamentals

En el marc del Conveni subscrit amb la Facultat de Dret de la Universitat Ramon Llull, hem atorgat a la Sra. Ivana Paola Fernández Martinet un ajut a la matrícula del segon curs del Mestratge de Protecció Jurídica dels Drets Fonamentals, en el qual participem aportant professors i conferenciants, des de l'inici d'aquest.

4.2.3. Universitat de Barcelona. Practicum *de la Facultat de Dret*

Durant el mes de maig, el Sr. Pere Riera i Sagrera, alumne de la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona, ha realitzat pràctiques en la nostra Institució, sota la tutoria d'una assessora del Síndic, responsable entre altres àmbits de l'àrea d'administració general. Les seves funcions, atesa la curta estada d'un mes, han estat en relació amb uns estudis sobre els mitjans públics de comunicació i el dret de participació ciutadana.

4.3. Conveni de col·laboració amb el Col·legi i l'Associació d'Enginyers Industrials de Catalunya

L'any 1996 es va subscriure amb el Col·legi i l'Associació d'Enginyers Industrials de Catalunya un conveni

de col·laboració per a la realització d'informes pericials i estudis tècnics en l'àmbit professional de l'enginyeria que possibilitin la missió investigadora del Síndic de Greuges en aquelles matèries relacionades amb el medi ambient i les activitats classificades, que requereixen d'uns coneixements i una especialització dels quals l'oficina del Síndic no disposa.

La col·laboració establerta mitjançant aquest Conveni es presta des de llavors i fins a la data amb la freqüència que el Síndic la demana i amb l'atenció i dedicació requerides. Són uns quants els professionals que, designats pel Col·legi, han actuat en el curs de la investigació de queixes facilitant la resolució del Síndic. En aquest Informe, concretament, es relata una queixa a l'epígraf de Medi ambient en la resolució de la qual es va comptar amb el concurs d'un d'aquests professionals.

4.4. Conveni de cooperació entre els defensors del poble de la Toscana i de Catalunya

El 15 de març de 2002 es va signar a Florència un acord de cooperació entre el Difensore Civico de la Toscana, Sr. Romano Fantappiè i el Síndic de Greuges de Catalunya, Sr. Anton Cañellas.

Les dues institucions, des del reconeixement del paper dels defensors del poble, dins dels processos d'internacio-nalització que estem vivint, com a darrera i més accessible instància de protecció no jurisdiccionals dels drets i les llibertats del ciutadà, es comprometen a crear un fòrum on intercanviar coneixements i pràctiques en la defensa del ciutadà; difondre i potenciar la tasca dels defensors del poble; aportar informació que elimini barreres al gaudi efectiu de la ciutadania, amb especial atenció als grups més febles com ara els menors, la gent gran, els incapacitats; col·laborar als processos d'integració europea amb l'assistència tècnica als països que introdueixen la figura dels defensors en els seus ordenaments; i a establir una línia directa de consulta i assistència recíproca per atendre les queixes presentades per ciutadans de la Toscana i de Catalunya.

4.5. Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges i la Delegació Territorial de l'ONCE a Catalunya

El 16 de gener de 2003, i com a fruit dels treballs duts a terme amb aquest objectiu al llarg de l'últim semestre del 2002, es va signar entre el Síndic de Greuges, Sr. Anton Cañellas, i la delegada territorial a Catalunya de l'ONCE, Sra. Teresa Palahí i Juan, un conveni de col·laboració que creiem que ha de representar un nou pas en la consecució de l'autonomia personal i la plena integració dels discapacitats visuals en la societat.

Així, i amb la finalitat de difondre entre les persones cegues i deficients visuals de Catalunya la funció que porta a terme el Síndic de Greuges; de dur a terme les actuacions necessàries per a garantir-los l'accés autònom al Síndic de Greuges i a qualsevol tipus d'informació que emani d'aquesta Institució; i de contribuir a facilitar-los els tràmits per a exercir el seu dret de queixa davant del Síndic de Greuges de Catalunya, s'ha acordat:

– facilitar a l'ONCE el material d'informació i difusió de la Institució als efectes de la seva transcripció al sistema Braille i sonor;

– adaptar la pàgina web del Síndic de Greuges per a les persones cegues i deficients visuals;

– formar, per part de l'ONCE, el personal del Síndic en els coneixements necessaris per a la correcta atenció de persones amb discapacitat visual;

– formar, per part del Síndic de Greuges, el personal de l'ONCE en el coneixement de la Institució i la forma de presentació de les queixes.

5. LA CÀTEDRA D'IMMIGRACIÓ, DRETS I CIUTADANIA

El 26 de novembre de 2001 es va signar el Conveni entre el bisbat de Girona, la Universitat de Girona i el Síndic de Greuges amb la finalitat de constituir la Càtedra d'Immigració, Drets i Ciutadania, que pretén ser un fòrum de debat i reflexió al voltant de la temàtica immigratòria.

El 15 de gener de 2002, la Càtedra va començar oficialment les seves activitats amb la conferència inaugural a càrrec del seu director, Dr. Eduard Rojo Torrecilla, amb el títol *El fenomen de les migracions. Reptes i perspectives de futur,* i amb intervencions de les tres entitats integrants de la Càtedra: el bisbe de Girona, el rector de la Universitat de Girona i el Síndic de Greuges. Són membres del Consell director el Sr. Joaquim Giol, delegat del bisbe de Girona, la Sra. Carme Timoneda, delegada del rector de la Universitat de Girona i el Sr. Enric R. Bartlett, delegat del Síndic de Greuges.

El 26 de febrer es va constituir el seu Consell Científic, que està integrat pels membres següents:

Sr. Xavier Besalú

Sr. Lorenzo Cachón

Sr. Manuel Castells

Sr. Josep M. de Dios

Sra. Teresa Losada

Sr. Josep Martí Gómez

Sr. Lluís Recolons

Sra. Teresa San Roman

Sra. Alexandra Solà, secretària

ANNEX 9

COL·LABORACIÓ AMB ALTRES OMBUDSMAN

El Síndic, com ja és habitual els darrers anys, ha mantingut i consolidat les relacions institucionals tant en l'àmbit estatal, amb altres comissionats autonòmics de l'Estat i amb el Defensor del Poble, com en l'internacional, amb el Defensor del Poble Europeu, els ombudsman d'altres estats i regions, així com també, a Catalunya, amb els síndics locals o els de les universitats.

També ha continuat col·laborant en el camp internacional, tant a l'Institut Europeu de l'Ombudsman com a la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman. També com els darrers anys, doncs, l'activitat del Síndic en aquestes institucions es tractarà en altres annexos.

1. Relacions institucionals dins l'àmbit estatal

Com cada any, les *Jornades de Coordinació entre Defensors del Poble de l'Estat espanyol* constitueixen el principal motiu de trobada de tots els ombudsmen parlamentaris de l'Estat. En la XVII edició, organitzades per la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, María Jesús Aranda Lasheras, aquestes jornades van tenir lloc els dies 27 a 29 d'octubre a Pamplona, a l'Instituto Navarro de Administraciones Públicas. Prèviament, el mes de maig hi havia hagut una reunió preparatòria a la institució del Síndic de Greuges a Barcelona.

Va assistir en aquestes jornades una delegació encapçalada pel mateix Síndic de Greuges de Catalunya, Anton Cañellas; el seu adjunt, Enric R. Bartlett, l'adjunt per a la defensa dels drets dels infants, Jordi Cots, la secretària general, Elisabeth Abella, la cap de gabinet, Margarita Cuscó i l'assessor d'estudis, Lluís Sols.

Els síndics van debatre aspectes vinculats als objectius i el funcionament de les institucions que representen i van tractar, de manera monogràfica, al llarg de la segona jornada, el dret dels ciutadans a accedir als serveis públics essencials que les diverses administracions públiques tenen encomanats, independentment del país de procedència, consideració administrativa i situació laboral. L'eficàcia d'aquests serveis i el seu dimensionament per atendre les noves demandes ciutadanes van ser analitzats des del punt de vista dels drets de la persona.

El programa previst incloïa una ponència base que va ser desenvolupada en quatre ponències i tres tallers de treball que, amb caràcter previ a les jornades, ja s'havien reunit diverses vegades per estudiar i debatre la matèria. Al final de les jornades es va inaugurar el «I Foro sobre derechos ciudadanos», presentat pel Síndic, Anton Cañellas, i per la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, María Jesús Aranda Lasheras. El doctor Antonio Izquierdo Escribano, catedràtic de la Universitat de la Corunya i Premi 2001 del Consejo Económico y Social de España, va pronunciar una conferència sota el títol «Inmigración y Servicios Sociales: una visión prospectiva».

La ponència base tenia per títol «Una nueva dimensión de los servicios sociales, desde la perspectiva de la inmigración» i va ser presentada pel Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, Bernardo del Rosal.

Les quatre ponències més específiques es van referir, en primer lloc, a «El derecho al acceso a los servicios sociales públicos», en la qual va actuar de president i moderador el Justicia de Aragón, i va ser desenvolupada per l'adjunt segon i per la secretària general del Defensor del Pueblo.

La segona ponència referent a «Inmigración y servicios sociales: El punto de llegada», moderada i presidida pel Diputado del Común de Canarias, va ser presentada pel Valedor do Pobo de Galicia.

La tercera ponència relativa a «Acceso, modelo y recursos de los servicios sociales públicos», presidida i moderada per la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, va ser desenvolupada pel Defensor del Pueblo de Andalucía i per la titular de l'Ararteko del País Basc.

Finalment, a la quarta ponència «Menores inmigrantes: acogida y educación», el Procurador del Común de Castilla y León va actuar de president i moderador, i la Defensora de Castilla-La Mancha hi va tractar sobre «Educación en la fase de acogida», i l'adjunt al Síndic per a la Defensa dels Drets dels Infants, la ponència «Escuelas gueto».

Van establir-se, per primera vegada, tres tallers de treball, que es van reunir amb caràcter previ a les jornades. El primer, per estudiar el tema de «La eficacia en la gestión de los Defensores del Pueblo», el segon, «La situación de los menores tras las últimas reformas legislativas»; en aquest taller va participar l'adjunt al Síndic per la Defensa dels Drets dels Infants, i el tercer, per estudiar «La defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos tras la privatización de servicios públicos esenciales». En aquest darrer va participar l'adjunt al Síndic. Els treballs d'aquests tallers es van presentar en una de les sessions de les jornades.

Finalment, es van presentar un seguit de comunicacions sobre:

– «Menores en situación de especial vulnerabilidad y respuestas institucionales. Diez dificultades y posibilidades de intervención y mejora», preparada per la Institución de l'Arateko del País Basc.

– «La integración de los inmigrantes en la Comunidad de Castilla y León: La experiencia del Procurador del Común».

– «Los derechos de los ciudadanos frente a la privatización de los servicios públicos. Especial referencia a la intervención de los comisionados parlamentarios», i en darrer terme, una comunicació de l'Àrea del Menor del Diputado del Común de Canarias, referent a l'aplicació de la Llei orgànica de responsabilitat penal dels menors a les Illes Canàries.

En el marc de les relacions institucionals en el marc estatal, el Síndic de Greuges es va reunir els dies 3 d'abril, 17 de juny i 12 de novembre a Madrid amb el Defensor del Poble d'Espanya i el degà del Col·legi d'Advocats de Madrid per tractar del Programa Institucional de Cooperació. D'aquest programa se'n fa esment a l'annex 11 amb més detall.

Així mateix, cal destacar que el Síndic ha tingut al llarg de l'any diversos contactes amb el Defensor del Poble i amb la resta de comissionats de l'Estat espanyol, tant a la seu del Síndic, a Barcelona, com en altres llocs. Podem citar, dins del primer grup, les visites de la Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha o la del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, per preparar la trobada d'ombudsmen regionals de la Unió Europea. Amb el Síndic de la Comunitat Valenciana també coincidí a la II edició dels Premis Ciutadania a la Qualitat dels Serveis

Públics a Alacant, el 10 de maig. En aquests premis el Síndic va presidir el jurat, del qual era secretari el Síndic de la Comunitat Valenciana.

El Síndic va assistir a la presa de possessió de la Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha, María Henar Merino Senovilla, el dia 13 de maig a Toledo i posteriorment, representat pel seu adjunt, assistí a la pressa de possessió del Diputado del Común de Canarias, Manuel Alcaide Alonso, el dia 16 de gener, i del Valedor do Pobo, José Ramón Vázquez Sandes, el dia 1 de març.

2. Relacions institucionals dins l'àmbit català

El dia 9 d'abril es va celebrar la *IV Trobada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya*, organitzada per la Defensora del Ciutadà de Girona. El Síndic de Greuges hi va participar amb la presència del seu adjunt, Enric R. Bartlett, i de l'assessor Manel Sanz.

El mes de juny, el Síndic tingué una reunió de treball amb el Defensor de Santa Coloma de Gramenet, Fernando Oteros, i va entrevistar-se amb el Síndic Municipal de Greuges de Reus, Francesc Palacín, en el desplaçament que l'oficina del Síndic en aquella ciutat, el dia 16 d'octubre.

D'altra banda, el dia 12 desembre es va celebrar la *Trobada anual de Síndics de Greuges de les universitats públiques catalanes i de les Illes Balears*, organitzada pel Síndic de Greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona. El Síndic hi va assistir acompanyat de la cap de gabinet, Margarita Cuscó i de l'assessora Neus París.

Els temes tractats van ser, entre altres, l'ús de les llengües a la universitat catalana, la institució dels síndics a Catalunya, la desorientació i manca d'informació que tenen els alumnes sobre l'existència i les funcions del síndic a les universitats catalanes i la problemàtica de les convalidacions i adaptacions que hem comentat en el capítol d'ensenyaments universitaris. D'altra banda, hi va haver també un intercanvi d'experiències entre tots els assistents.

3. Relacions institucionals dins l'àmbit internacional

El mes de març el Síndic es va desplaçar a Florència, convidat pel Difensore Cívico de la Regió de la Toscana, Dr. Romano Fantappié, per presidir la Trobada de defensors locals de la província de la Toscana. Ell Síndic hi va participar en l'acte d'obertura amb una exposició sobre la tasca dels defensors del poble, la ciutadania europea i la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea, etc. Al final dels actes, el Síndic va signar un conveni de col·laboració amb el Difensore Cívico della Toscana, que hem comentat a l'annex 7, en virtut del qual ambdues institucions es comprometen, entre altres coses, a intercanviar coneixements, mètodes i pràctiques, i a aportar informació que permeti eliminar les barreres al gaudi efectiu de la ciutadania europea i dels drets recollits a la legislació comunitària, prestant atenció als grups més dèbils (menors, famílies, incapacitats, gent gran).

Posteriorment, convidat pel professor Antonio Papisca, va participar a les Jornades sobre el Defensor Cívic en el sistema d'institucions nacionals per als drets humans celebrades a la Universitat de Pàdua. El Síndic hi presentà una ponència sobre «L'Ombudsman i els drets humans». Les jornades van ser organitzades pel Centre Interdepartamental de Recerca i Serveis sobre els Drets Humans de la Universitat de Pàdua, i s'emmarcaven en els actes de celebració del seu 20é aniversari.

D'altra banda, l'adjunt al Síndic, Enric R. Bartlett va participar els dies 5 i 6 d'abril en representació del Síndic a Vílnius (Lituània) a la Conferència Europea d'Ombudsmen, organitzada per l'oficina lituana i el Comissari per als Drets Humans del Consell d'Europa. En certa manera aquesta reunió va ser preparatòria de la VI Conferència d'Ombudsmen europeus a què més endavant ens referim.

L'adjunt al Síndic per a la Defensa dels Drets dels Infants va participar en representació del Síndic a la reunió que va tenir lloc a Madrid al Ministeri de Treball i Afers Sociales per participar, posteriorment, a l'Assemblea General de les Nacions Unides del 7 a l'11 de maig a Nova York.

També l'adjunt al Síndic per a la Defensa dels Drets dels Infants es va desplaçar al Marroc per entrevistar-se, a Rabat, amb el president de la Fundació Hassan II, Omar Azziman; el president del Consell Consultiu marroquí per als Drets Humans, Drass Dahak; i l'ambaixador d'Espanya al Regne del Marroc, Arias-Salgado; i, a Tànger, amb el cònsol espanyol en aquesta ciutat.

El mateix adjunt es va desplaçar a Brussel·les per assistir a les Jornades de Coordinació de l'European Network Ombudsman for Children (ENOC); i a la Conférence Euro Méditerranéenne sur le Protection des mineurs isolés, organitzada pel president de la Regió Provence-Alpes-Côte d'Azur en col·laboració amb l'associació Jeunes Errants, de Marsella.

Com a president de l'EOI, el Síndic es va desplaçar a Innsbruck per presidir la reunió de la junta directiva de l'EOI, la reunió preparatòria de l'assemblea general de l'EOI i de la VI Conferència d'Ombudsmen europeus.

La *VI Conferència d'Ombudsmen europeus* constitueix l'esdeveniment més important d'àmbit europeu de tots els realitzats al llarg de l'any. Es va celebrar a Cracòvia, Polònia, els dies 21 a 24 de maig, i va ser presidida pel Síndic i pel president de la República de Polònia, H.E. Aleksander Kwasniewski.

En finalitzar la Conferència, es va reunir l'assemblea general de l'EOI, moment en el qual el Síndic va finalitzar el seu mandat com a president de l'Institut Europeu d'Ombudsmen. D'aquestes activitats se'n fa esment a l'annex 9 amb més detall.

A final del mes de maig, l'oficina del Parlament Europeu i el Síndic van organitzar una estada del Defensor del Poble Europeu a Barcelona, amb l'objectiu de col·laborar en el coneixement d'aquesta institució. En aquest context, el Defensor del Poble Europeu, Jacob Söderman, acompanyat pel Síndic, va ser rebut pel President del Parlament de Catalunya, M. Hble. Sr. Joan Rigol, i pel conseller en cap, Hble. Sr. Artur Mas.

Aquell mateix dia, el Defensor Europeu va pronunciar una conferència sobre «La garantia dels drets de la ciutadania europea» dins del marc del Dia d'Europa, a l'Aula Magna de l'Oficina a Barcelona del Parlament Europeu. Un cop finalitzada la conferència, va participar en una reunió de treball amb representants de diverses institucions i de la societat civil catalana.

En el marc de l'enfortiment de les relacions institucionals internacionals, va rebre les visites del senyor Hassan Farah Miguil, Médiateur de la République de Djibouti i de la senyora Beatrice Alamani de Carrillo, Procuradora per a la Defensa dels Drets Humans del Salvador, a qui el Síndic va presentar en la Conferència, que va pronunciar a la Universitat Autònoma de Barcelona sobre: «Derechos Humanos, Democracia, Estado de Derecho».

Així mateix, el Síndic va rebre la visita de l'adjunt de l'Ombudsman d'Indonèsia, senyor Surachman, i de l'assessor del departament de Justícia del govern d'Indonèsia, senyor Muri, que es van desplaçar a la Institució per informar-se del funcionament i competències del Síndic per instaurar oficines regionals d'ombudsman.

També en el marc de les relacions internacionals de la Institució, el Síndic va assistir a final de juliol a la reunió regional Europea de l'IOI a Lisboa, a la seu del Procurador de Justicia de Portugal. Es van debatre determinats aspectes referents al funcionament intern de l'IOI proposats prèviament pel vicepresident de la Institució, doctor Herman Wuyts.

El mes de desembre, l'adjunt, Enric R. Bartlett, va participar, en representació del Síndic, a la reunió anual de la Regió Europea de l'Institut Internacional de l'Ombudsman, a Ljubljana (Eslovènia). L'adjunt va ser un dels cinc ponents juntament amb els ombudsmen de Bèlgica, Eslovènia, Malta i Grècia, i va presentar el tema «Ombudsman i societat civil».

Així mateix, el Síndic, va assistir el mes de novembre al VII Congrés anual de la FIO a Lisboa, activitat de la qual donem compte a l'annex 9.

ANNEX 10

L'INSTITUT EUROPEU DE L'OMBUDSMAN (IEO)

El Síndic de Greuges, amb la voluntat de fer conèixer i projectar en el terreny internacional tant la mateixa Institució com les altres institucions de la societat catalana, és membre de l'Institut Europeu d'Ombudsman (en endavant EOI) des de l'any 1988.

La vocació europeista va portar el Síndic Cañellas a ser membre de la junta directiva de l'EOI durant quatre anys i posteriorment a assumir-ne la presidència. En l'assemblea deneral de l'EOI, reunida el dia 8 de febrer de l'any 2000, el Síndic de Greuges de Catalunya va ser proposat i elegit, per unanimitat, nou president de l'EOI.

En el marc de les relacions institucionals, el mes de gener el Síndic es va desplaçar a Estrasburg per assistir al Palais d'Europe a la conferència plenària i a les jornades de treball de les ONG amb estatut consultiu al Consell d'Europa. Així mateix, va tenir diverses reunions de treball amb el Defensor del Poble Europeu, senyor Jacob Söderman, amb el Médiateur Féderal de Bèlgica, senyor Herman Wuyts i amb representants del Directorate General dels Drets Humans del Consell d'Europa, senyor Jerven Schokkenbroek, senyor Denis Bribosia i senyora Gaby Tubach, a fi de preparar la VI Conferència d'Ombudsmen europeus.

Posteriorment, el Síndic va convocar la junta directiva de l'EOI, que es reuní a Innsbruck, on es va analitzar el treball realitzat en relació amb el tema de les antenes de telefonia mòbil, el balanç anual de l'any 2001 i el pressupost per a l'any 2002, la modificació dels estatuts, l'admissió de nous membres i la preparació de l'Assemblea General de l'EOI i de la VI Conferència d'Ombudsmen Europeus, entre altres qüestions.

Aprofitant l'estada a Innsbruck es va desplaçar a Viena, on havia estat convidat per l'ambaixador de França a Àustria, Sr. Alain Catta, i va treballar la preparació de l'assemblea general de l'EOI amb l'ombudsman nacional d'Àustria, Dr. Kostelka, en el curs d'un sopar de treball al qual assistiren també els representants permanents d'Espanya a l'ONU, senyor Antonio Núñez García-Saúco, i a l'OSCE, senyor Joaquín Pérez Gómez.

El Síndic va convocar una altra reunió de la junta directiva a Cracòvia per ultimar la preparació de l'Assemblea General. Pel que fa a la preparació de la conferència, el dia 1 de febrer el Síndic ja havia rebut la visita de la cònsol de Polònia, senyora Kpamma Kozinska-Frybes per preparar-la, i més endavant, i amb el mateix objectiu, el 19 d'abril, la visita del senyor Mark Nawara, Mariscal de Malopolska de Polònia.

La *VI Conferència d'Ombudsmen europeus,* l'esdeveniment més important de tots els que, en aquest àmbit, tenen lloc a Europa al llarg de l'any, es va reunir a Cracòvia, Polònia, els dies 21 a 24 de maig, i va ser presidida pel Síndic i pel president de la República de Polònia, H.E. Aleksander Kwasniewski. Hi participaren aproximadament dos-cents delegats de més de 126 institucions. S'hi van presentar i debatre tres ponències. La primera sota el títol «El paper de l'ombudsman en situacions extremes i extraordinàries», va ser presentada per l'Ombudsman de Kosovo, Mr. Marek Antoni Nowicki.

En aquesta ponència el Síndic va actuar de moderador i va manifestar que estem habituats a situar degudament el paper de l'ombudsman en un Estat de dret, i coneixem quina és la seva funció quan aquest és vulnerat. Però poques vegades hem reflexionat sobre què pot fer l'ombudsman en situacions de conflicte o posteriors a un conflicte. Tots voldríem, va dir, que aquesta fos una situació excepcional, però lamentablement no és així. En situacions d'aquest tipus l'ombudsman es pot convertir en l'única institució pública a la qual els ciutadans poden recórrer en defensa dels seus drets.

La segona ponència, «L'Ombudsman i la defensa dels drets dels refugiats en el marc de la legislació internacional actual», va ser presentada per una representant de l'Oficina del Comissionat dels Drets Humans del Consell d'Europa i hi va exercir de moderador el senyor Marcus Kägi, Ombudsman dels Kantons de Zürich.

La tercera va versar sobre «L'eficiència de les activitats de l'ombudsman», presentada pel professor Adam Zielinski, vicepresident de l'EOI i antic Ombudsman de Polònia.

Dins de les activitats de la conferència, es va visitar el camp de concentració d'Auschwitz, on el Síndic expressà que som hereus tant de les víctimes com dels botxins, i que les construccions del camp de concentració ens recorden que els europeus no som millors que la resta del món; no hi ha cap superioritat moral de la cultura europea respecte de les altres.

Finalment, el professor Andrzej Zoll, Ombudsman de Polònia, va pronunciar una conferència sobre «Els drets humans en la perspectiva de la experiència del segle XX».

Acabats els actes de la conferència, es va reunir l'assemblea general de l'EOI, moment en el qual el Síndic va finalitzar el seu mandat com a president de l'Institut Europeu d'Ombudsmen. En l'esmentada assemblea, el Síndic va presentar el seu informe de la gestió desenvolupada al capdavant de l'Institut, informe que va ser aprovat unànimement.

El Síndic va fer esment del fet que la junta directiva havia treballat per promoure la figura de l'ombudsman en el territori europeu. Aquest objectiu s'havia concretat, de manera especial, en la promoció de la institució en el centre i l'est d'Europa, on nombrosos països s'han incorporat recentment a la democràcia. Precisament el lloc de la VI Conferència i de l'Assemblea a Cracòvia responia, en part, a aquest objectiu.

En compliment del mandat estatutari de l'Institut, de treballar de forma científica les qüestions relacionades amb els drets humans, la defensa dels ciutadans i l'ombudsman, la junta directiva va decidir estudiar la normativa i les competències que tenen les administracions en relació amb les antenes de telefonia mòbil. Amb aquesta finalitat es van enviar unes enquestes a diversos membres de l'Institut i, rebudes les respostes, s'estan estudiant per extreure'n conclusions.

Pel que fa a l'intercanvi d'experiències en els àmbits nacional, europeu i internacional, el Síndic va destacar els compromisos adquirits per l'Institut amb l'Stability Pact, en el sentit de facilitar el coneixement de l'existència, la pràctica i l'eficàcia de les oficines d'ombudsman en els països membres d'aquest pacte; i va exposar els projectes en els quals es treballa, un d'ells a la regió d'Astracan, Rússia, i l'altre de constitució d'un fons especial d'ajuda a les institucions d'ombudsmen a l'Amèrica Llatina i el Carib.

Finalment, dins de l'objectiu de desenvolupar i fomentar activament els drets socials, econòmics i culturals, la principal contribució de l'Institut havia estat el seu pronunciament en relació amb el Projecte de Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea.

Respecte al funcionament intern de l'Institut, el Síndic va proposar la possibilitat de celebrar reunions virtuals ja que considerava que la realització, per part de la junta directiva, de dues reunions anuals –com estableixen els estatuts– era insuficient per a la gestió de l'EOI.

Per acabar, va desitjar: avançar en l'enfortiment de l'EOI perquè sigui un gran centre d'estudis sobre els drets humans, la defensa dels ciutadans i els ombudsmen; aprofundir en la projecció de l'EOI cap a les joves democràcies de l'Europa de l'Est; i incrementar el suport científic que s'ofereix a les institucions d'ombudsman de l'Institut.

Al llarg d'aquest any, el Síndic també ha tingut contactes amb el Consell d'Europa, amb el Defensor del Poble Europeu, amb el senyor Ullrich Galle, Ombudsman d'Alemanya, i amb el doctor Kostelka, Ombudsman d'Àustria.

ANNEX 11

FEDERACIÓ IBEROAMERICANA DE L'OMBUDSMAN

El Síndic de Greuges pertany a la Federació Iberoamericana d'Ombudsman (en endavant FIO) des de la constitució d'aquesta organització, que agrupa tots els síndics de greuges nacionals, estatals, regionals-autonòmics i provincials de tot l'àmbit iberoamericà, de la qual El Síndic ha estat vicepresident de l'organisme rector de la FIO fins a la darrera renovació del seu Consell Rector, l'any 2001.

El mes d'abril es va celebrar a Madrid la reunió intercontinental (Unió Europea-Amèrica Llatina-Carib) sobre la tutela dels drets humans, que va permetre un intercanvi d'impressions i criteris sobre els diferents enfocaments i procediments existents als països i a les organitzacions supranacionals quant a l'establiment i desenvolupament dels mecanismes de tutela dels drets humans.

Hi participaven defensors del poble de les zones geogràfiques convocades, entre les quals la de tots els països i àmbits territorials que s'agrupen a la FIO, així com també institucions i organismes de tutela. S'hi van constituir cinc taules rodones que van debatre temes com ara institucions supranacionals i tutela dels drets; procediments no judicials de protecció en l'àmbit estatal; democràcia i tutela dels drets humans; l'abolició de la pena de mort i la tortura, i el Tribunal Penal Internacional.

En aquelles mateixes dates, i aprofitant la presència de gran part dels membres de la FIO, i especialment del seu Consell Rector, es va presentar a la Casa de América de Madrid el Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica, que es porta a terme amb fons de la Unió Europea i de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional.

La culminació de les activitats d'aquesta federació en el transcurs de l'any la constitueixen el congrés i l'assemblea general ordinària. L'any 2002 se'n va celebrar el VII congrés anual a la ciutat de Lisboa, del 18 al 20 de novembre.

El congrés, sota el lema «El Ombudsman: nuevas competencias, nuevas funciones». es va desenvolupar en quatre sessions, precedides d'una sessió inaugural, i en acabar es va reunir l'Assemblea General Ordinària.

Hi participaven un total de 45 defensors o delegacions de les seves oficines dels àmbits territorials que integren la federació, més tres representants de l'Instituto Interamericano de Derechos Humanos, responsable de la secretaria tècnica de la FIO, així com també algunes institucions convidades, entre elles la del Defensor del Poble Europeu.

La sessió inaugural, que tingué lloc a l'Assemblea de Portugal, amb les intervencions del Provedor de Justiça de Portugal, Sr. Henrique Nascimento Rodrigues; del president de la Federació Iberoamericana d'Ombudsman, Sr. Eduardo Mondino; i del president de l'Assemblea de la República portuguesa, va comptar amb la participació del Dr. Mario Soares, antic president de Portugal, que va pronunciar una conferència magistral sobre «Democràcia i drets humans en el segle XXI».

Les sessions de treball s'organitzaren al voltant de tres ponències, els defensors de les quals eren presentats per una presidència i per dos comentaristes, que iniciaven el debat i torn d'intervencions lliures dels congressistes.

La Sessió I va ser dedicada a «La mediació de l'Ombudsman en els conflictes entre l'Administració i la ciutadania». El Síndic de Greuges de Catalunya, Anton Cañellas, hi tenia assignat el paper de comentarista juntament amb el Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos de Nicaragua.

La Sessió II es va dedicar a «La bona administració com a dret de la ciutadania»; la III a «Monitorització i avaluació de les polítiques públiques»; i la IV a «Intervenció de l'Ombudsman en l'àmbit dels serveis d'utilitat pública per a empreses».

Com a cloenda del congrés, el professor Dr. Diogo Freitas do Amaral, de la Universitat Nova de Lisboa i antic president de l'Assemblea General de l'ONU, pronuncià una conferència magistral sobre «Pressupòsits ètics, polítics i jurídics en l'acció de l'Ombudsman».

Finalment, es va reunir l'assemblea general ordinària de la FIO, que, entre altres qüestions, va debatre els informes del president i dels vicepresidents, així com també el de la secretaria tècnica.

El Congrés va aprovar la Declaració de Lisboa amb el contingut següent:

«Las y los Defensores del Pueblo, Procuradores, Provedores, Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos, reunidos en el VII Congreso Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), en la Ciudad de Lisboa, Portugal, del 18 al 20 de noviembre de 2002, aprueban la siguiente DECLARACIÓN:

1. RESALTAN el papel mediador de los Ombudsman para la aproximación entre los ciudadanos y los poderes públicos, favoreciendo la solución de los conflictos y descargando la administración de la justicia.

2. CONSIDERAN la buena administración, como un elemento fundamental de gobernabilidad, para lograr la transparencia en la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la responsabilidad de los servidores públicos, garantizando el pleno goce de los derechos y libertades fundamentales.

3. RECONOCEN la importancia del monitoreo y de la evaluación de las políticas públicas, para garantizar que su diseño y ejecución está bajo el marco del respeto de los derechos humanos.

4. CONSIDERAN que los problemas más frecuentes de las prestaciones de servicios públicos son el insuficiente acceso, las tarifas elevadas y la baja calidad de servicio, suele originar conflictos entre las empresas y los usuarios, y que los Ombudsman debemos asumir un papel importante en la protección de los derechos humanos, en especial de los sectores más pobres.

5. EXPRESAN que los procesos de privatización no deben menoscabar la posibilidad de exigir los derechos de las personas, tal como la protección que puede darle los Ombudsman.

6. ENFATIZAN la recíproca relación entre derechos humanos y el estado de derecho democrático, ya que no hay respeto a los derechos humanos fuera del sistema democrático y no es posible la perfección de éste sin respeto a tales derechos.

7. REITERAN su firme apoyo para que la Corte Penal Internacional, de carácter permanente, comience cuanto antes a desarrollar su misión de impartir justicia de forma global frente al genocidio, los crímenes de lesa humanidad, los crímenes de guerra y agresión.

8. SE COMPROMETEN a influir dentro de sus respectivos países para lograr la ratificación del Estatuto de Roma y, a los países que ya lo han hecho, para que adecuen su legislación interna y para que sus Estados no subscriban acuerdos bilaterales que tengan como objetivo sustraer de la competencia de la Corte a cualquier persona acusada de haber cometido alguno de los crímenes contemplados.

9. REITERAN nuestra condena de todo el fenómeno terrorista, independientemente de sus móviles y se solidarizan con las víctimas y los pueblos que lo sufren. MANIFIESTAN, asimismo, que el combate contra el terrorismo debe hacerse en el estricto respeto al Derecho Internacional y a los derechos humanos.

10. EXPRESAN preocupación por el creciente fenómeno migratorio, tanto dentro de América Latina, como entre continentes, que ha resultado de la ampliación de la pobreza y de la desigualdad de distribución de oportunidades de vida.

11. SE COMPROMETEN a un papel más activo como promotores y protectores de derechos humanos, en una situación que implica especial vulnerabilidad, para hacer efectiva la tradicional solidaridad continental.

12. RECONOCEN la labor de la Comisión y Corte Interamericanas de Derechos Humanos y EXHORTAN a los países miembros de la Organización de Estados Americanos para que las doten del presupuesto necesario para llevar a cabo su importante función de protección y promoción de los derechos humanos en el hemisferio.

13. RESPALDAN la labor de la Defensoría del Pueblo de Colombia, desarrollada durante diez años en un contexto muy complejo, marcado por el recrudecimiento del conflicto armado interno y las frecuentes y graves

violaciones a los derechos humanos por parte de los grupos armados.

14. APOYAN los esfuerzos del Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala por crear una comisión para la investigación de cuerpos ilegales y aparatos clandestinos de seguridad, en cumplimiento del Acuerdo sobre Esclarecimiento Histórico, conjuntamente con los defensores de derechos humanos.

15. MANIFIESTAN su preocupación por la situación que atraviesa actualmente Venezuela y RESPALDAN los esfuerzos de todas las partes, incluyendo los de la Organización de los Estados Americanos, para la obtención de una solución pacífica, democrática y en el marco de los derechos humanos.

16. SUBRAYAN la íntima conexión entre la imprescindible garantía de independencia de los Ombudsman y la necesaria dotación de recursos presupuestarios para el pleno cumplimiento de sus funciones.

17. EXPRESAN su compromiso de fortalecer la promoción y la protección de los derechos sexuales y reproductivos, especialmente de la población femenina, en tanto es la que enfrenta permanentes violaciones y restricciones en el ejercicio de dichos derechos, ello considerando las recomendaciones resultantes del Seminario-Taller convocado por la Alta Comisionada de Naciones Unidas para los Derechos Humanos, el Fondo de Población de Naciones Unidas y el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (Costa Rica, mayo 2002).

18. REAFIRMAN la necesidad de crear o fortalecer los mecanismos institucionales especializados en la atención integral de los derechos de las mujeres y RECONOCEN con beneplácito la apertura del Programa Especial de Derechos de la Mujer en el Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de la República de Honduras.

19. RATIFICAN su compromiso de incluir en todas sus actividades una perspectiva de análisis y reflexión sobre el tema de la no-discriminación, con énfasis en las condiciones y necesidades específicas de hombres y mujeres, incorporando de esta forma el enfoque de género.

20. EXHORTAN los Parlamentos de Brasil, Chile y Uruguay para que creen en sus países la figura del Ombudsman, mejorando así las condiciones de funcionamiento de las instituciones democráticas y garantizando los derechos fundamentales de las personas.

21. APELAN que en un futuro muy próximo sea designado el primer titular de la Defensoría del Pueblo de la República Dominicana.

22. SALUDAN el acceso a la independencia de la República Democrática de Timor-Leste y la consagración en su Constitución de la figura del Provedor de Justiça e Direitos Humanos.

23. MANIFIESTAN su compromiso de apoyo recíproco entre las oficinas de Ombudsman a través de la cooperación horizontal.

24. RECONOCEN el papel fundamental que los defensores de derechos humanos vienen desarrollando a favor del respeto de la dignidad humana y apelan a que se les provean con las necesarias garantías para su labor.

25. AGRADECEN la presencia en la Asamblea General del recién-electo Presidente del Instituto Internacional de Ombudsman, Claire Lewis, Ombudsman de Ontario, Canadá, y del Secretario General de la Asociación para la Prevención de la Tortura, Mark Thomson.

26. RECONOCEN la labor que desempeña el Instituto Interamericano de Derechos Humanos como Secretaría Técnica de la FIO, y su labor en la promoción y consolidación de la figura del Ombudsman en la región.

27. MANIFIESTAN su reconocimiento por la ejecución del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica, que se desarrolla con fondos de la Unión Europea y de la Agencia Española de Cooperación Internacional.

28. SALUDAN al Consejo Rector y al Comité Directivo de la FIO por su labor en la presente gestión.

29. EXPRESAN su agradecimiento al Provedor de Justiça portugués, Henrique Nascimento Rodrigues, por la organización del VII Congreso y al Pueblo de Portugal por su hospitalidad y atención y MANIFIESTAN su complacencia de que estos acuerdos sean conocidos como DECLARACIÓN DE LISBOA.

En la ciudad de Lisboa, Portugal, a los veinte días del mes de noviembre de 2002.»

ANNEX 12

PROGRAMA INSTITUCIONAL DE COOPERACIÓ AMB ELS BALCANS

1. Presentació

En aquest annex presentem la tasca duta a terme un any més per aquesta Institució en el marc del programa de cooperació jurídica amb els Balcans que el mateix Síndic va impulsar l'any 1998. Dels resultats d'aquest compromís assumit al llarg de tots aquests anys, n'hem informat amb detall en els Informes al Parlament dels anys anteriors (vegeu l'annex 10 dels Informes al Parlament dels anys 1998 i 1999 i l'annex 14 dels Informes al Parlament dels anys 2000 i 2001).

Recordem que amb el nom de Programa Institucional de Cooperació (en endavant, el Programa), el Síndic de Greuges de Catalunya, juntament amb el Defensor del Poble i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Madrid, duu a terme una sèrie d'accions que tenen per objectiu contribuir a la consolidació de l'Estat de Dret mitjançant l'afermament de les institucions d'Ombudsman, l'Advocacia i el Poder Judicial en aquells territoris de la regió balcànica amb els quals es coopera (les dues Entitats polítiques de Bòsnia-Hercegovina, Sèrbia, Montenegro, Kosovo, Macedònia...).

Val a dir que el finançador principal del Programa Institucional de Cooperació, amb una aportació d'entre el 65 i 70 per cent del cost total, és l'Agència Espanyola

de Cooperació internacional (AECI), adscrita al Ministeri d'Afers Estrangers. Així mateix, la contribució econòmica de les Institucions directores del Programa (Síndic de Greuges, Defensor del Poble i Col·legi d'Advocats de Madrid) representa cada any entre un 25 i un 30 per cent de la totalitat del pressupost. El 5 per cent restant l'aporten institucions dels Balcans o organitzacions internacionals amb les que col·laborem en la realització de les diverses activitats, com és el cas de l'Organització per a la Seguretat i Cooperació a Europa (OSCE) o el Consell d'Europa.

El fet que el Programa gaudeixi ininterrompudament des de l'any 1998 del suport de l'AECI i que progressivament hagi despertat l'interès de prestigioses institucions internacionals que han volgut participar-hi, és una prova del reconeixement amb què comptes. Però allò que a nosaltres ens interessa per damunt de tot és el grau d'assoliment dels objectius que ens havíem marcat i la valoració que de la nostra tasca fan les institucions que reben el nostre suport. En aquest sentit, creiem que el nostre enfocament és encertat i que així ho han apreciat els nostres companys dels Balcans, amb els quals treballem en equip per aportar el nostre gra de sorra al període de transició i fràgil estabilitat que viuen aquests països.

2. COORDINACIÓ DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE COOPERACIÓ DES DE L'OFICINA DEL SÍNDIC DE GREUGES

Per tirar endavant un programa d'aquestes característiques és imprescindible disposar de la dedicació permanent de determinades persones. Així, a més de la participació dels titulars i del personal de les tres institucions directores, cal una dedicació més intensa. Aquesta responsabilitat és assumida per les dues coordinadores del Programa, dues juristes que treballen el dia a dia de l'acció de cooperació, tant des del nostre país com des de la regió balcànica, a través dels viatges d'identificació i seguiment que es descriuen més endavant. Com que la seu de les institucions directores es troba a Barcelona i a Madrid, el Programa té una coordinadora a cada ciutat i, per tant, una d'elles exerceix les seves funcions des de l'Oficina del Síndic de Greuges. Aquest fet evidencia la implicació de la nostra Institució en el desenvolupament del Programa i promou no només la projecció internacional del Síndic de Greuges de Catalunya i de les institucions que hi col·laboren sinó també de la realitat catalana.

3. TIPOLOGIA D'ACTIVITATS REALITZADES

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

Amb vista a aquests objectius i les necessitats concretes plantejades per les institucions dels Balcans, hem organitzat seminaris, taules rodones, visites d'estudi i viatges institucionals, tal com es detalla més avall. A més, els hem tramès aquella documentació i informació tècnica que ens han sol·licitat.

4. AMPLIACIÓ DEL PROGRAMA A MACEDÒNIA. BREU REFERÈNCIA A LA SITUACIÓ DEL PAÍS DESPRÉS DEL CONFLICTE ENTRE COMUNITATS

En l'Informe al Parlament de l'any 2001 explicàvem que després de dos anys de col·laboració centrada a Bòsnia-Hercegovina, l'abast geogràfic del Programa s'havia estès a Kosovo, Sèrbia i Montenegro.

L'any 2002 hem ampliat el nostre radi d'acció a una altra República exiugoslava: Macedònia. El contacte amb Macedònia el vam iniciar amb un viatge d'identificació de projectes, realitzat del 17 al 24 de febrer.

Cal recordar que dissortadament Macedònia havia aparegut no feia gaire als mitjans de comunicació com a conseqüència del conflicte armat que enfrontava la comunitat eslava i albanesa que viu al país. Després de mig any d'hostilitats, els Acords d'Ohrid (signats en aquesta ciutat l'agost de 2001) establien un marc de referència per assegurar el futur de la democràcia de Macedònia i permetre el desenvolupament pacífic de la societat civil des del respecte a la identitat ètnica i als interessos de tots els ciutadans macedonis.

Per tal d'obtenir una informació prou àmplia sobre el país, vam tenir reunions a Skopje (la capital), a Ohrid i a Tetovo. Així, ens vam entrevistar amb representants del Tribunal Constitucional, del Tribunal Suprem, de l'Ombuds-man, del Ministeri Fiscal, de l'Associació de Jutges i Fiscals, del Col·legi d'Advocats, del Centre de formació de jutges, de la Facultat de Dret d'Skopje, de l'Oficina del Consell d'Europa a Skopje, de la Missió de l'OSCE a Macedònia. També vam reunir-nos amb l'enviat espanyol a Macedònia durant la presidència espanyola de la UE i amb jutges de Tetovo i d'Ohrid.

En línies generals vam poder constatar una gran predisposició de les autoritats macedònies a la cooperació internacional i un interès pel nostre model jurídic. En aquest sentit, hem de destacar que la presència de la cooperació catalana i espanyola a Macedònia era molt minsa. D'altra banda es va fer palès l'interès de Macedònia per integrar-se a la Unió Europea i, per tant, per acostar la seva legislació i el funcionament de les seves institucions a les dels països comunitaris.

Per tot això, vam considerar encertada la inclusió de Macedònia a les nostres activitats. Sens dubte, aquesta ampliació beneficia la perspectiva regional que caracteritza el Programa i pot ser molt útil per a Bòsnia-Hercegovina, Sèrbia i Montenegro, que tot i partir d'un sistema jurídic comú en el passat, per circumstàncies diverses, en alguns casos, tenen institucions menys sòlides que les macedònies.

5. VISITES D'ESTUDI AL NOSTRE PAÍS

L'any 2002 vam organitzar dues visites d'estudi a Barcelona i a Madrid. A continuació exposem amb detall

el motiu, el contingut i els resultats de les visites tot posant l'accent en la part desenvolupada a Catalunya.

5.1. Parlamentaris de Montenegro i Sèrbia (del 3 al 12 de març)

Aquesta visita d'estudi s'emmarca en la línia de donar suport a la creació de la institució de l'Ombudsman a Sèrbia i Montenegro, tal com ja havíem fet des de l'any 2001 amb la nostra participació en la discussió de les iniciatives legislatives corresponents (vegeu l'Informe al Parlament de l'any 2001).

Una delegació formada per diputats dels parlaments de Sèrbia i Montenegro, sis en representació de cada Parlament, van viatjar a Barcelona i Madrid amb l'objectiu de familiaritzar-se amb la figura de l'Ombudsman i la seva relació amb el Parlament del qual és comissionat. La finalitat última de les sessions de treball organitzades al nostre país era sensibilitzar als parlamentaris sobre la necessitat de crear aquesta institució. D'aquesta manera podria assolir-se un consens polític quan els projectes de llei es trobessin en fase parlamentària.

Els diputats van ser seleccionats per la Missió de l'OSCE a la República Federal de Iugoslàvia. Val a dir que la delegació era representativa de tot l'arc parlamentari d'ambdós Parlaments. Així mateix, l'OSCE va obtenir finançament per als vols internacionals dels participants.

Les sessions organitzades a Barcelona pel Síndic de Greuges van tenir lloc del 3 al 6 de març.

Després que la delegació fos rebuda pel Síndic, els seus assessors van tractar els següents temes: divisió territorial de l'Estat i distribució de competències entre Estat i comunitats autònomes; naixement i desenvolupament de la institució del Síndic de Greuges; regulació i funcionament de la institució del Síndic de Greuges.

D'altra banda, es van organitzar les següents visites institucionals: reunió amb el President del Parlament i sessió de treball amb els membres de la comissió parlamentària del Síndic de Greuges; reunió amb el conseller de Justícia de la Generalitat de Catalunya; visita al Palau de la Generalitat.

L'estada es va realitzar en un moment polític especialment interessant, ja que el dia 14 de març les autoritats federals, sèrbies i montenegrines van signar, en presència de l'Alt Representant de la Unió Europea per a la Política Exterior i Seguretat, Javier Solana, l'acord pel qual es redefineixen les relacions entre Sèrbia i Montenegro. La reflexió que estava tenint lloc a Iugoslàvia sobre la reestructuració de l'Estat va motivar que els parlamentaris iugoslaus s'interessessin per conèixer de prop l'Estat de les Autonomies. En aquest sentit, hem de destacar que un dels membres de la delegació, Bosko Ristic, un cop signat l'esmentat acord, va tenir un paper molt actiu en la Comissió encarregada de redactar la nova Carta constitucional.

Val a dir que amb posterioritat a la visita d'estudi, el govern serbi va aprovar un projecte de llei que actualment es troba en fase parlamentària. Uns mesos més tard, el Ministeri de Justícia de Montenegro ens va informar que també havien elaborat un projecte de llei per crear aquesta institució. Així mateix, el representant del partit de Vojvodina (Regió Autònoma de Sèrbia) que va participar en la visita ens ha comunicat recentment que a principis de l'any 2003 ha estat aprovada la llei de creació de l'Ombudsman de Vojvodina.

5.2. Jutges i Fiscals de Macedònia, Montenegro i Sèrbia (del 26 de maig al 4 de juny)

Durant una setmana, un grup de 12 juristes, integrat per dos jutges i dos fiscals de Macedònia, Sèrbia i Montenegro van visitar-nos amb l'objectiu d'estudiar el sistema jurídic del nostre país i intercanviar experiències amb els professionals de casa nostra.

Com ja és habitual en els cursos de formació que organitzem, la composició de les delegacions és equilibrada pel que fa a l'origen i nacionalitat dels participants. A més, aquests se seleccionen d'acord amb el criteri de representativitat. Això significa que convidem a participar en les nostres activitats a professionals que ocupen alts càrrecs, per tal d'assegurar la màxima difusió de l'experiència que han obtingut al nostre país.

En aquest cas, també cal tenir en compte el valor afegit que donava a la visita el fet que es poguessin discutir els temes des d'una perspectiva regional, atesa la participació de professionals de tres repúbliques exiugoslaves diferents.

Els bitllets d'avió internacionals van córrer a càrrec del Consell d'Europa, que es va mostrar molt interessat en participar en la nostra iniciativa.

Atès el recent conflicte entre la població albanesa i les autoritats de Macedònia, la poca presència d'albanesos i d'altres comunitats a les institucions jurídiques, i allò establert als Acords d'Ohrid del mes d'agost de 2001 (vegeu l'epígraf 4), vam considerar imprescindible la inclusió de juristes macedonis eslaus i albanesos en el grup de treball. D'aquesta manera contribuíem, de conformitat amb l'esperit dels Acords d'Ohrid, en la formació de juristes de totes les comunitats per tal d'augmentar la representació de les minories al sistema judicial.

A Barcelona les sessions de treball van tenir lloc del 27 al 29 de maig.

L'agenda de treball es va inaugurar amb la rebuda per part del Síndic. A continuació, la delegació es va reunir amb el Fiscal en Cap del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya. Així mateix, van tenir reunions amb el president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i amb el conseller de Justícia de la Generalitat.

A la seu del Síndic de Greuges, els assessors responsables van discutir les següents matèries amb els juristes convidats: organització territorial d'Espanya en Comunitats Autònomes i distribució de competències; regulació i funcionament del Síndic de Greuges; introducció a l'informe anual al Parlament; monogràfic inclòs a l'Informe al Parlament de l'any 2001: violència domestica contra les dones; introducció al sistema judicial espanyol; queixes tramitades en aquesta Institució en relació amb l'Administració de Justícia.

El dia 29 de maig es va dedicar a la visita de l'Escola Judicial i a la reunió amb el seu director i un dels professors.

6. SEMINARIS I TAULES RODONES ALS BALCANS

Pel que fa a les activitats celebrades a la regió balcànica, una va tenir lloc a Sèrbia i l'altra a Montenegro, com s'exposa tot seguit.

6.1. Seminari titulat: «L'experiència espanyola en matèria d'organització col·legial i de funció social de l'advocacia: transició cap a un model d'acord amb els estàndards europeus i implementació del torn d'ofici, assistència jurídica gratuïta i serveis d'orientació jurídica» (Nis –Sèrbia–, 4 i 5 de juliol)

La realització d'aquest seminari s'emmarca en el context de col·laboració que les institucions espanyoles i els Col·legis d'Advocats de Sèrbia i Montenegro mantenen des de fa temps. Així mateix, amb aquest seminari es va donar resposta a la petició expressa formulada pel president del Col·legi d'Advocats de Iugoslàvia, Bosko Ristic, qui es va interessar per la celebració d'unes reunions de treball a Iugoslàvia que permetessin aprofundir en la possibilitat d'estudiar el nostre model per a reformar certs aspectes de l'advocacia iugoslava.

Juntament amb els experts del Col·legi d'Advocats de Madrid i les coordinadores del Programa, van participar en el seminari: el President del Col·legi d'Advocats de Nis, l'expresident d'aquest Col·legi i President de l'Assemblea Municipal de Nis, el President del Col·legi d'Advocats de Iugoslàvia, membres de les juntes directives dels Col·legis de Nis i de Sèrbia, representants del Ministeri Federal de Justícia i la Degana de la Facultat de Dret de Nis.

El primer dia el President del Col·legi d'Advocats de Nis va exposar l'organització i la posició l'advocacia de Sèrbia i Montenegro de conformitat amb la normativa vigent. Aquesta exposició va promoure la intervenció de diferents advocats serbis, que van completar la informació donada pel seu company. Així mateix, el President va tractar el tema de l'assistència jurídica gratuïta al sistema iugoslau tot assenyalant que, a diferència d'allò que havia pogut comprovar durant la seva visita d'estudi al nostre país, a Iugoslàvia només es designava advocat d'ofici en l'àmbit penal i totalment al marge dels col·legis d'advocats.

Per la seva banda, els representants del Programa Institucional de Cooperació van fer una introducció sobre l'exercici de la professió a Espanya i, en concret, la prestació d'assistència jurídica gratuïta.

Atès el gran interès tant dels advocats iugoslaus com dels representants del Ministeri de Justícia, es va tractar des d'una perspectiva eminentment pràctica la possibilitat d'implantar a Iugoslàvia un sistema similar d'assistència jurídica gratuïta. Es van plantejar els pros i contres d'aquesta implantació a la vista de la normativa vigent i es va acordar que per a valorar la viabilitat de la institucionalització de l'assistència jurídica gratuïta tal com es concep al nostre país, primer caldria posar en marxa un projecte-pilot d'abast municipal. En aquest sentit, tant les autoritats de Nis com els representants del Col·legi d'Advocats del mateix municipi van proposar que l'esmentat projecte-pilot es portés a terme en aquesta ciutat.

És per això que la segona jornada de treball va consistir en analitzar punt per punt les condicions necessàries per a engegar el projecte. En la discussió, els nostres experts orientaren els professionals iugoslaus sobre la manera mes òptima d'actuar en base a l'experiència viscuda al nostre país quan es va crear el torn d'ofici.

Tal com recullen les conclusions del seminari, es va acordar definir un projecte-pilot per tal d'implementar-lo l'any 2003. (vegeu l'epígraf 8.2.1)

6.2. Taula rodona titulada: «Violència domèstica: identificació, regulació i realitat del problema» (Podgorica –Montenegro–, 9 de juliol de 2002)

Aquesta iniciativa sorgeix de l'interès manifestat pels juristes montenegrins en la nostra regulació sobre la matèria, especialment, en el Codi penal, així com també en les mesures adoptades a casa nostra per lluitar contra aquest fenomen.

A més dels nostres experts, un dels quals és assessor d'aquesta Institució, i de les coordinadores del Programa, van participar-hi: membres de la Junta Directiva del Col·legi d'Advocats de Montenegro, representants del Ministeri de Justícia de Montenegro, representants d'ONG vinculades a la defensa dels drets de les dones i els nens, jutges, fiscals, una assessora d'Unicef i un representant de l'Oficina Tècnica de Cooperació amb els Balcans de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional.

Per part del Programa Institucional de Cooperació es van exposar els greus fets que van sensibilitzar l'opinió pública del nostre país i van obligar a prendre mesures. Així mateix, es va parlar del perfil de l' individu maltractador i de la seva víctima. D'altra banda, l'assessor del Síndic va exposar les mesures adoptades per la Generalitat de Catalunya per fer front a la violència domèstica i va analitzar l'actuació de l'Administració catalana en els diversos àmbits de la seva competència: policial, penitenciari i serveis socials. També va explicar amb detall l'atenció prestada a les dones maltractades: atenció d'urgència, cases d'acollida i seguiment posterior.

El valor afegit d'aquesta taula rodona respecte de reunions de treball anteriors va ser que es va celebrar pocs dies després de l'aprovació a Montenegro d'una nova legislació penal en relació amb la violència domèstica. Aquest fet no solament va conferir actualitat al tema sinó que, a més, va permetre desenvolupar un debat entre tots els experts sobre les expectatives creades amb la nova previsió legal.

La celebració d'aquesta taula rodona va fer palesa l'evolució progressiva de Montenegro (des que vam començar a col·laborar amb les seves institucions jurídiques) amb l'adopció de mesures per lluitar contra la

violència domèstica. En aquest sentit hem de destacar que la regulació penal en l'àmbit de la violència domèstica havia estat àmpliament tractada en ocasions anteriors i que fins i tot els vam facilitar l'article 153 del nostre Codi penal traduït al serbi poc després que la delegació del Col·legi d'Advocats de Montenegro ens visités el mes d'octubre de l'any 2001.

7. VISITA ALS BALCANS D'UNA DELEGACIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES I DEL PARLAMENT DE CATALUNYA. IMPRESSIONS D'UN VIATGE PLE DE CONTRASTOS

En el marc de l'intercanvi d'experiències iniciat arran de la trobada dels diputats catalans amb els seus homòlegs serbis i montenegrins (vegeu l'epígraf 5.1), i atès l'interès mostrat pels membres de la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges de conèixer amb més detall la realitat dels països amb els quals col·labora el Síndic de Greuges a través del Programa Institucional de Cooperació, una delegació del Parlament i del Síndic de Greuges va viatjar a la República Federal de Iugoslàvia del 25 al 29 de setembre. Componien la delegació els següents membres de la Comissió parlamentària del Síndic: Sra. Dolors Comas, Presidenta de la Comissió, Sr. Pere Lladó, Sr. David Pérez, Sra. Alícia Sánchez-Camacho i Sr. Joan Ridao. A més dels diputats, també formaven part de la delegació el Síndic de Greuges, Anton Cañellas, i la coordinadora del Programa Institucional de Cooperació, Judit Salas.

La varietat de llocs visitats va permetre que en molt poc temps la delegació pogués conèixer diversos indrets de la República Federal de Iugoslàvia amb realitats ben diferents entre si.

7.1. República de Sèrbia i Regió Autònoma de Vojvodina

Els representants catalans van ser molt ben rebuts al Parlament de Vojvodina, on Catalunya despertava molta simpatia en tenir institucions d'autogovern diferenciades de les de l'Estat central. El president va explicar la realitat d'aquesta Regió autònoma del nord-oest de Sèrbia i, en particular, les atribucions competencials del Parlament de Vojvodina. Les paraules del president van evidenciar que l'autonomia de Vojvodina és més formal que material i que encara els queda molt camí per recórrer en el procés de recuperació de l'autonomia que Milosevic va abolir a finals dels anys vuitanta, juntament amb la de Kosovo. Actualment la Regió viu un procés de creació i consolidació d'institucions pròpies. Vojvodina té dos milions d'habitants (a la República de Sèrbia de la que forma part viuen uns 10 milions i mig) i es caracteritza per ser una regió rica i acollir una població multiètnica molt diversa. De fet, a Novi Sad, la capital on es troba la seu del Parlament regional, és habitual veure-hi cartells en altres llengües diferents al serbi, sobretot en hongarès (un 20% de la població és d'origen hongarès). La majoria d'aquestes llengües diferents al serbi són d'ús oficial al Parlament de Vojvodina.

Pel que fa a Belgrad, la capital de Sèrbia i alhora de la República Federal de Iugoslàvia, es respirava un fort ambient de campanya electoral, ja que al cap de dos dies, el 29 de setembre, havien de tenir lloc les eleccions presidencials sèrbies. Com se sap, les eleccions van ser finalment invalidades, en la segona volta, en no assolir-se l'índex de participació fixat a la llei. El fet que els preparatius electorals impedissin que finalment el Parlament serbi rebés la delegació catalana va permetre fer una visita ràpida a la ciutat, abans d'iniciar el viatge cap a Kosovo. Els efectes dels bombardejos de l'OTAN de l'any 1999 són encara ben visibles en algunes zones de Belgrad. El fet que els objectius destruïts fossin tan localitzats i que no s'hagin dut a terme treballs de reconstrucció fa que a la capital iugoslava convisquin en el mateix carrer, un al costat de l'altre, edificis totalment derrocats amb edificis intactes. A Belgrad, també, la delegació va compartir un sopar amb el ministre-conseller de l'Ambaixada espanyola i amb un assessor espanyol de l'Organització per a la Seguretat i Cooperació a Europa (OSCE) amb qui el Programa Institucional de Cooperació ha col·laborat en moltes ocasions.

7.2. República de Montenegro

A la ciutat de Podgorica, coneguda amb el nom de Titograd durant el període de l'antiga República de Iugoslàvia, els representants catalans van ser rebuts per la presidenta del Parlament montenegrí, que va aprofitar l'avinentesa per agrair l'oportunitat que van tenir els membres del Parlament que presideix de fer una visita d'estudi a Barcelona. Així mateix, va posar de manifest els esforços que s'estan fent a Montenegro per establir la institució de l'Ombudsman i en aquest sentit va valorar molt positivament l'experiència del nostre país. La Constitució de Montenegro defineix aquesta petita República, de poc més de 600.000 habitants, com un Estat ecològic, la qual cosa no sorprèn tenint en compte el meravellós paisatge natural que ofereix aquest país.

Val a dir que el President del govern montenegrí, Filip Vujanovic, cinc dies després de la signatura de l'Acord de reestructuració de Sèrbia i Montenegro (vegeu l'epígraf 5.1) va presentar la seva dimissió al President de Montenegro, Milo Djukanovic, ja que el govern que encapçalava el primer havia perdut el suport de l'Aliança Liberal, que es va mostrar descontenta per la decisió del govern de preservar la unió entre Sèrbia i Montenegro.

Amb aquest escenari no deixa de ser curiós que la Presidenta del Parlament, nacionalista montenegrina a favor de la independència de Montenegro (pertany a l'Aliança Liberal, partit decebut amb l'Acord amb Sèrbia), fos originària de Belgrad.

Les eleccions legislatives del proppassat 20 d'octubre van renovar el mandat a les forces independentistes que governen Montenegro.

7.3. Kosovo

Com explicàvem a l'Informe al Parlament de l'any 2001, el Consell de Seguretat de l'ONU va adoptar el 10 de juny de 1999 la Resolució 1244 per la qual s'en-

comanava al Secretari General l'establiment de la Missió d'Adminis-tració provisional de l'ONU a Kosovo, amb la qual cosa la província de Kosovo passava a ser un protectorat internacional tot i que formalment, segons que s'establia en la mateixa Resolució, segueix formant part de Sèrbia oficialment. Aquesta contradicció és un reflex fidel de la situació que es viu actualment a Kosovo.

A la pràctica, només es fa evident aquesta pertinença a Sèrbia pel que fa als enclavaments serbis. A la ciutat de Pristina, amb una població majoritària d'ètnia albanesa, és gairebé impossible trobar un cartell en serbi, a no ser que es tracti d'un organisme oficial; en aquest cas, s'hi afegeix també l'anglès. Les darreres eleccions presiden-cials celebrades a Sèrbia i els últims comicis municipals que han tingut lloc a Kosovo són un símptoma clar de la divisió de les dues comunitats que viuen a Kosovo. Així doncs, en les eleccions presidencials sèrbies del 29 de setembre, últim dia de l'estada a Kosovo de la delegació catalana, la població sèrbia de Kosovo participava en aquests comicis davant la indiferència de la població albanesa. D'altra banda, en les eleccions municipals de Kosovo que van tenir lloc el dia 26 d'octubre, va ser especialment baixa la participació de la minoria sèrbia, tot i que no tots els seus integrants van acatar la crida al boicot en els municipis on no són majoria, promoguda per alguns dels seus líders i pel govern iugoslau.

Les reunions a Kosovo van ser possibles gràcies a les gestions del senyor Josep Antoni Delgado, que treballava a l'Administració interina de les Nacions Unides a Kosovo, enviat pel Parlament de Catalunya per tal d'assegurar l'Assemblea de Kosovo.

En les entrevistes dels representants catalans tant amb diputats albanesos com serbis es van fer palesos els plantejaments clarament confrontats entre els uns i els altres. Pels albanesos, després de la penosa situació viscuda durant el règim de Milosevic, la independència de Kosovo és irrenunciable mentre que pels serbis és inconcebible que el territori que ells consideren bressol de la seva nació pugui deixar de formar part de Sèrbia. La comunitat sèrbia mira amb recel la comunitat internacional en considerar que s'ha posicionat al bàndol dels albanesos. Probablement per aquest motiu, el grup de catalans va ser retingut durant una hora al control fronterer, ja que la policia sèrbia va obstaculitzar l'entrada a Kosovo. No és menys cert, però, que, tal com comentava un dels líders serbis a la delegació catalana, la població sèrbia no pot moure's lliurament per tot el territori de Kosovo, ja que la seva seguretat no està garantida. Tant ell mateix com l'Adjunt de la Institució de l'Ombudsperson de Kosovo, de nacionalitat sèrbia, han d'anar escortats amb furgó policial per a desplaçar-se diàriament a la feina, a Pristina. Aquests són només dos exemples que es van poder veure durant la visita a Kosovo de la delegació catalana.

El president de Kosovo, Ibrahim Rugova, en la reunió mantinguda al seu domicili, va manifestar un agraïment incondicional a la comunitat internacional i, en especial, a les autoritats americanes. De fet, la sala de la recepció tenia la paret principal decorada amb fotografies del president amb Bill Clinton i amb Madeleine Albright. Rugova va fer al·lusió a l'ajuda rebuda de Catalunya i a les visites que havia fet a Barcelona. Els mitjans de comunicació esperaven la delegació catalana al rebedor del domicili del líder albanokosovar i, en acabar la visita, Rugova va demanar al Síndic unes declaracions sobre els drets humans per a la televisió de Kosovo.

Les opinions del president de Kosovo contrastaven amb les dures paraules del president de l'Assemblea de Kosovo, Nexhat Daci, cap a l'Administració provisional de les Nacions Unides, que no va dubtar en qualificar de règim dictatorial. Daci pertany al mateix partit que Rugova, la Lliga Democràtica de Kosovo, partit qualificat com a moderat en comparació amb el Partit Democràtic de Kosovo, liderat per un exguerriller de l'UCK.

En finalitzar l'intens recorregut pels Balcans, la delegació catalana tornava cap a casa intentant pair tota la informació rebuda durant aquells cinc dies. La impressió general era que a Sèrbia i a Montenegro s'estaven produint canvis molt ràpidament i que Kosovo era un cas de resolució difícil en mans d'una administració internacional que s'enfrontava al difícil repte de dibuixar un futur per a un territori on la convivència entre serbis i albanokosovars sembla una utopia.

8. VIATGES D'IDENTIFICACIÓ I SEGUIMENT A LA REGIÓ I DISSENY DE NOUS PROJECTES

8.1. Bòsnia-Hercegovina: «bosnialització» de les institucions d'Ombudsman i creació dels pilars fonamentals del poder judicial

Del 21 al 28 de juliol es va fer un viatge a Bòsnia-Hercegovina per tal de fer un seguiment en el terreny de l'evolució dels àmbits en els quals el Programa intervé i d'identificar nous projectes concrets de col·laboració.

Recordem que l'Estat de Bòsnia-Hercegovina està format per dues Entitats polítiques: la Federació de Bòsnia-Hercegovina, amb capital a Sarajevo, i la Republika Srpska (República Sèrbia de Bòsnia-Hercegovina), amb capital a Banja Luka.

De les reunions mantingudes a Sarajevo i Banja Luka destaquem l'interès mostrat pels ministres de Justícia de les dues Entitats, que sense haver col·laborat prèviament amb el Programa van evidenciar un bon coneixement de la tasca realitzada fins ara.

D'altra banda, vam constatar que les institucions d'Ombudsman existents a les dues Entitats de Bòsnia-Hercegovina es troben en un moment crucial ja que durant l'any 2002 es va iniciar el procés de «bosnialització» d'ambdues institucions en termes polítics i financers. Així doncs, els titulars de les institucions han estat, per primera vegada des de la seva creació, elegits i nomenats pels respectius parlaments i no per la Comunitat Internacional (des del 25 d'abril a la Republika Srpska i des del 30 de juliol a la Federació). Això ha comportat que aquestes institucions siguin finançades exclusivament pels poders públics bosnians. Cal assenyalar, però, que aquesta circumstància pot posar aquestes institucions en una situació de perill en la mesura que no comptin amb el suport de les autoritats del país. I en

aquest sentit, considerem molt necessari que es continuï donant suport internacional a aquestes institucions d'Ombudsman, que són tan importants per a la protecció igualitària dels drets de tots els ciutadans de Bòsnia.

Pel que fa a l'àmbit de l'advocacia, la judicatura i la fiscalia, en aquell moment acabava d'entrar en vigor un paquet de mesures legislatives aprovades per l'antic Alt Representant de la Comunitat Internacional a Bòsnia-Hercegovina, Wolfang Petrisch, que dibuixaven un nou escenari. Així, es creaven els «Alts Consells de la Judicatura i la Fiscalia», a nivell estatal i a nivell d'Entitats de Bòsnia-Hercegovina, com a òrgans de govern independent de jutges i fiscals. I també es creaven els Instituts de Formació per a jutges i fiscals. A més, es començava un procés de valoració de tots els jutges i fiscals del país per tal de seleccionar els que serien nomenats novament, atesa la reducció de places que es volia dur a terme com a conseqüència del nou paquet de mesures.

Davant d'aquesta situació, els representants bosnians van insistir en la conveniència d'aplicar el model espanyol a les institucions judicials bosnianes argumentant que calia aprofitar el coneixement previ que els professionals bosnians tenien del nostre sistema jurídic a través de la tasca realitzada tots aquests anys pel Programa Institucional de Cooperació i que, a més, aquest model s'havia considerat viable per a Bòsnia-Hercegovina.

8.2. Iugoslàvia: naixement de dos nous projectes del Programa Institucional de Cooperació

Com ja s'ha explicat anteriorment a l'epígraf 5, al juliol es van organitzar dues activitats, una a Belgrad i l'altra a Podgorica. Així mateix, aprofitant aquest desplaçament als Balcans, vam tenir una sèrie de reunions amb els nostres interlocutors habituals a les capitals de les dues Repúbliques. Destaquem la reunió amb el ministre de Justícia de la República de Montenegro, que ens va informar que havia seguit la tasca del Programa Institucional de Cooperació i que tenia interès que col·laboréssim en la creació de l'Ombudsman a Montenegro. A Sèrbia, entre d'altres, vam entrevistar-nos amb el president del Tribunal Constitucional de Iugoslàvia, a qui vam explicar amb detall els projectes en què estàvem treballant.

D'altra banda, vam establir el primer contacte amb les autoritats de Vojvodina, Regió Autònoma de Sèrbia que, com hem explicat a l'epígraf 7, va ser un dels destins del viatge realitzat després pels parlamentaris catalans.

Com a conseqüència de les reunions mantingudes en aquest viatge vam començar a definir dos nous projectes per a desenvolupar a Sèrbia.

Ambdós projectes formen part del que hem anomenat «Pla d'acció per a la tutela judicial i extrajudicial dels drets dels ciutadans». Immediatament després de la confirmació per part de l'AECI de la concessió de la subvenció presentada pel Programa el 10 de juny de l'any 2002 per a executar a la República de Sèrbia aquest Pla, vam viatjar de nou a Sèrbia del 14 al 19 de desembre per tal de fer les gestions pertinents per a posar-los en funcionament.

Tot seguit descrivim breument els dos projectes.

8.2.1. Projecte-pilot d'assistència jurídica gratuïta

El projecte-pilot va néixer com a conseqüència de les conclusions assolides a la taula rodona celebrada a la ciutat sèrbia de Nis els dies 4 i 5 de juliol.

Atesa la manca de funcionament a la pràctica de l'Assistència Jurídica Gratuïta a Sèrbia, es pretén posar en marxa un sistema per a facilitar als ciutadans l'accés a la Justícia, a través de la creació d'un Servei d'Orientació Jurídica (accés a l'assessorament jurídic) i un Servei d'Assistència Lletrada davant els tribunals (accés als tribunals).

Es preveuen les següents activitats: obertura i funcionament d'una oficina d'orientació jurídica a la seu del Col·legi d'Advocats de Nis; visita d'estudi sobre el Servei d'Orientació Jurídica Gratuïta al nostre país; seminari a Nis amb experts espanyols sobre el dret a l' assistència jurídica gratuïta i defensa gratuïta davant els tribunals; visita d'estudi sobre la tramitació de sol·licituds d'assistència jurídica gratuïta i torn d'ofici al nostre país; taula rodona sobre els resultats obtinguts amb l'experiència del projecte-pilot i difusió d'aquests.

8.2.2. Projecte de suport a la institució de l'Ombudsman

Atesa la propera aprovació de la Llei de creació de l'Ombudsman a la República de Sèrbia, l'objectiu del projecte és donar suport al procés d'establiment de la institució i, un cop establerta, enfortir la independència, credibilitat i eficàcia de la institució.

En col·laboració amb la Missió de l'OSCE a la República Federal de Iugoslàvia, es duran a terme les activitats següents: visita d'estudi de l'Ombudsman i els seus adjunts al nostre país; visita d'estudi dels assessors de l'Ombudsman al nostre país; estada d'un expert nostre a la seu de la institució de l'Ombudsman de Sèrbia; conferències divulgatives sobre l'Ombudsman adreçades a diferents col·lectius professionals.

9. DIFUSIÓ I PUBLICITAT DEL PROGRAMA

La divulgació de la nostra tasca s'ha realitzat mitjançant la publicitat de les nostres activitats als mitjans de comunicació locals i també publicant a la premsa d'aquí els resultats del desenvolupament del Programa.

Una altra eina de publicitat diferent ha estat la distribució entre les autoritats i els professionals dels Balcans d'uns bolígrafs amb el nom del Programa i els logotips del Síndic de Greuges, el Defensor del Poble, el Col·legi d'Advocats de Madrid i l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional.

Una novetat de l'any 2002 han estat les invitacions que hem rebut per a participar en jornades universitàries o en conferències internacionals, on se'ns ha demanat que exposéssim el nostre model de cooperació institucional.

9.1. Roda de premsa del Síndic de Greuges, el Defensor del Poble i el Degà de l'Il·lustre Col·legi d'advocats de Madrid (17 de juny de 2002), sobre el balanç de quatre anys de cooperació

El 17 de juny, a la seu de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Madrid, els titulars de les Institucions directores del Programa van presentar en una roda de premsa els resultats de 4 anys de cooperació jurídica als Balcans. Els diaris *El Mundo* i *La Razón* van fer-se ressò de les seves declaracions.

9.2. Intervenció en la conferència: «Cap a un millor accés a la justícia per als ciutadans» (Brussel·les del 24 al 26 d'octubre)

La conferència la van organitzar la Comissió Europea i el Consell d'Europa.

El dia 25 d'octubre es va presentar davant tots els participants (al voltant de dos-cents representants de diversos països i organitzacions) la ponència: «Cooperació entre Estats en l'establiment i desenvolupament de sistemes d'ajuda legal: El Programa Institucional de Cooperació» (podeu consultar el programa sencer de la conferència a: www.coe.int)

9.3. Intervenció en les jornades de la Universitat de Jaén: «Dret Humanitari i política europea de seguretat i defensa» (Jaén, del 4 de novembre al 2 de desembre)

La nostra intervenció va tenir lloc el dia 20 de novembre amb el títol: «L'experiència d'un programa de cooperació institucional als Balcans»

La Universitat de Jaén ens va convidar a participar en les jornades per tal que il·lustréssim des d'un punt de vista pràctic les explicacions teòriques exposades pels catedràtics de Dret Constitucional i altres docents que participaven en les jornades.

9.4. Aparició en mitjans de comunicació balcànics

Hem de destacar també l'interès despertat en els mitjans de comunicació locals, que van aprofitar l'audiència que l'Alcalde de Nis va concedir-nos en acabar el seminari del 5 de juliol, per entrevistar les coordinadores del Programa i les autoritats locals. El mateix dia l'entrevista fou retransmesa per la Televisió de Nis.

Per la seva banda, el diari montenegrí *Pobjeda*, en la seva edició del 10 de juliol, va incloure un extens article sobre la celebració de la taula rodona a Podgorica.

ANNEX 13

***DRETS CIUTADANS*, BUTLLETÍ INFORMATIU DEL SÍNDIC DE GREUGES**

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

Tal com es podia llegir en l'editorial de presentació del primer número de la publicació, el butlletí «pretén ajudar els ciutadans a conèixer els canals i les eines per reclamar els seus drets, els quals, sovint, requereixen el compliment dels deures d'altres per ser efectius. També és un intent, sempre des de la persuasió i el convenciment, de col·laborar amb les administracions mitjançant els nostres suggeriments per tal que aquestes siguin més eficaces i equitatives. És amb aquesta doble voluntat de servei a ciutadans i administracions que neix aquesta modesta publicació [...]».

El butlletí, de format DIN A4, consta de quatre pàgines, ampliables sempre que la demanda informativa ho requereixi.

El disseny del butlletí ha estat elaborat per una empresa al·liena a la Institució, seguint les pautes dels departaments de publicacions i comunicació del Síndic, però a partir del segon número tot el procés d'elaboració d'aquest –redacció i edició– es fa des de la mateixa Institució i només la impressió la fa un proveïdor extern.

Drets Ciutadans té un tiratge de 2.000 exemplars, i d'acord amb els temes de cada butlletí es valora quins poden ser els destinataris més apropiats de la tramesa. La bona rebuda que ha tingut el butlletí fa que estigui previst augmentar-ne el tiratge, projecte que encara no s'ha dut a terme per limitacions pressupostàries. També s'està estudiant la possibilitat, en aquesta idea de donar-li la màxima divulgació possible, de penjar el seu contingut en la nostra pàgina web, idea inclosa en un pla més ambiciós de reforma i millora de la nostra presència a Internet.

Administracions –principalment ajuntaments–, sindicats, entitats, ONG, instituts d'ensenyament secundari, professors universitaris, casals de gent gran i centres cívics, etc. són alguns dels destinataris de *Drets Ciutadans*, a més de tots els diputats del Parlament de Catalunya.

CONTINGUTS DELS DOS PRIMERS NÚMEROS

El número 1, de maig de 2002, obria la primera pàgina amb una informació sobre la presentació de l'Informe 2001 al Parlament. A la pàgina 2 s'hi podien trobar diverses informacions relatives a actuacions del Síndic, així com també l'editorial que presentava la publicació. Aquesta secció d'Editorial serà fixa en tots els números com ho és també la d'Activitats que es troba a la pàgina 4, on s'expliquen actes, visites i contactes internacionals del Síndic i altres membres de la institució. A la mateixa pàgina 4 d'aquest primer número s'hi podia trobar una entrevista a Beatrice Alamani, procuradora per a la Defensa dels Drets Humans del Salvador, mentre que la pàgina 3 l'ocupava un extens reportatge on s'explicaven els desplaçaments del Síndic per les diferents ciutats i comarques de Catalunya.

En el número 2, aparegut el mes d'octubre, fèiem referència en les pàgines 1 i 2 a la problemàtica sobre els

sorolls que generen les zones d'oci, i explicàvem la intervenció del Síndic en tres casos concrets de poblacions de la costa. «La difícil convivència entre descans i oci», titulàvem per explicar aquesta problemàtica.

L'editorial feia referència a l'informe extraordinari del Síndic de Greuges sobre la reforma de l'atenció primària de la salut a Catalunya, mentre que a la pàgina 4, a més de la secció d'Activitats, hi havia un escrit de l'adjunt per a la defensa del drets dels infants, Jordi Cots, en què parlava del paper dels ombudsmans infantils en la defensa dels drets dels infants. A la pàgina 3 es recollien diverses recomanacions i suggeriments del Síndic sobre el transport adaptat i l'ordenació urbanística del Pla especial del port del Masnou, així com també una referència als desplaçaments fets a les Borges Blanques i Montblanc.

En el número 3, publicat ja en el mes de gener de 2003, tractàvem com a tema principal a la pàgina 1 les clàusules socials en la contractació pública. A la pàgina 2, a més de l'editorial que feia referència a aquest mateix tema, hi havia tres escrits més on s'explicaven les visites del Síndic a Reus, la Bisbal d'Empordà i Tortosa; una reunió de treball amb vocals del Consell General del Poder Judicial i la presentació al Parlament de l'informe extraordinari sobre la situació de l'atenció primària de la salut.

La pàgina 3 estava dedicada íntegrament a una crònica sobre el viatge que el Síndic va fer als Balcans amb una delegació parlamentària per conèixer amb més detall el Programa Institucional de Cooperació a la zona, en el qual la Institució participa des de fa quatre anys.

Per últim, a la pàgina 4, a més de l'habitual secció d'Activitats, reproduíem un extracte d'un informe del Defensor del Poble de la Nació Argentina sobre la crisi del seu país.

ANNEX 14

ELS INFORMES AL PARLAMENT EMESOS PEL SÍNDIC DE GREUGES

Publicacions Oficials dels Informes al Parlament de Catalunya emesos pel Síndic de Greuges

informe 1984

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 56, de 17 d'abril de 1985.

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm. 30, de 30 d'abril de 1985. Presentació de l'Informe davant la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges.

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 28, de 28 de maig de 1985. Presentació de l'Informe davant el Ple del Parlament.

informe 1985

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 120, de 19 de març de 1986.

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm. 92, de 25 d'abril de 1986. Presentació de l'Informe davant la Comissió parlamentària del Síndic de Gregues.

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 60, de 7 de maig de 1986. Presentació de l'Informe davant el Ple del Parlament.

informe 1986

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 197, de 16 d'abril de 1987.

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm. 145, de 16 de juny de 1987. Presentació de l'Informe davant la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges.

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 99, de 25 de juny de 1987. Presentació de l'Informe davant el Ple del Parlament.

informe 1987

– B*utlletí Oficial del Parlament*: núm. 252, d'11 de març de 1988.

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm. 19, de 15 de novembre de 1988. Presentació de l'Informe davant la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges.

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 15, de 27 de desembre de 1988. Presentació de l'Informe davant el Ple del Parlament.

informe 1988

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 54, de 31 de març de 1989.

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm. 67, de 16 de maig de 1989. Presentació de l'Informe davant la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges.

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 33, de 24 de maig de 1989. Presentació de l'Informe davant el Ple del Parlament.

informe 1989

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 149, de 29 de març de 1990.

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm. 152, de 6 de juny de 1990. Presentació de l'Informe davant la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges.

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 70, de 27 de juny de 1990. Presentació de l'Informe davant el Ple del Parlament.

informe sobre els dipòsits municipals de detinguts a catalunya

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 233, de 31 de gener de 1991.

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm. 217, de 17 d'abril de 1991.

INFORME 1990

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 250, de 22 de març de 1991.

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm. 231, de 19 de juny de 1991.

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 100, de 26 de juny de 1991.

INFORME 1991

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 4, de 15 d'abril de 1992.

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm. 1, de 3 de juny de 1992.

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 12, de 30 de juny de 1992.

INFORME 1992

– *Butlletí Oficial de Parlament*: núm. 99, de 31 de març de 1993.

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm. 85, de 29 d'abril de 1993.

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 53, de 16 de juny de 1993.

INFORME 1993

– *Butlletí Oficial de Parlament*: núm. 203, de 16 de març de 1994.

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm. 161, de 25 de març de 1994.

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 84, de 6 d'abril de 1994.

INFORME 1994

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 313, de 17 de març de 1995.

– *Diari de Sessions sèrie C:* núm. 280, de 4 d'abril de 1995.

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 121, de 19 d'abril de 1995.

INFORME 1995

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 30, de 21 de març de 1996.

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm. 31, de 12 d'abril de 1996.

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 11, de 9 de maig de 1996.

INFORME 1996

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 153, de 21 de març de 1997.

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm. 178, de 17 d'abril de 1997.

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 49, de 4 de juny de 1997.

INFORME 1997

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 265, de 20 de març de 1998.

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm. 308, de 7 de maig de 1998 i núm 310, de 8 de maig de 1998.

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 81, de 27 de maig de 1998.

INFORME 1998

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 380, de 19 de març de 1999.

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm. 446, de 28 d'abril de 1999 i núm. 449, de 29 d'abril de 1999.

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 118, de 5 de maig de 1999.

INFORME SOBRE ELS CENTRES D'ACOLLIMENT PER A INFANTS I ADOLESCENTS DESEMPARATS DE CATALUNYA

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 12, de 5 de gener de 2000.

– *Diari de Sessions Sèrie C*: núm. 62, de 15 de juny de 2000

INFORME SOBRE ELS ESPAIS PÚBLICS DE JOC A CATALUNYA

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 12, de 5 de gener de 2000.

– *Diari de Sessions Sèrie C*: núm. 62, de 15 de juny de 2000

INFORME EXTRAORDINARI SOBRE L'ACTUACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ DAVANT EL RISC D'INUNDACIONS I AVINGUDES

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 114, de 22 de novembre de 2000

INFORME 1999

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 34, de 24 de març de 2000

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm 50, d'1 de juny de 2000

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 23, de 27 de juny de 2000

INFORME 2000

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 165, de 27 de març de 2001

– *Diari de Sessions sèrie C*: núm. 175, de 26 d'abril de 2001

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 52, de 16 de maig de 2001

INFORME 2001

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 275, de 22 de març de 2002

– *Diari de Sessions sèrie C: núm*. 335, de 26 d'abril de 2002

– *Diari de Sessions sèrie P*: núm. 88, de 29 de maig de 2002

INFORME EXTRAORDINARI SOBRE L'APROXIMACIÓ A LA SITUACIÓ DE L'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE LA SALUT A CATALUNYA

– *Butlletí Oficial del Parlament*: núm. 345, de 24 d'octubre de 2002.

ANNEX 15

LLEI 14/1984, DE 20 DE MARÇ, DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

LLEI 14/1984 de 20 de març, del Síndic de Greuges

(DOGC núm. 421 de 30-3-1984) modificada

per la Llei 12/1989, de 14 de desembre

(DOGC núm. 1234 de 22-12-1989)

Conformement al mandat que fa l'article 35 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, aquesta Llei estableix l'organització i el funcionament de la Institució del Síndic de Greuges.

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1

1. El Síndic de Greuges és la Institució que, d'acord amb l'article 35 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, té per missió defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans. Amb aquesta finalitat supervisa l'actuació de l'Administració pública de la Generalitat i de les autoritats i del personal que en depenen o afectes a un servei públic. Supervisa també l'actuació dels ens locals de Catalunya en tot allò que afecta les matèries en què l'Estatut d'Autonomia de Catalunya atorga competències a la Generalitat.

2. El Síndic de Greuges compleix les seves funcions amb independència i amb objectivitat, investigant i resolent els expedients iniciats d'ofici i les queixes formulades a petició de part.

Article 2

1. El Síndic de Greuges és elegit pel Parlament d'acord amb el procediment i amb la majoria que estableix l'article 5.

2. El Síndic de Greuges es relaciona amb el Parlament mitjançant una Comissió constituïda amb aquesta finalitat. Aquesta Comissió coneix també de les queixes i de les peticions relatives a la defensa dels drets i de les llibertats fonamentals dels ciutadans que hom li adreci.

3. El Síndic de Greuges es pot adreçar en qualsevol moment a la Comissió parlamentària esmentada en l'apartat anterior i aquesta li pot demanar que hi comparegui per informar d'afers de la seva competència.

4. Anualment informa al Parlament de la seva actuació.

Article 3

L'Administració i en general tots els poders públics dependents de la Generalitat de Catalunya són obligats auxiliar, amb caràcter preferent i urgent, el Síndic de Greuges en les seves investigacions.

Article 4

1. Per tal de donar compliment al que estableix aquesta Llei, el Síndic de Greuges ha de cooperar amb el Defensor del Poble i coordinar-hi les pròpies funcions.

2. D'acord amb l'apartat anterior, el Síndic de Greuges pot establir convenis amb el Defensor del Poble. Aquests convenis han de fixar la durada que tindran, els àmbits de les Administracions que comprendran, els supòsits d'actuació del Síndic, les facultats que aquest podrà exercir i les comunicacions que tindrà amb el Defensor del Poble.

3. El Síndic de Greuges ha de trametre al Defensor del Poble les queixes relatives a l'activitat de qualsevol òrgan de l'Administració pública de l'Estat a Catalunya que hom li presenti, i ho ha de comunicar a l'autor de la queixa.

TÍTOL I. De la forma d'elecció, del cessament i de les condicions del Síndic de Greuges

Article 5

1. Quan s'haurà d'elegir el Síndic de Greuges, d'acord amb aquesta Llei, la Comissió parlamentària a què fa referència l'article 2 presentarà al Ple del Parlament, en el termini màxim d'un mes, el candidat o els candidats al càrrec.

2. Havent estat feta la proposta, el Ple del Parlament, en una sessió convocada amb aquesta única finalitat, elegirà el Síndic de Greuges per majoria de les tres cinquenes parts. El mandat del Síndic de Greuges és de cinc anys.

3. En el cas que no s'aconsegueixi aquesta majoria de les tres cinquenes parts, s'haurà de tornar a iniciar el mateix procediment. Si havent transcorregut tres mesos cap dels candidats proposats no obté la majoria establerta per l'apartat anterior, en la votació subsegüent n'hi haurà prou amb la majoria absoluta.

Article 6

1. El President del Parlament ha d'acreditar amb la seva signatura el nomenament del Síndic de Greuges, que s'ha de publicar en el *Diari Oficial de la Generalitat* i en el *Boletín Oficial del Estado*.

2. El Síndic de Greuges ha de prendre possessió delcàrrec davant la Mesa del Parlament.

Article 7

Per poder ésser elegit Síndic de Greuges hom ha de complir les condicions següents:

a) Gaudir de la condició política de català.

b) Ésser major d'edat i gaudir del ple ús dels drets civils i polítics.

Article 8

1. La condició de Síndic de Greuges és incompatible amb:

a) Qualsevol mandat representatiu.

b) El compliment de funcions directives i l'afiliació en partits polítics, en sindicats de treballadors i en associacions empresarials.

c) La de membre del Consell Consultiu de la Generalitat i del Tribunal Constitucional.

d) Qualsevol càrrec polític o funció administrativa de l'Estat, de les Comunitats Autònomes o de les entitats locals.

e) L'exercici de les carreres judicial, fiscal i militar.

f) Qualsevol activitat professional, mercantil i laboral.

2. Quan concorrerà una causa d'incompatibilitat en qui haurà estat elegit Síndic de Greuges, aquest, abans de prendre possessió, haurà de cessar en el càrrec o en l'activitat incompatibles o bé sol·licitar l'excedència en la funció. Si no ho fa en els vuit dies següents a l'elecció, s'entendrà que no accepta el nomenament. La mateixa norma s'ha d'aplicar en el cas de sobrevenir una incompatibilitat.

Article 9

El Síndic de Greuges no és subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri.

Article 10

El Síndic de Greuges gaudeix de les prerrogatives que són necessàries per a exercir adequadament les seves funcions, d'acord amb la legislació vigent.

Article 11

1. El Síndic de Greuges cessa per alguna de les causes següents:

a) Per renúncia.

b) Per transcurs del temps pel qual fou elegit.

c) Per mort.

d) Per pèrdua de la condició política de català.

e) Per incapacitat o per inhabilitació per a l'exercici dels drets polítics declarada per decisió judicial ferma.

f) Per condemna a causa de delicte dolós per sentència ferma.

g) Per negligència notòria en el compliment de les obligacions i dels deures del càrrec.

2. En aquest darrer cas el cessament és decidit per majoria de les tres cinquenes parts dels membres del Parlament en un debat específic, en el qual el Síndic de Greuges té dret a assistir i a fer ús de la paraula abans de la votació. En els altres casos és declarat pel President del Parlament, que tot seguit n'ha de donar compte al Ple.

3. Un cop produït el cessament, s'iniciarà el procediment per a l'elecció del nou Síndic de Greuges, que s'ha de fer d'acord amb l'article 5. En el supòsit segon de l'apartat primer d'aquest article el Síndic de Greuges ha de continuar en l'exercici de les seves funcions fins que el seu successor no haurà estat nomenat.

TÍTOL II. Del procediment i de l'actuació del Síndic de Greuges

Article 12

1. Als efectes del que disposa l'article 1, es poden adreçar al Síndic de Greuges sol·licitant-li que actuï en relació amb la queixa que formulen:

a) Les persones físiques o jurídiques que invoquen un interès legítim relatiu a l'objecte de la queixa, no essent-ne cap impediment la nacionalitat, la residència, la minoria d'edat, la incapacitat legal del subjecte, l'internament en un centre penitenciari o de reclusió ni en general qualsevol relació de subjecció o dependència especials d'unaAdministració o d'un poder públic.

b) Els Diputats al Parlament de Catalunya, i també els Diputats i els Senadors a les Corts Generals elegits per les circumscripcions electorals de Catalunya.

c) Les Comissions del Parlament, especialment les d'investigació i la prevista en l'apartat 2 de l'article 2.

2. També s'hi poden adreçar sol·licitant-li que actuï, dins l'àmbit territorial de les seves competències, els càrrecs electius dels ens locals de Catalunya.

Article 13

1. Les queixes li han d'ésser presentades per l'interessat mitjançant un escrit raonat, acompanyat dels documents que poden servir per a esclarir el cas.

2. Totes les actuacions del Síndic de Greuges són gratuïtes per a la persona interessada, i no hi és necessària l'assistència d'advocat ni de procurador.

Article 14

La correspondència i les altres comunicacions que les persones físiques privades de llibertat pel fet de trobar-se en centres de detenció, d'internament o de custòdia vulguin tenir amb el Síndic de Greuges gaudeixen de les garanties que estableix la legislació vigent.

Article 15

Entre la producció del fet que és objecte de la queixa i la formulació escrita d'aquesta al Síndic de Greuges no pot transcórrer més d'un any. L'inici de les actuacions, quan es produeixin d'ofici, no és sotmès a cap termini preclusiu.

Article 16

1. El Síndic de Greuges ha de registrar i acusar la recepció de totes les queixes que hom li formula, que pot tramitar o bé rebutjar: en aquest darrer cas ho ha de comunicar a l'interessat mitjançant un escrit motivat.

2. El Síndic de Greuges no pot investigar les queixes l'objecte de les quals es troba pendent d'una resolució judicial, i pot suspendre la seva actuació si, havent-la iniciada, una persona interessada interposa demanda o recurs davant els tribunals; l'haurà de suspendre, però, quan el procediment només es trobarà pendent de sentència.

3. El Síndic de Greuges ha de vetllar perquè l'Administració resolgui en temps i en forma deguts lespeticions i els recursos que li han estat formulats o presentats.

4. El Síndic de Greuges ha de rebutjar les queixes anònimes, les queixes en què advertirà mala fe, falta de fonament o inexistència de pretensió i aquelles en la tramitació de les quals s'irrogués perjudici al legítim dret de tercera persona.

Article 17

Les decisions i les resolucions del Síndic de Greuges no són objecte de recurs de cap mena, i les queixes que se li formulen no afecten per res els terminis previstos per a l'exercici de les accions que siguin procedents en via administrativa o jurisdiccional.

Article 18

Pel que fa a l'actuació del Síndic de Greuges i al dret d'adreçar-s'hi quan hagin estat declarats els estats d'excepció o de setge, hom s'atindrà al que disposa la legislació vigent.

Article 19

Havent estat admesa la queixa a tràmit o iniciat l'expedient d'ofici, el Síndic de Greuges prendrà les mesures d'investigació que considerarà oportunes per a esclarir-los. Podrà donar-ne compte al Departament, l'organisme, l'entitat o la dependència administrativa afectats perquè dins de quinze dies, que podrà ampliar en funció de les circumstàncies que hi concorrin, llur cap li'n trameti un informe escrit.

Article 20

1. Si la queixa a investigar o l'expedient iniciat d'ofici afecten la conducta de persones al servei de l'Administració, el Síndic de Greuges ho comunicarà al superior jeràrquic de l'afectat i, si s'escau, al cap de personal de qui depèn.

2. Al mateix temps requerirà a l'afectat que, en el termini que li fixarà, el qual en cap cas no pot ésser superior a quinze dies, respongui per escrit sobre els fets o les circumstàncies objecte de la queixa o de l'expedient i hi adjunti els documents i les testimonianes complementàries que consideri adequats.

3. Sens perjudici de la documentació aportada a què fa referència l'apartat anterior, el Síndic de Greuges pot requerir a la persona afectada que comparegui a informar.

Article 21

El superior jeràrquic o l'autoritat que prohibeixin al personal al seu servei de respondre a les requisitòries del Síndic de Greuges hauran de manifestar-ho al mateix afectat i al Síndic de Greuges mitjançant un escrit motivat.

Article 22

Les autoritats, els funcionaris i en general tot el personal dependent de l'Administració o afecte a un servei públic han de facilitar al Síndic de Greuges o a la persona en qui ho delegui les informacions, l'assistència i l'entrada a totes les dependències, centres, organismes i entitats que sol·licitin, i també les dades, els expedients i altres documents necessaris que permetin de dur a terme adequadament les actuacions investigadores.

Article 23

Les actuacions que s'han de practicar en el curs d'una investigació s'ha de fer amb la reserva i la discreció més absolutes, sens perjudici d'incloure'n el contingut en els informes al Parlament, si el Síndic de Greuges ho creu convenient.

Article 24

El Síndic de Greuges pot fer públic el nom de les persones i els Departaments, els organismes o les entitats que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions, i també destacar aquesta actuació en l'informe anual al Parlament o comunicar-la a la Comissió a que fa referència l'article 2.2.

Article 25

L'autoritat i el personal al servei de l'Administració que impedeixin l'actuació del Síndic de Greuges negant-se a trametre els informes, els documents i els expedients que els sol·licita poden incórrer en la consegüent responsabilitat penal, d'acord amb la legislació vigent. En aquest cas el Síndic de Greuges donarà trasllat dels antecedents al Ministeri Fiscal perquè exerciti les accions oportunes.

Article 26

Si durant les investigacions s'observen indicis d'haver-se comès infraccions disciplinàries o produït conductes o fets pressumiblement delictius, el Síndic de Greuges ho comunicarà a l'òrgan competent o ho farà avinent tot seguit al Ministeri Fiscal.

Article 27

En l'exercici de les funcions d'investigació i resolució d'una queixa o d'un expedient el Síndic de Greuges pot formular a les autoritats i al personal al servei de l'Administració pública o que en depèn les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris relatius a llurs deures legals. En cap cas no pot modificar o anul·lar actes o resolucions administratius.

Article 28

1. El Síndic de Greuges pot proposar al Departament, a l'organisme o a l'entitat afectats, en el marc de la legislació vigent, fórmules de conciliació o d'acord que facilitin una resolució positiva i ràpida de les queixes.

2. Si en la investigació d'una queixa o d'un expedient creu que l'aplicació de les disposicions normatives condueix a un resultat injust o perjudicial, podrà recomanar o suggerir a la institució, al Departament o a l'entitat competents les mesures o els criteris que considera adequats per a remeiar-ho o les modificacions que li sembla oportú d'introduir en els textos normatius.

Article 29

El Síndic de Greuges ha d'informar del resultat de les investigacions, fins i tot en el cas d'arxivament de les seves actuacions, l'autor de la queixa, la persona al servei de l'Administració pública afectada o que en depèn i l'autoritat del Departament, de l'organisme o de l'entitat en relació amb la qual s'ha formulat la queixa o iniciat l'expedient d'ofici.

TÍTOL III. De les relacions amb el Parlament

Article 30

1. Anualment, abans d'haver transcorregut trenta dies des de l'inici del segon període ordinari de sessions, el Síndic de Greuges ha de presentar al Parlament un informe de les seves actuacions, en el qual ha de constar necessàriament:

a) El nombre i la mena de les queixes formulades i dels expedients iniciats d'ofici.

b) Les queixes rebutjades, les que es troben en tramitació i les ja investigades amb el resultat obtingut, i també les causes que hi van donar lloc.

2. No han de constar en l'informe les dades personals que permetin la identificació pública dels interessats en el procediment d'investigació. No obstant això, quan ho considerarà necessari hi podrà incloure el nom d'aquelles persones a qui fa referència l'article 23.

3. En el mateix termini ha de presentar la liquidació del pressupost de la institució que correspon a l'exercici anterior.

4. Pot presentar també informes extraordinaris quan ho requeriran la urgència o la importància dels fets que motiven la seva intervenció.

Article 31

El Síndic de Greuges ha d'exposar oralment un resum del dit informe en una sessió específica del Ple del Parlament, al final de la qual els Grups parlamentaris podran intervenir per a fixar llur posició.

Article 32

Quan el Parlament es trobarà dissolt, el Síndic de Greuges s'hi relacionarà per mitjà de la Diputació Permanent.

Article 33

1. Per a complir les seves funcions, el Síndic de Greuges ha de disposar d'una oficina, l'organització i el funcionament de la qual coordina i dirigeix; amb aquesta finalitat pot dictar les instruccions corresponents.

2. Aquesta oficina ha de tenir els mitjans personals i materials necessaris, d'acord amb les partides pressupostàries que s'inclouran en el pressupost del Parlament de Catalunya.

3. Correspon al Síndic de Greuges l'elaboració del projecte de pressupost a què es refereix l'apartat anterior.

Article 34

1. El Síndic de Greuges, amb la conformitat prèvia de la Comissió parlamentària esmentada en l'article 2, pot designar una persona de la seva confiança per a ocupar el càrrec d'Adjunt, la qual ha de complir les condicions establertes a l'article 7 i no trobar-se afectada per les incompatibilitats enumerades en l'article 8.

2. Correspon a l'Adjunt d'auxiliar el Síndic de Greuges i d'assumir les funcions d'investigació que per a la resolució d'una queixa o d'un expedient li encomani o li delegui; en aquest cas gaudeix de les mateixes prerrogatives, drets i obligacions.

3. En els casos previstos en les lletres *c*), *e*), *f*) i *g*) de l'article 11 l'Adjunt exercirà interinament les funcions del Síndic de Greuges fins que el Parlament no haurà cobert la vacant.

4. L'Adjunt cessarà automàticament en el moment de la presa de possessió del nou Síndic de Greuges.

5. El Síndic de Greuges, amb la conformitat prèvia de la Comissió parlamentària esmentada en l'article 2, pot designar una persona de la seva confiança per a ocupar el càrrec d'Adjunt per a la defensa dels drets dels infants, la qual ha de complir les condicions establertes per l'article 7 i no trobar-se afectada per les incompatibilitats enumerades en l'article 8.

6. Correspon a l'Adjunt per a la defensa dels drets dels infants assumir les funcions d'investigació que per a la resolució d'una queixa o d'un expedient sobre els drets dels infants li encomani o li delegui el Síndic de Greuges; en aquest cas, gaudeix de les mateixes prerrogatives, drets i obligacions.

7. L'Adjunt per a la defensa dels drets dels infants cessarà automàticament en el moment de la presa de possessió del nou Síndic de Greuges.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

En el cas que el finiment del mandat del Síndic de Greuges coincideixi amb el Parlament dissolt, aquell continuarà en l'exercici de les seves funcions fins que el nou Parlament n'haurà nomenat el successor.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Dins els quatre mesos d'haver entrat en vigor aquesta Llei el Parlament iniciarà el procediment per a nomenar el Síndic de Greuges.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquesta Llei entrarà en vigor l'endemà d'haver estat publicada en el *Diari Oficial de la Generalitat*.

LLIBRE SEGON

1. Introducció

2. Temes suscitats en la tramitació de queixes i actuacions d'ofici

2.1. Atenció residencial

2.1.1. Dret a la intimitat

2.1.2. Recursos humans

2.1.3. Procediment d'incapacitació i tutela dels drets dels incapacitats

2.1.4. Adequació de les places

2.1.5. El cost de l'atenció

2.2. Atenció domiciliària i serveis alternatius

2.2.1. Atenció domiciliària

2.2.2. Centres de dia

2.2.3. Organització i gestió de l'atenció

2.2.4. Finançament

3. Reflexions entorn de l'atenció a la gent gran

3.1. L'atenció a la gent gran dependent a Catalunya, en el context de la Unió Europea

3.2. Les dimensions del problema

3.2.1. Perspectives demogràfiques

3.2.2. Efectes sobre les famílies i sobre les dones

3.2.3. Efectes sobre la producció

3.2.4. Qualitat de vida de la gent gran

3.2.5. Limitacions de la despesa pública

3.3. Línies de debat

3.4. Cap a una definició de drets i deures de la gent gran

LLIBRE SEGON

CONSIDERACIONS SOBRE L'ATENCIÓ A LA GENT GRAN DEPENDENT A CATALUNYA

1. Introducció

La Llei reguladora del Síndic de Greuges ens encomana defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans. Això obliga a prestar una particular atenció als sectors més vulnerables de la societat. Una part de la gent gran es troba en una situació fràgil derivada, en part, del seu lògic deteriorament físic i en part de la condició de ciutadans que ja han abandonat l'activitat laboral i productiva. El coneixement d'aquesta vulnerabilitat ens ha impulsat sempre a atendre de manera molt especial els problemes d'aquest col·lectiu.

Per elaborar aquest llibre segon, hem visitat diversos centres residencials per a gent gran, fet que ens ha permès conèixer de prop la realitat dels serveis que es presten a aquests col·lectius dins del nostre sistema de serveis socials. Volem presentar aquí el resultat d'aquestes visites, amb consideracions nascudes d'allò que hem observat en els centres, de les converses amb els responsables dels serveis i els seus usuaris, i de les queixes que ens fan arribar uns ciutadans que, a vegades, per la seva fragilitat, tenen dificultats per expressar les mancances que senten. Es tracta, en qualsevol cas, de consideracions que no pretenen ser una anàlisi exhaustiva dels serveis existents ni, encara menys, esgotar el debat sobre aquesta matèria.

També hem volgut incloure un seguit de reflexions sobre la problemàtica que planteja l'atenció a la gent gran a Catalunya. Es tracta, en tot cas, de reflexions obertes, que pretenen identificar i cridar l'atenció sobre alguns dels problemes existents, com a contribució que la nostra Institució vol fer al debat sobre l'atenció a la gent gran. De manera més concreta hem inclòs algunes valoracions sobre el model d'atenció a la gent gran que actualment es presta al nostre país i un conjunt de consideracions sobre quines podrien ser les línies del debat sobre la seva evolució futura.

En aquest sentit, la tramitació de les queixes rebudes –i de les actuacions iniciades d'ofici– ens ha portat a assabentar-nos que en el nostre país actualment la situació dels drets socials i econòmics d'una part de la gent gran i dels seus familiars és dèbil i que produeix, a vegades, situacions d'insatisfacció. Els darrers anys hi ha hagut millores significatives, però les solucions arriben amb ritme insuficient. Aquesta matèria és una de les que més clarament evidencien les limitacions del nostre Estat del benestar i, més concretament, del nostre sistema de protecció social.

Tot i les seves deficiències, l'«Informe de la Ponencia para el análisis de los problemas estructurales del sistema de la Seguridad Social y de las principales reformas que habrán de acometerse», conegut com el Pacte de Toledo, acordat fa pocs anys per les principals forces polítiques –i aprovat pel Ple de les Corts Espanyoles– garanteix durant un cert temps un nivell acceptable i sostenible de les pensions. Cal dir, però, que les pensions mínimes contributives –particularment les del SOVI–, les no contributives i les de viduïtat són clarament insuficients i de cap manera poden garantir la qualitat de vida necessària. Tanmateix, és en les prestacions no contributives i en molts dels serveis personals on es manifesten més clarament les limitacions del nostre sistema. Com veurem, a Catalunya, les administracions públiques no dediquen prou recursos en aquesta matèria, amb conseqüències importants per a l'equitat de la nostra societat i, probablement, també per a la seva eficiència productiva.

La qüestió és particularment greu perquè la nostra estructura demogràfica ens portarà en poques dècades a un intens envelliment de la població, fins i tot en el cas que arribin contingents importants d'immigrants. Així doncs, ens hem de preparar per afrontar problemes –en aquesta matèria– molt més importants dels que ara coneixem. Preveure aquesta situació amb temps ens hauria de permetre prendre les iniciatives necessàries per evitar en el seu moment un trauma personal, social i econòmic. I hem de ser conscients que són precisament els ciutadans actius d'avui els que, possiblement, es veurien afectats en el futur per les imprevisions del nostre sistema actual. Els responsables polítics han de fer un esforç per anar més enllà de les solucions a curt o mitjà termini i afrontar clarament els temes –com ara els ecològics, educatius o demogràfics– que només mostren els seus efectes a llarg termini.

D'altra banda, moltes de les iniciatives que es prenguin en aquesta matèria poden contribuir, ja ara, a millorar la situació de la nostra gent gran. Cal identificar els grans problemes que tenen, o tindran en el futur, els homes i dones grans del nostre país i definir, al més aviat possible, un model de relacions socials que els garanteixi la màxima qualitat de vida possible i que sigui sostenible amb el pas del temps.

Cal recordar que parlem d'uns ciutadans de Catalunya que, amb el seu treball i en moments particularment difícils, han fet possible el nivell de benestar i de democràcia de què ara gaudim al nostre país. Tots som, per tant, creditors del seu esforç passat, i a més, encara avui podem aprofitar la seva saviesa i experiència.

Per això, aquest Llibre segon pretén, sobretot, recordar una vegada més als diputats del Parlament de Catalunya –i a tota la societat catalana– la necessitat d'impulsar el debat sobre el model a adoptar en relació amb l'atenció a la gent gran i amb el seu paper en la nostra societat.

2. Temes suscitats en la tramitació de queixes i actuacions d'ofici

2.1. Atenció residencial

2.1.1. Dret a la intimitat

En relació amb la preservació de la intimitat dels residents, compartim el criteri que ens han expressat alguns professionals del sector en el sentit que, al seu parer, la tendència ha de ser incrementar el nombre d'habitacions individuals, perquè garanteix –als que ho desitgen– la intimitat, facilita l'atenció individual i afavoreix la percepció positiva del servei per part d'usuaris i familiars.

Certament, no podem ignorar que es tracta d'un objectiu difícil de portar a la pràctica, que requereix inversions fortes i que, en alguns casos, pot ser incompatible amb l'actual estructura física dels centres. Per això, creiem que s'ha de plantejar com un objectiu a mitjà o llarg termini, que s'hauria d'assolir progressivament i que, a més, s'hauria de fer compatible amb la pressió d'una demanda en constant creixement, que absorbeix la major part de les inversions.

Aquest objectiu de millora de l'entorn i preservació del dret a la intimitat s'ha d'afrontar, però, amb realisme, ja que l'ingrés residencial comporta ineludiblement per a l'usuari una limitació d'intimitat i un allunyament de l'entorn físic que li és familiar. Alhora, les millores a introduir en aquest àmbit haurien de tenir un cost raonable, de manera que sigui compatible amb altres objectius d'atenció a les persones grans que requereixen atenció residencial, com ara reduir el dèficit de places i assolir la plena cobertura de totes les necessitats assistencials dels residents.

D'altra banda, cal tenir en compte també que el progressiu deteriorament de les persones grans que ingressen en residències assistides fa que el vessant sanitari de l'assistència tingui cada vegada més importància en el conjunt de serveis que es presten. Des d'aquesta perspectiva, la integració en el servei residencial i els àmbits social i sanitari en un únic espai físic té indubtables avantatges en l'atenció que reben els residents, alguns dels quals assenyalarem més endavant. Ara bé, aquesta integració té també una repercussió negativa, en el sentit que les dependències residencials s'impregnen d'un aspecte general hospitalari i perden l'ambient més casolà que necessiten homes i dones per viure agradablement.

En aquest sentit, cal tenir present que un dels objectius d'aquests serveis socials, enumerat en primer lloc dins la normativa, és facilitar un entorn compensatori, en el cas del servei de centre de dia, o substitutiu de la llar, en el cas de les residències.

El repte rau, doncs, a trobar la manera que, tot i mantenir el nivell actual d'atenció social i sanitària com a prioritat, aquests serveis es vegin dotats d'un aspecte més proper al que pot tenir l'entorn habitual dels usuaris. En aquest sentit anirien els esforços orientats a oferir, en la mesura que sigui possible, habitacions individuals per a tots els residents –tenir un espai on puguin estar sols– disposar d'espais comuns més reduïts i potenciar tots els elements que facin la residència més acollidora.

Però per assolir aquest objectiu no tan sols cal adaptar els espais perquè tinguin una aparença més càlida, sinó també mesures concretes per preservar el dret a la intimitat dels usuaris. El respecte a aquest dret és un aspecte essencial en la percepció de la residència com a substitutiu de la llar i, per derivació, per a l'acceptació del servei i la satisfacció de l'usuari i els seus familiars. S'ha de fer un esforç perquè aquesta pèrdua d'intimitat respecte a la llar familiar sigui la mínima possible, especialment en el cas de residents que conserven un bon nivell de capacitat cognitiva i de relació amb l'entorn. Cal, doncs, valorar positivament tots els esforços que es fan en aquest sentit i que s'han d'incrementar per garantir la dignitat dels usuaris.

2.1.2. Recursos humans

A la dècada dels 70, la ràtio de personal de les residències per a gent gran era notablement més elevada que l'actual. Des d'aleshores, el perfil dels residents ha evolucionat cap a un deteriorament més gran –relacionat amb l'increment de l'esperança de vida i de la mitjana d'edat dels residents– que fa que requereixin atenció més personal i especialitzada. Així doncs, actualment, s'ha de fer cara a una demanda d'atenció més intensa, amb una disponibilitat de personal més reduïda.

Pel que fa a la formació dels professionals, caldria valorar la possibilitat que l'Administració social exigís en la contractació dels serveis una formació especialitzada, amb l'ampliació de les habilitats requerides en l'àmbit de l'atenció residencial. Això afectaria, no tan sols el personal mèdic, sinó també la resta de professionals, particularment els directors dels centres, per als quals ja s'han adoptat mesures orientades a exigir-los una formació específica. En aquest sentit, alguns gestors dels centres reclamen l'establiment d'un sistema d'acreditació per als centres docents i formadors, similar al que ja hi ha en l'àmbit sanitari, per garantir una formació adequada del personal d'atenció geriàtrica.

Aquesta exigència hauria d'anar acompanyada d'un increment dels salaris i, en el cas dels centres privats sostinguts amb fons públics, del corresponent augment de dotacions econòmiques, per evitar que aquest increment comporti un deteriorament de la qualitat del servei.

2.1.3. Procediment d'incapacitació i tutela dels drets dels incapacitats

Arran de les visites dutes a terme durant l'any 2000, hem pogut constatar que només alguns dels residents que presenten deterioraments cognitius importants estan legalment incapacitats. Es tracta d'un problema que ens preocupa especialment, per la incidència que el fet de no disposar d'un tutor legalment designat pot tenir en la protecció dels drets dels residents.

Som conscients, d'altra banda, que el procés d'incapacitació requereix la col·laboració de les famílies, que no sempre entenen la conveniència d'instar aquest procés en interès del presumpte incapaç –una bona part de ciutadans continuen percebent aquest procés amb una connotació pejorativa– i, com tot procediment judicial, està afectat pels problemes propis de l'Administració de justícia, en especial la lentitud en la tramitació dels procediments i els costos de representació i defensa processal.

Tot i això, creiem que cal un esforç més intens de l'Administració en general, i dels centres en particular, per informar i convèncer les famílies de la necessitat d'instar la incapacitació legal de la persona gran que presenta, a judici dels metges que l'atenen, deficiències mentals greus. De la mateixa manera, cal vigilar l'excessiu zel d'alguns familiars per obtenir

aquesta incapacitació, moguts per interessos aliens a la protecció de la persona gran.

En aquest sentit, creiem que el Departament de Benestar i Família –i així li ho hem indicat en les consideracions que hem fet arran de visites als centres on hem constatat aquesta mancança–, en exercici del deure de tutela dels interns (Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials, article 5, apartat 1, lletra *e*), ha de vetllar perquè s'incapaciti tots els residents que no estiguin en condicions d'autogovernar-se i fer-los un seguiment periòdic i sistemàtic a través de les inspeccions. Cal, doncs, al nostre entendre, una actuació decidida per fomentar la regularització d'aquestes situacions a tots els centres i un control i seguiment adequats dels procediments d'incapacitació que estiguin en tràmit.

En referència a l'autorització de l'ingrés de la persona que no pot expressar el seu consentiment, la modificació de l'article 7 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials, introdueix la possibilitat que el director tècnic del centre assumeixi la guarda de fet del presumpte incapaç en determinats supòsits, si bé haurà de comunicar l'acolliment a l'autoritat judicial en el termini de 15 dies a comptar des de l'ingrés.

Al nostre parer –i aquest punt ens sembla particularment important– els ingressos de persones que no poden decidir per si mateixes no s'ha de deixar a criteri dels familiars, d'acord amb la valoració d'idoneïtat que puguin fer els serveis socials, sinó que cal potenciar la intervenció del ministeri fiscal –i el jutge en darrer terme– per garantir que l'ingrés forçós no vulnera els drets de la persona ingressada.

Hem d'insistir en el fet que la intervenció de l'autoritat judicial en relació amb l'acolliment residencial, quan prèviament no s'ha incapacitat la persona gran ni s'ha designat tutor, és un requisit pensat per garantir els drets de l'afectat. Entenem, doncs, que el Departament de Benestar i Família, en exercici del deure de tutela dels drets dels residents ha de vetllar, a través dels instruments que li confereix l'esmentat ordenament jurídic, perquè es compleixi aquest requisit, amb la finalitat d'evitar un ingrés forçós que pugui ser contrari als interessos de la persona ingressada. En aquest sentit, ha d'exigir als centres el ple respecte d'aquesta garantia dels drets de la persona presumptament incapaç, tot i la possible incomprensió de les famílies, que generalment consideren suficient la seva voluntat per suplir la de l'incapaç.

Així doncs, cal garantir el respecte a la dignitat de les persones grans que han perdut alguna de les seves facultats i garantir també, tret dels casos més greus, la voluntarietat en l'accés a les institucions residencials. Cal prevenir igualment que els conflictes d'interessos amb el seu tutor redundin en perjudici de la persona gran incapacitada.

Volem remarcar que les deficiències que s'observen en aquesta matèria no són només atribuïbles als gestors dels centres residencials i a l'Administració social, sinó que l'Administració de justícia té també un paper cabdal, ja que a ella s'atribueix, en definitiva, la capacitat de decisió en aquest àmbit.

Cal, doncs, apostar per una implicació més activa de jutges i fiscals en la tramitació, resolució i seguiment d'aquests procediments i, sobretot, augmentar els seus recursos personals i materials perquè aquesta funció de garantia o tutela jurisdiccional es pugui exercir de manera raonablement satisfactòria. En aquest sentit, la realitat del volum creixent de persones internades en centres socials que no poden decidir per si mateixes requereix una resposta decidida per part dels responsables de l'Administració de justícia, tant pel que fa a la dotació de recursos com a la millora dels procediments.

No hi ha dubte que la implicació de jutges i fiscals en aquests procediments té també un component d'actitud personal que no és homogeni. Tanmateix, creiem que el fet que aquestes persones rebin una protecció judicial adequada o no, depèn més dels mitjans disponibles que de l'actitud dels professionals de la justícia. Les mancances en aquest àmbit no es poden suplir només amb la voluntarietat i bona predisposició que presenten habitualment jutges i fiscals en aquesta matèria.

L'autorització judicial es també necessària per a l'adopció de mesures restrictives de la llibertat personal, llevat d'aquelles obligacions de caràcter general dels usuaris que deriven del mateix reglament de funcionament del centre. Hem d'assenyalar, però, que en les visites efectuades hem pogut constatar que, si més no, per als supòsits de més restricció –immobilitzacions– els protocols que fixen el procediment a seguir preveuen aquesta autorització, entre altres mesures garantistes.

Aquesta previsió, que amb caràcter general no hauria de plantejar problemes especials, és de difícil compliment en el cas de persones amb trastorns de conducta que comporten agressivitat, en què la necessitat de preservar la seguretat dels altres residents, i del mateix afectat, pot entrar en conflicte amb aquest requisit. Al marge d'aquests casos específics, l'autorització per immobilitzar el resident no hauria de presentar dificultat especial. El problema es pot plantejar, en tot cas, en mesures restrictives de menor entitat i major freqüència, en les quals l'autorització judicial pot constituir, certament, un entrebanc per al funcionament normal del centre, però que tampoc no s'haurien de deixar al lliure criteri dels responsables del centre.

En aquesta matèria, cal destacar el esforços de la Secretaria de la Família per afavorir una protecció adequada dels homes i dones que han vist disminuïdes les seves facultats mentals, així com també la tasca de les entitats tutelars de gent gran creades per a protegir específicament els drets de les persones grans que es troben en aquesta situació. Per això, l'Administració hauria de plantejar-se la conveniència de crear noves entitats tutelars de gent gran, que serien, per tant, de titularitat pública.

2.1.4. Adequació de les places

A vegades, la manca de places disponibles no és deguda estrictament a la inexistència de places, sinó al fet que són inadequades a les necessitats dels potencials usuaris o a la manca del personal necessari per donar-los l'atenció integral que requereixen.

Cal, doncs, fer els esforços necessaris per adaptar l'oferta de places a les necessitats reals de la població, com hem dit en altres ocasions, però també perquè aquesta oferta sigui prou diversificada per adaptar-se a diferents tipologies d'usuaris, amb la dotació de personal d'atenció directa necessària per al seu bon funcionament.

D'altra banda, els professionals de les residències per a gent gran també destaquen que la persona que ingressa en un centre provinent del seu domicili, amb un determinat diagnòstic de necessitats assistencials, sovint es desorienta en perdre la referència del seu espai personal i això augmenta el seu deteriorament, de manera que aquell diagnòstic inicial ja no s'ajusta a la nova realitat on les necessitats poden ser unes altres o, si més no, es pot haver creat una dependència més intensa.

Per aquesta raó, fóra bo que l'Administració social actualitzés periòdicament la valoració de la persona ingressada i el seu informe assistencial, especialment després de l'ingrés residencial, per seguir-ne l'evolució i confirmar la idoneïtat del centre i l'atenció prestada.

Un altre problema que incideix en l'escassetat de places residencials és el fet que les residències assistides, en general, donen molt poques altes, perquè malgrat que hi ha residents que milloren el seu estat i podrien tornar a casa– les limitacions dels serveis d'atenció domiciliària ho fan inviable, llevat d'aquells casos en què hi ha familiars que poden fer-se'n càrrec.

Es tracta, en aquest sentit, d'una ineficiència del sistema perquè, com veurem, en molts casos l'atenció domiciliària presenta avantatges clars respecte a l'atenció residencial.

2.1.5. El cost de l'atenció

El fet que el mòdul de pagament sigui el mateix per a totes les residències de la xarxa de responsabilitat pública –cosa que en principi pot semblar un factor d'equilibri i igualtat de tracte– pot tenir un efecte negatiu, pel fet d'incentivar els centres que fixen sous mínims per al seu personal sanitari, amb la qual cosa la manca d'experiència, la rotació constant i la desmotivació dificulten assolir uns mínims de qualitat en l'atenció prestada. El fet que el mòdul sigui el mateix, independentment de la qualitat del servei prestat, afavoreix que hi hagi residències amb un diferencial cost-benefici del servei molt més alt, perquè el personal assistencial hi és més mal retribuït i té menys formació i especialització.

Per això, l'existència d'un mòdul homogeni pot actuar en detriment de la qualitat i pot afavorir el deteriorament del servei, atesa la necessitat de mantenir l'equilibri econòmic en l'explotació del centre. Així, alguns dels gestors de centres residencials amb qui hem tingut oportunitat de conversar han manifestat que amb el mòdul actual és molt difícil finançar un personal qualificat amb remuneració incentivadora, llevat que es redueixi el nombre de professionals, i aleshores el problema seria la desassistència per manca d'efectius. Caldria, doncs, que –en establir les ràtios– la normativa determini de manera més concreta la formació exigida al personal.

Així doncs, per oferir una atenció realment personalitzada i adaptada a les necessitats de cada usuari, cal incrementar els recursos que es destinen a finançar les places residencials, de manera que els centres puguin contractar el personal necessari per assolir un nivell òptim de qualitat assistencial.

Som conscients, no cal dir-ho, que aquest plantejament comporta necessàriament un esforç pressupostari més gran, en un context de contenció de despesa i de dèficit de places, que fa que hi hagi un nombre important de persones que no poden ser ateses, malgrat tenir el perfil idoni per a l'ingrés, i aquesta situació de desatenció és la que més ens preocupa, des de la perspectiva de la defensa dels drets dels ciutadans, com hem recordat en múltiples ocasions a l'Administració social i a aquest Parlament.

Això no obstant, entenem que cal fer els esforços necessaris no solament per prestar assistència a totes les persones que en necessiten, sinó també perquè aquesta assistència es presti amb la intensitat i en les condicions de qualitat mínimament acceptables que el seu perfil requereix.

En aquest sentit, el Departament de Benestar i Família va arribar a un acord amb els centres residencials col·laboradors que preveia distingir diferents nivells que es corresponen amb ràtios de personal d'atenció directa també diferenciades. Valorem positivament aquesta innovació que comporta un avenç en la línia d'aconseguir una qualitat assistencial bona, perquè introdueix la diferenciació en nivells d'acord amb el grau de dependència i en augmentar la ràtio de personal i la prestació pública per assistit.

D'altra banda, el fet que s'hagi previst que no totes les residències hagin d'oferir necessàriament tots els nivells assistencials pot tenir un efecte no desitjat quan es produeix una evolució en l'estat de salut de l'usuari, ja que en aquesta situació l'aplicació estricta de les normes pot tenir efectes perjudicials, perquè obliga al canvi de centre.

A més, el fet que en un mateix centre hi hagi prestacions sociosanitàries i de residència social assistida crea problemes quan la persona ingressada passa del centre sociosanitari –on el copagament és baix– a la residència, on s'exigeix una participació econòmica més elevada. Els familiars difícilment entenen aquest canvi. El límit entre la condició de malalt sociosanitari i resident de serveis socials és molt difús i, en canvi, les aportacions econòmiques de l'afectat en un o altre servei són força diferents.

Certament, es tracta d'una qüestió que afecta el problema –molt més complex i que tractarem més endavant– de la participació dels usuaris i dels seus familiars en el finançament dels serveis, participació que té un tractament diferent en l'àmbit sanitari i en el social. Però cal destacar-ho ja aquí per la incidència que té en la percepció que els usuaris tenen dels serveis.

El fet d'englobar, en una mateixa estructura física i organitzativa, el servei sociosanitari i el residencial social, afavoreix les sinergies entre tots dos serveis, especialment a favor del residencial, que es beneficia així de l'estructura d'assistència sanitària de l'àrea sociosani-

tària. D'aquesta manera, quan el resident es troba malalt pot gaudir d'aquest servei sanitari i disposar, per exemple, d'un servei de guàrdia mèdica permanent de 24 hores. A més, el servei sociosanitari gaudeix de la cobertura universal característica de l'àmbit sanitari, fet que simplifica l'accés als serveis i fa més fàcil la relació amb l'Administració responsable.

Amb tot, la coexistència de serveis assistencials i sanitaris crea disfuncions, perquè depèn de diferents departaments, amb normatives, drets reconeguts i capacitats financeres molt diferenciades. Així, per exemple, el sistema de finançament per temps d'estada dels centres privats proveïdors de serveis sociosanitaris pot incentivar el perllongament innecessari de l'estada en el centre sociosanitari, per compensar el cost de processos o tractaments costosos.

En aquest sentit, cal recordar que l'assistència sanitària a malalts geriàtrics sovint comporta tractaments farmacològics molt cars i que el mòdul que reben els centres sociosanitaris ha d'atendre tota la medicació que no es pot facturar al Servei Català de la Salut mitjançant les receptes. Així, l'allargament artificial de l'estada al centre permet rescabalar-se del cost del tractament.

Moltes ineficiències del sistema es podrien evitar amb una millor coordinació entre l'Administració sanitària i la social.

2.2. Atenció domiciliària i serveis alternatius

2.2.1. Atenció domiciliària

Hi ha un acord cada vegada més ampli en el fet que l'atenció domiciliària –com hem assenyalat en altres informes (vegeu Informe 1997 al BOPC núm. 266, de 26 de març de 1998, pàg. 21645)– presenta clars avantatges respecte a l'atenció residencial, tot i que aquesta també és necessària per a un determinat segment de la població gran. En primer lloc, el seu cost és, sovint, més baix. Però, a més, generalment proporciona més satisfacció als familiars i, sobretot, a la mateixa persona gran, que es pot mantenir, si ho desitja, en el seu entorn familiar i afectiu, rebent al mateix temps l'assistència que necessita. Cal assenyalar, amb tot, que en certs casos l'ingrés residencial és la fórmula preferida per la família i, fins i tot, per la mateixa persona gran.

Així doncs, l'atenció domiciliària proporciona generalment a tots els usuaris una qualitat de vida millor. Però no es tracta només d'això. L'experiència mostra reiteradament que l'ingrés en una institució residencial accelera en certs casos el deteriorament físic i psíquic de la persona gran, fins al punt que pot escurçar significativament la seva vida o, en tot cas, obligar-la a viure els darrers anys d'una forma no volguda. Privada del seu entorn habitual, la persona gran perd els seus referents, es desorienta i sofreix, almenys inicialment, un deteriorament notable. Cal considerar aquest fet perquè pot afectar decisivament alguns drets essencials de les persones afectades.

Ara bé, perquè els serveis d'atenció domiciliària siguin realment una alternativa assistencial per a persones amb un nivell elevat de dependència, cal ampliar-ne l'extensió i la intensitat, tant pel que fa a l'horari de la prestació –que hauria de permetre algun tipus d'atenció continuada– com en relació amb els serveis que es presten i la població que hi pot accedir. En aquest sentit, un servei d'atenció de curta durada només permet enfrontar-se a les necessitats bàsiques de neteja i alimentació, però no desenvolupar activitats adequades al perfil de l'usuari.

Amb la configuració que té actualment, pensem que difícilment el servei d'atenció domiciliària pot constituir una alternativa real a l'ingrés residencial o donar cobertura a possibles altes d'usuaris ingressats en residències i que han millorat, reduint el seu nivell de dependència. Cal, doncs, al nostre parer, estendre'n la cobertura, i fer-los més flexibles, de manera que es puguin adaptar a les necessitats de cada usuari.

Cal dir, però, com ja assenyalàvem en el nostre informe al Parlament de Catalunya de l'any 2000, que el Departament de Benestar i Família és conscient de la necessitat de diversificar i ampliar la cobertura dels serveis domiciliaris, com ho demostra el desplegament del programa «Viure en família».

2.2.2. Centres de dia

Hem pogut constatar també que, amb caràcter general, el servei de centre de dia és ben percebut per les persones grans i pels seus familiars, ja que és un recurs que els permet viure a casa i mantenir la vinculació afectiva amb la persona gran de manera més intensa que amb l'ingrés residencial, tot i que, inicialment, no va generar una gran demanda social.

En aquest sentit, alguns dels centres amb servei de centre de dia que hem visitat fan notar que és més lent el deteriorament de l'usuari en un centre de dia que en un centre residencial. Alguns centres han calculat que només entre el 15 i 20% dels usuaris dels centres de dia acaben amb ingrés residencial, si excloem aquells casos en què esdevé necessari l'internament perquè els familiars, per circumstàncies particulars que els afecten a ells –i no per l'evolució de la persona gran– ja no poden fer-se'n càrrec.

A més, la permanència al seu domicili durant la nit i els dies de festa permet a la persona gran un contacte afectiu més intens i permanent amb els seus familiars. Per contra, amb l'ingrés residencial normalment el contacte i la implicació dels familiars es perd progressivament, tot i que els centres intenten mantenir la vinculació dels familiars en el procés assistencial. Alguns responsables dels centres residencials visitats constaten que la participació dels familiars a través del consell assessor o bé del seguiment personalitzat és molt baixa.

Amb tot, quan la persona gran incrementa la dependència es fa necessari el servei residencial, no tant perquè el servei del centre de dia ja no sigui adequat, sinó perquè calen més hores de servei i atenció permanent a les necessitats vitals, que els familiars no poden assumir i que tampoc es poden atendre amb serveis d'atenció domiciliària. També en aquests casos l'ingrés en una residència pot respondre més a una necessitat familiar, d'impossibilitat de fer-se càrrec de la situació, que no pas a un criteri estrictament assistencial.

Així, tot i que els ingressos residencials solen ser «voluntaris», habitualment la voluntarietat és més producte del desig dels familiars o de la inexistència d'un servei que faci possible la permanència al domicili, que no pas del desig dels implicats. És a dir, l'ingrés residencial és voluntari en tant que es percep com l'única alternativa viable entre els serveis socials existents. No hi ha dubte que un servei d'atenció domiciliària més ampli evitaria molts d'aquests ingressos. Es tracta, doncs, d'una ineficiència del sistema, amb el cost social, afectiu i econòmic que abans assenyalàvem.

Amb caràcter general podem dir que tant els serveis de residència assistida com els centres de dia o l'atenció domiciliària milloren la qualitat de vida de la gent gran, però seria preferible que fossin més flexibles, per adaptar-se millor a les necessitats concretes de cada usuari.

El transport és fonamental per al bon funcionament dels centres de dia, però actualment no tots els centres en tenen. Aquests serveis són encara inaccessibles per a la major part de la gent gran que viu al medi rural. No hi ha dubte que, si es facilités aquest transport de forma generalitzada, augmentaria la demanda de centres de dia i baixaria la d'atenció residencial permanent, que és més costosa. Cal, doncs, potenciar el servei de transport amb finançament públic. En aquest sentit, hem de recordar que la implantació d'un autèntic dret d'accés al centres de dia comportaria per a l'Administració l'obligació d'implantar una xarxa generalitzada de transport adaptat, similar a l'existent actualment per al transport escolar.

2.2.3. Organització i gestió de l'atenció

S'ha plantejat reiteradament la conveniència de descentralitzar la gestió de la demanda i dels recursos, especialment dels serveis anomenats de proximitat. Si s'apropava el centre de decisió a l'usuari, s'aconseguiria una resposta més àgil i ajustada a les necessitats reals, així com també una gestió dels recursos més eficient i ajustada a les necessitats de la població. A més, també es facilitaria el seguiment de l'evolució de l'usuari i l'adaptació dels serveis als canvis que pogués experimentar en les seves necessitats.

No és suficient flexibilitzar els serveis per adaptar-los a les necessitats específiques, sinó que també cal articular un sistema àgil i eficaç de seguiment permanent, que permeti determinar el servei que la persona gran necessita en cada moment. Així, en les residències, es reduiria l'estada al temps estrictament necessari, ja que es podria derivar l'usuari cap a un altre recurs, quan la seva evolució ho aconsellaria. D'aquesta manera, milloraria l'aprofitament dels recursos disponibles. A més, una major mobilitat dels usuaris permetria ampliar la cobertura sense incrementar el nombre de places, en un àmbit d'atenció en què el temps d'espera per accedir al servei acostuma a ser particularment llarg.

D'altra banda, la gestió separada de les demandes de serveis d'atenció residencial i centres de dia –que gestiona centralitzadament l'ICASS– i la dels serveis d'atenció domiciliària –que gestiona l'Administració local– genera importants disfuncions. Cal, doncs, una coordinació adequada entre totes dues administracions, que permeti que cadascuna prevegi amb visió global les necessitats de la seva població. Certament, cada Administració ha d'exercir les competències que li corresponen en aquest àmbit, però s'ha de coordinar amb la resta i tenir en compte que totes les prestacions són part d'un únic sistema públic de serveis socials.

A més, l'Administració més gran –amb més competències i més recursos– ha optat per un model organitzatiu molt centralitzat i burocratitzat, amb procediments molt rígids. Aquesta rigidesa del sistema ha afavorit la construcció d'equipaments poc flexibles que, amb molta freqüència –com ja hem assenyalat– no són els més adequats per a les necessitats concretes dels usuaris dels serveis.

D'altra banda, ja hem vist –en parlar de l'atenció residencial– com la convivència entre els àmbits de serveis socials i sociosanitari planteja dificultats importants en el model actual. A més, l'enorme desequilibri existent entre la necessitat que hi ha d'aquests serveis i l'oferta existent ha conduït l'Administració a no atorgar la prioritat deguda a la garantia de la qualitat del servei, mitjançant els adequats controls. Aquest fet ha permès, en ocasions, un cert deteriorament de les condicions de prestació del servei.

Per tot això, creiem que cal plantejar-se la possibilitat d'orientar-se cap a un model més flexible i eficient. Es podria prendre en consideració la possibilitat que la valoració de totes les sol·licituds de serveis fos feta per uns mateixos equips descentralitzats de composició multidisciplinària (personal sanitari, treballadors socials, psicòlegs, etc.), en concordança amb els principis de coordinació i col·laboració que han de regir l'actuació de les administracions públiques. Aquests equips podrien determinar en cada cas el servei idoni per a cada persona –aplicant barems objectius i unificats– i remetre la seva valoració a l'Administració competent per prestar el servei indicat. Haurien d'actuar de forma territorialitzada, ja que la proximitat facilita la comunicació amb l'usuari; alhora, podrien fer-se càrrec del seu seguiment, identificant amb agilitat l'evolució de les seves necessitats.

Una iniciativa d'aquestes característiques també permetria aplicar criteris homogenis de valoració quant a la necessitat d'ingrés residencial o bé de centre de dia o bé d'atenció domiciliària en tot el sistema, amb independència del servei concret sol·licitat per l'usuari, i proporcionaria informació global i actualitzada sobre les necessitats de la població de cada zona, informació necessària per a la planificació dels serveis.

2.2.4. Finançament

Les aportacions econòmiques dels usuaris i dels seus familiars als centres residencials finançats amb recursos públics se situen normalment al voltant del 10% del cost, segons ens han manifestat els responsables dels centres que hem visitat.

Tot i que aquesta participació és relativament baixa, les queixes presentades –i les declaracions dels gestors dels centres– ens han permès constatar que genera un cert

malestar en l'usuari i en els seus familiars. Alguns d'ells qüestionen que els estalvis fets augmentin el seu percentatge de participació en el finançament del servei. Des del seu punt de vista, constitueix un greuge comparatiu, per als que han acumulat uns estalvis, haver de pagar més que altres que –tot i tenir ingressos i necessitats similars– no ho han fet.

Cal recordar que els estalvis –o altres béns aconseguits amb grans sacrificis– conformen la situació de seguretat de la persona gran i, per això, se'ls fa difícil dedicarlos al pagament dels serveis. Creiem que –com ja es fa en altres països– cal reflexionar sobre el model de participació dels beneficiaris i les seves famílies. Ens consta que aquest Parlament ha tramitat alguna iniciativa en aquest sentit (BOPC núm. 191, de 6 de juny de 2001, pàg. 15) i que el Departament de Benestar i Família ha estudiat alternatives al model actual.

Ara bé, no podem ignorar que, si es redueix la participació econòmica dels usuaris, caldrà incrementar correlativament els recursos públics destinats a serveis socials. Però aquest possible increment de recursos potser s'hauria de destinar preferentment a augmentar l'oferta pública i a incrementar la diversitat dels serveis que es presten, de manera que s'adeqüin millor a les necessitats dels usuaris.

Cal, doncs, replantejar el model actual de participació en el finançament dels serveis, amb la introducció de les modificacions necessàries per evitar situacions injustes. Però encara és més important evitar que hi hagi un nombre considerable de persones grans a les quals el sistema, per manca de mitjans, no pot prestar l'atenció que requereixen. Així doncs, aquest és el recordatori que en aquesta matèria i des de la nostra Institució volem fer amb més insistència a les administracions públiques competents: s'han assignar, al més aviat possible, tots els recursos necessaris per atendre les persones grans que ho necessiten i s'ha de diversificar l'oferta de serveis per adaptar-los a les seves necessitats.

En aquest sentit, cal assenyalar que el model de cobertura universal gratuïta seria el que satisfaria de manera més àmplia totes aquestes necessitats, tot i que actualment les limitacions pressupostàries fan difícil la seva implantació al nostre país. Tanmateix, com veurem més endavant, hi ha la possibilitat de cercar noves fonts de finançament, sense oblidar que la generalització d'aquests serveis por tenir una repercussió molt positiva sobre el sistema productiu i augmentar els ingressos de l'Estat mitjançant, per exemple, l'increment de la població ocupada.

Finalment, volem fer també una referència especial als serveis d'infermeria i rehabilitació, que s'han de prestar en la mateixa residència, quan aquesta és un centre públic. Aquests serveis tenen caràcter estrictament sanitari, tot i que es presten en el marc d'un servei assistencial més genèric. Per això, creiem que el seu finançament hauria de ser el característic del sistema sanitari i, per tant, no comportar cap cost a l'usuari.

3. Reflexions sobre l'atenció a la gent gran

3.1. L'atenció a la gent gran dependent a Catalunya, en el context de la Unió Europea

L'atenció a la gent gran constitueix un dels pilars fonamentals del nostre Estat del benestar. Els ciutadans arriben a l'edat de jubilació amb la garantia que continuaran rebent les rendes que necessiten per viure, tot i que –en la majoria dels casos– significativament reduïdes respecte a les que rebien quan es trobaven en edat laboral. Però el gran desenvolupament que han tingut les prestacions econòmiques per jubilació no troba correspondència adequada en el sistema d'atenció a la gent gran dependent.

Les persones grans pateixen un cert risc de deteriorament físic i psíquic. Tot i que actualment en els països desenvolupats s'arriba a la tercera edat en condicions molt millors que en altres èpoques, l'augment de l'esperança de vida ha fet que una proporció significativa de ciutadans arribin a edats molt avançades en què és inevitable que siguin molts els que es troben en una situació de dependència. Aproximadament, als països desenvolupats, la quarta part dels homes i dones de més de 65 anys no poden fer per ells mateixos les activitats bàsiques quotidianes, de manera que es troben en situació de dependència.

Els països que van desenvolupar abans el seu Estat del benestar, com ara els nòrdics o els centroeuropeus, fa temps que van decidir que atendre la gent gran dependent és també una responsabilitat de l'Estat i van crear un sistema d'atenció ampli. En els països mediterranis, en canvi –i en part a causa de la seva forta tradició familiar– ha predominat la tendència a atendre les persones grans dins de la família i fent-ho la família. Per tant, al nostre país han estat les famílies –particularment les dones– les que han aportat la part més gran de l'esforç per atendre les persones grans incapacitades.

Però aquesta atenció informal generalitzada va ser possible en un context econòmic, social i demogràfic molt diferent de l'actual, i encara més diferent del que es preveu per a les pròximes dècades. La baixa activitat laboral de la població femenina, sobretot als segments més avançats d'edat, permetia que moltes dones poguessin atendre a casa els vells de la família en situació de dependència. Encara l'any 1999, a Catalunya treballava només un 29% de les dones entre 50 i 64 anys. Ara bé, les dones només deu anys més joves gairebé doblaven aquella taxa d'ocupació (53%) i la major part d'elles continuarà treballant d'aquí a deu anys. Això posa de manifest que no hi haurà relleu suficient per a les persones que actualment tenen cura de les persones molt grans, ja que, fins ara, eren les dones sense feina remunerada les que majoritàriament se'n feien càrrec a les famílies.

D'altra banda, cal considerar també que la distribució demogràfica és actualment molt favorable a aquesta tasca, amb generacions nombroses en edat adulta, pocs nens i encara una proporció moderada de gent gran. Però, com veurem, és previsible que això comenci a canviar en alguns anys, fet que comportarà que molta gent gran dependent haurà de ser atesa amb el suport de les institucions públiques.

Actualment els serveis residencials a Catalunya tenen un desenvolupament moderat, tot i que són més reduïts que a la major part dels països de la Unió Europea. A Catalunya, l'any 2001 hi havia 39.071 places residencials per a gent gran, equivalents al 3,6% de la població catalana de més de 65 anys. En països com ara Alemanya o França l'oferta de places residencials es mou entre el 6 i el 8%, proporció superada en alguns països com ara Suècia, el Regne Unit o els Països Baixos. De tota manera, com veurem, actualment hi ha una tendència a orientar-se més cap a l'atenció domiciliària, de manera que l'oferta residencial actual podria no ser tan lluny dels nivells que es podrien considerar acceptables. A més, aquesta oferta ha pujat des de l'any 1992 –quan les places residencials atenien només al 3,1% del total de la gent gran de Catalunya– i es preveu que continuarà pujant.

Amb tot, la xarxa d'atenció residencial a Catalunya pateix una manca de finançament públic greu. L'any 1999, les places residencials sostingudes amb fons públics –14.895 en total– atenien només l'1,4% de la gent gran de Catalunya. Cal dir que aquestes xifres evolucionen favorablement els darrers anys: només per al bienni 2002-2003 s'ha previst obrir 7000 noves places sostingudes amb recursos públics, tot i que encara serem lluny dels nivells que es podrien considerar acceptables.

Tanmateix, on trobem dèficits més importants en l'atenció a la gent gran a Catalunya és a l'àmbit de l'atenció domiciliària i dels serveis alternatius a l'atenció residencial permanent. Aquestes modalitats d'atenció són essencials per complementar –i substituir, quan sigui necessari– l'atenció informal, tan estesa al nostre país. Ja hem assenyalat que la tendència actual és d'afavorir el manteniment de la persona gran al seu domicili habitual. Però això només és possible amb un suport ampli de l'Administració pública a aquestes modalitats d'atenció, actualment encara poc desenvolupades a Catalunya.

L'any 2001, els centres de dia de Catalunya oferien 7.328 places, equivalents al 0,7% de la població gran i només la meitat tenien finançament públic.

L'atenció a la gent gran té a Catalunya una gran varietat de serveis, producte dels diferents plans que s'han elaborat. Però molts d'aquests serveis, tot i la gran importància futura que se'ls atribueix, a penes superen el nivell simbòlic. L'any 1999, el servei de telealarma atenia 4.232 persones, només el 0,4% de les persones grans, encara que equivalia al 8,4% de les persones amb més de 80 anys que vivien soles a Catalunya. Hi havia 1.142 places d'estada limitada, de les quals només 321 eren públiques. També trobàvem 1.411 places de menjador, 565 de les quals públiques.

L'atenció domiciliària, amb diferents modalitats, està una mica més estesa, però encara presenta xifres mínimes en relació amb un servei que, molt probablement, haurà de ser l'eix de l'atenció a la gent gran al nostre país. Aquesta atenció és competència de l'Administració local i l'exerceixen directament els ajuntaments de més de 20.000 habitants, i els consells comarcals en els municipis de població inferior. En tot l'any 1999, les diferents administracions van prestar 1.852.233 hores d'atenció domiciliària, equivalents a 1,9 hores anuals per persona de més de 65 anys, o sigui, aproximadament 8 hores anuals per persona gran dependent. Són, de moment, xifres clarament insuficients per constituir una garantia de l'exercici dels drets essencials d'un important segment de la població de Catalunya, destinatari potencial d'aquesta atenció.

Aquestes dades inviten a plantejar la conveniència d'incrementar els recursos dedicats a la protecció social a la vellesa al nostre país. Les pensions són més reduïdes (7%), en termes de proporció de PIB, a la mitjana dels països de la Unió Europea (10,8%), tot i que en aquest fet influeixen factors com ara la unitat de caixa amb comunitats autònomes de renda inferior o la taxa d'activitat baixa que han patit en el passat les que ara són dones grans al nostre país.

Tanmateix, com ja s'ha dit, no és en el volum de les pensions on es detecten les diferències més significatives respecte a la mitjana europea, sinó en la despesa pública en serveis socials específics destinats a la vellesa. L'any 1999, el conjunt de les administracions públiques catalanes van destinar a aquests serveis socials –ja excloses les pensions i l'atenció sanitària– una quantitat aproximada equivalent al 0,16% del PIB de Catalunya.

La dada és prou reduïda per permetre afirmar que al nostre país no s'ha desenvolupat encara aquest vessant de l'Estat del benestar, que ja té gran importància en altres països. Cal plantejar-se –com ja s'ha fet en la major part dels països de la Unió Europea– si hem de desenvolupar aquest vessant i si es finança per mitjà d'impostos o es crea una nova «assegurança de protecció a la dependència» dins de l'estructura de la Seguretat Social.

En aquest sentit, alguns països han optat per desenvolupar una nova branca de la Seguretat Social, finançada amb les contribucions d'empresaris i treballadors. Alemanya –on han calculat que l'any 2030 aquestes despeses equivaldran al 2'5% dels salaris– és el país que lidera aquest model, que també comparteixen Àustria, els Països Baixos i Luxemburg. El Regne Unit s'orienta també a incloure aquesta atenció en el marc de la Seguretat Social, però dins del sistema nacional de salut. A Dinamarca s'ofereix ja un sistema ampli de prestacions finançades amb els impostos, tot i que s'hi planteja la participació del finançament privat.

El problema del finançament és objecte de debat en diversos països que també han decidit desenvolupar un sistema ampli de protecció a la dependència. França ha optat provisionalment, entre altres mesures, per recórrer a les herències –com a mitjà per recuperar el cost dels serveis prestats– i la implantació del xec-servei. Finlàndia ha optat també pel cofinançament i Suècia s'orienta cap a un sistema d'assegurances privades de protecció a la dependència. A Bèlgica la implantació de sistema és lenta, ateses, precisament, les dificultats que troben per al seu finançament públic.

El països mediterranis encara debaten la viabilitat del seu sistema de pensions i, fins ara, han renunciat a desenvolupar un sistema ampli de protecció a la dependèn-

cia. En aquest sentit, com hem dit, en molts d'aquests països el pes principal de l'atenció a les persones grans dependents continua a càrrec de les famílies. D'aquesta manera, en aquests països el predomini de l'atenció informal ha permès, de moment, a les administracions dedicar recursos molt reduïts a l'atenció pública a les persones grans dependents, tot i que, amb l'excepció de Grècia, han desenvolupat un sistema acceptable de places residencials.

Així doncs, Catalunya segueix, fins ara, el model dels països mediterranis. Però l'evolució demogràfica fa cada vegada més urgent la implantació al nostre país d'un sistema d'atenció a la dependència i, per tant, l'opció per algun dels models de finançament que es plantegen a Europa. Tot i que la regulació bàsica sobre seguretat social i pensions és competència de l'Estat, les administracions públiques catalanes haurien de desenvolupar al més aviat possible un ampli sistema d'atenció a la gent gran dependent –en aplicació de les seves competències– i urgir les institucions de l'Estat a prendre les decisions necessàries per atendre el seu finançament.

En aquest sentit, cal recordar que, l'any 2000, a Catalunya (17,5%) la despesa pública en protecció social en relació amb el PIB és, en conjunt, molt més reduïda que, amb excepció d'Irlanda, als altres països de la Unió Europea (27,3% de mitjana), de manera que encara hi podria haver un cert marge per al seu increment. Tanmateix, cal recordar –en el cas de Catalunya– que el menor percentatge de despesa en protecció social deriva en part del fet que rep uns ingressos públics molt inferiors als que corresponen a la seva participació en el PIB de l'Estat.

3.2. Les dimensions del problema

3.2.1. Perspectives demogràfiques

Avui és ja gairebé un tòpic alertar sobre els riscos que comporta la nostra estructura demogràfica. Com vam recordar en el Llibre segon de l'Informe de 2000 titulat «Notes sobre el fenomen de la immigració», fa molts anys que la nostra taxa de fecunditat –1,24 fills per dona– està molt per sota dels nivells (2,1) que permeten la renovació generacional. Fins ara, la taxa de natalitat s'ha mantingut en uns nivells moderats en trobar-se en edat fèrtil les generacions nombroses del *baby-boom*. Però en les dues pròximes dècades han d'accedir a l'edat fèrtil les generacions poc nombroses que han nascut els darrers 25 anys, raó per la qual es preveu que la davallada encara serà més important.

Els pròxims anys encara arribaran a l'edat de jubilació promocions poc abundants, nascudes durant la guerra i la postguerra, quan la natalitat va ser moderada. Però, més tard, seran les generacions més nombroses, les que avui tenen entre 25 i 50 anys, les que aniran accedint en massa a l'edat de jubilació, i la població activa existent tindrà dificultats per atendre'ls. S'ha parlat molt dels problemes que això comportarà per mantenir el sistema públic de pensions, però cal no oblidar que, a més, augmentarà progressivament la proporció de gent gran dependent. En principi, la situació més problemàtica s'hauria de donar a partir de l'any 2040, quan les generacions del *baby-boom* començaran a arribar a edats molt avançades –amb una gran proporció de població depenent– i el món del treball serà ocupat per les minses generacions que neixen ara i que naixeran els propers vint anys.

Cal, doncs, identificar dos escenaris demogràfics futurs. El primer, el de la segona i tercera dècades del segle, és preocupant. El segon escenari, el del segon terç del segle actual, podria ser-ho encara més. Els actuals ciutadans de Catalunya no haurien d'oblidar aquest segon escenari –certament llunyà–, fins i tot vetllant pels seus propis interessos, ja que són precisament ells, els ciutadans actius d'avui, els que es trobaran en aquell moment en edats molt avançades –l'expectativa mitjana de vida estarà per sobre 80 anys– i, en una proporció important, previsiblement estaran en situació de dependència.

De moment, cal considerar el primer escenari, el de les properes dècades. L'índex més significatiu, per la qüestió que tractem aquí, és l'anomenat índex de dependència senil, que ens dóna el percentatge de gent gran (+ 65 anys) que hi ha, en relació amb la població que està en edat activa (16-64 anys). Aquest índex, que era del 16% l'any 1975, és avui del 27%, s'estima que l'any 2010 serà encara del 29%, i després pujarà més de pressa, fins a arribar l'any 2030 al 39%. Cal dir, amb tot, que un possible endarreriment de l'edat de jubilació podria moderar aquestes dades i que els avenços en les ciències de la salut poden suavitzar les seves conseqüències.

Així doncs, a poc a poc deixem enrere una situació privilegiada –des d'aquesta perspectiva– amb poca població gran i molta població en edat de treballar, però amb una taxa d'activitat laboral molt baixa. Aquesta situació permetia que molta gent amb capacitat de treballar es dediqués a l'atenció que podem anomenar informal. Actualment, l'augment de l'esperança de vida –que ja és de més de 78 anys– i la millora de la taxa d'activitat –sobretot la de les dones– comencen a modificar aquesta situació, tot i que la proporció de població en edat activa és encara molt elevada. Això ens planteja ja la necessitat de trobar fórmules per atendre la gent gran dependent. Aquesta necessitat, però, es farà molt més urgent a partir del 2010 quan, com hem dit, les generacions més nombroses començaran a incorporar-se a l'edat de jubilació.

Un hipotètic augment de la natalitat no afectaria de cap manera aquest primer escenari, ja que els nens que podrien néixer els propers anys trigarien, com és natural, a arribar a l'edat adulta. L'únic element que pot contribuir a suavitzar aquesta situació és l'arribada d'immigrants, però ho haurien de fer en quantitats significatives i repartides regularment al llarg de molts anys per compensar els desequilibris de la nostra estructura demogràfica. Però, fins i tot en aquest cas, el model actual d'ajuda informal dins de la família continuarà essent inviable, perquè els que arribaran a casa nostra normalment tampoc no seran familiars directes de la gent gran autòctona. Els fills que la població autòctona no ha tingut en el seu moment no hi són i no arribaran a existir mai. I els que van néixer, arribat el moment, trobaran

que són pocs i que no tenen ni el temps ni els diners necessaris per prestar una atenció adequada als seus nombrosos familiars grans.

El segon escenari, el del segon terç de segle –que hem considerat, en principi, més preocupant encara– sí que podria atenuar-se amb un augment important de la natalitat. Igualment, podria millorar molt amb l'arribada –sostinguda de manera estable al llarg de diverses dècades– d'un nombre important d'immigrants. Tanmateix, hem de ser conscients que això comportarà un canvi important en l'origen ètnic i cultural de la població de Catalunya. A més, de la mateixa manera que assenyalàvem abans, els nouvinguts tampoc no seran fills directes de la població autòctona i, quan la població en situació de dependència serà nombrosa, només podran contribuir sostenir-la mitjançant els estalvis particulars de cadascú o el funcionament d'un sistema públic d'atenció a la dependència.

Cal recordar finalment que els processos demogràfics són generalment molt lents i que els efectes de polítiques encertades o errades en aquesta matèria no afecten de manera immediata la població. Ara bé, quan arriben els seus efectes tenen difícil rectificació, tot i que l'experiència històrica mostra que la mateixa dinàmica social i econòmica va aportant respostes a mesura que es deixen sentir els problemes.

3.2.2. Efectes sobre les famílies i sobre les dones

L'atenció a la gent gran dependent avui té ja una gran incidència sobre la qualitat de vida de molts ciutadans, i no tan sols de les persones grans mateixes, sinó també dels familiars que els atenen. Atendre una persona gran –especialment quan pateix un deteriorament mental greu– pot comportar una multiplicació de la feina i haver d'atendre –majoritàriament les dones– al mateix temps el treball, la casa, els fills i la persona gran. El resultat és que molts ciutadans de Catalunya es troben que, per atendre les persones amb les quals –gairebé sempre– hi ha lligams afectius forts, la seva qualitat de vida es veu greument deteriorada. El temps disponible per al descans i l'oci arriba a ser molt escàs i se'ls fa molt complicat, per exemple, de poder fer vacances.

Com hem vist, hi ha qui té alguna ajuda pública, però és una part molt minoritària de la població afectada. La situació és difícil, fins i tot quan a la família hi ha alguna persona amb capacitat laboral que no té treball extern. Però es fa pràcticament insostenible quan totes les persones en edat activa tenen ocupació laboral. Amb molta freqüència, la manca d'ajudes oficials empeny algun dels familiars a deixar la feina o a deixar de buscar-ne una altra. Això passa més fàcilment als que no estan gaire lluny de l'edat de la jubilació, que són els més afectades per aquesta situació.

Cal ser conscients que, fins ara, són les dones les més afectades per tot allò que es deriva de l'atenció a la gent gran dependent. La gran majoria de les persones grans que necessiten ajuda són dones, de manera que s'ha parlat d'una feminització de l'envelliment. En realitat, les dones acostumen a tenir més autonomia que els homes de la mateixa edat, però la seva esperança de vida és actualment al nostre país set anys més alta, fet pel qual hi ha moltes més dones que homes en edat avançada. D'altra banda, a la nostra societat, en les parelles, les dones tendeixen a ser lleugerament més joves que els homes –una mitjana de tres anys– fet pel qual molts dels homes que entren en un procés de deteriorament i dependència tenen una dona al seu costat que els pot atendre. Però només una minoria de les dones que presenten aquests problemes poden tenir l'ajuda de la seva parella.

Així doncs, quan es planteja la possibilitat d'establir un sistema d'atenció a la gent gran dependent, parlem fonamentalment d'atendre dones grans dependents. Moltes vegades, dones que han treballat tota la vida atenent els seus familiars –pares, sogres, oncles, marit, fills– es troben que, quan els correspon a elles gaudir dels beneficis de la solidaritat, es troben que no hi ha prou recursos, ni a les seves famílies ni a la societat, per atendre-les amb dignitat. A més a més, sovint, per atendre totes les seves necessitats, no tenen més que una minsa pensió de viduïtat que les situa fàcilment sota el llindar de la pobresa.

D'altra banda, també dins de la família que atén la persona gran, són les dones les més afectades per aquests problemes. Tradicionalment el seu índex d'ocupació ha estat molt més baix que el dels homes. És una situació que es va començar a trencar, sobretot a partir de mitjan dels anys 70, quan es va imposar un altre model de família, però que encara arrosseguen les dones d'edat laboral més avançada. Per això, com hem vist, la taxa d'activitat de les dones de més de 50 anys és encara molt baixa. Això significa que són les dones, en el model actual d'atenció informal, les que tenen cura de les persones grans de la família, fet al qual, indubtablement, coadjuven elements culturals relacionats amb els papers familiars tradicionals.

Però, previsiblement, com hem dit, tot això canviarà de manera ràpida els pròxims anys. Les promocions de dones que vénen darrere de les que ara cuiden els familiars dependents tenen una taxa d'ocupació molt més alta i no tenen intenció de deixar de treballar abans de jubilar-se.

A tots els membres de la família se'ls fa difícil conciliar vida laboral i familiar. A més, han viscut una més àmplia cultura de l'oci i els costa més acceptar situacions que exigeixen una gran abnegació. Això introdueix grans dosis de conflictivitat en les famílies i pot estar en l'origen de situacions de maltractaments, que gairebé mai surten a la llum. Sovint, aquestes situacions de conflictivitat repercuteixen negativament sobre l'educació dels fills, en una edat particularment delicada per al seu desenvolupament personal.

L'ingrés residencial habitualment és excessivament car i comporta –amb freqüència– una tragèdia personal per a tots els afectats, units per forts lligams afectius. A més, enfrontar-se a aquest servei, o un altre d'alternatiu, comporta una càrrega econòmica excessivament forta per a moltes famílies del nostre país.

De moment, encara no s'ha manifestat un descontentament social generalitzat sobre aquesta matèria. En part és degut al fet que, com hem vist, les persones grans en-

cara són ateses per promocions molt nombroses, i la feina d'atendre-les es pot repartir entre diferents familiars. Tanmateix, aquesta circumstància personal és molt variable i a la nostra Institució hem rebut sovint queixes de persones amb família poc nombrosa que exigeixen més ajuda de les institucions per atendre una situació que no poden controlar.

No podem abandonar aquesta dimensió familiar de la vellesa sense destacar la gran aportació que fan la major part de les persones grans a la vida familiar, aportació que està basada en l'afecte, però que va més enllà, amb la saviesa i l'experiència que les persones grans posen a disposició de tots els membres de la seva família. Però, a més, la seva capacitat de treball és avui un component fonamental en la major part de les famílies. Quan són àvies, a més d'atendre la casa, estan pels néts i resolen multitud de problemes que, sense elles, serien molt difícils de resoldre (tanmateix, s'observen signes clars de canvi, en el sentit que la gent gran vol viure una vida més activa, autònoma i independent). Només quan les seves facultats, físiques o psíquiques es deterioren notablement, la seva atenció pot esdevenir un problema per a la família, encara que continuïn ajudant en altres vessants.

3.2.3. Efectes sobre la producció

S'ha parlat molt del risc que la previsible evolució demogràfica comporta per a l'actual sistema de pensions. No és aquest Informe el lloc indicat per abordar aquesta problemàtica, però sí cal assenyalar que l'esmentat Pacte de Toledo i el creixement notable de la taxa d'afiliació a la Seguretat Social conformen actualment un panorama positiu per a la garantia de les pensions, almenys en els propers anys. De tota manera, a més llarg termini la situació podria arribar a plantejar problemes. Per això, cal recordar als ciutadans actius d'avui la conveniència, quan estigui al seu abast, de trobar alguna forma d'estalvi que garanteixi, arribat el moment, uns ingressos complementaris a les seves pensions.

D'altra banda –i com ja hem assenyalat– les promocions amb una taxa d'activitat femenina més alta aviat arribaran a l'edat –sobre els 50 anys– en què hauran de fer-se càrrec dels seus familiars grans en situació de dependència. Una part d'ells, sobretot dones, poden sentir-se en l'obligació d'abandonar la situació activa per atendre els familiars. Aquesta situació podria frustrar molts dels esforços fets per afavorir la incorporació de les dones al mercat de treball, i en la pràctica es convertiria en un obstacle per a l'exercici del seu dret al treball.

De moment, la situació es veu atenuada pel fet que es tracta de promocions molt nombroses i, com hem dit, la majoria de les persones afectades pot repartir aquesta tasca amb el seus germans. Però també n'hi ha molts que es troben, ja ara, en una situació difícil davant la impossibilitat de compaginar l'atenció als pares amb l'activitat laboral. Es tracta d'una irracionalitat econòmica, perquè això pot treure de l'activitat productiva treballadors molt eficients, per fer una tasca que es podria atendre de manera molt més senzilla.

D'altra banda, els serveis d'atenció a la dependència poden constituir un importantíssim jaciment d'ocupació. Sovint, són feines per a les quals es pot assolir qualificació fàcilment i són assumibles per persones en edat laboral avançada, que habitualment es converteixen en aturats de llarga durada. A més, el fet que l'atenció informal sigui substituïda per una activitat productiva regularitzada comportaria un increment del PIB i uns ingressos nous per a l'erari públic –en forma d'impostos i cotitzacions socials– que ajudarien a finançar una part important del cost dels serveis socials prestats.

Un altre aspecte a considerar és la necessitat que el sistema econòmic i social aprofiti millor la capacitat productiva i l'activitat de les persones grans. La millora en la salut permet a la major part de la gent arribar a l'anomenada tercera edat en condicions molt millors que en altres èpoques, sobretot en algunes activitats professionals. Com ja s'ha dit, en els propers anys a la nostra societat s'incrementarà el procés d'envelliment i les persones en edat activa tindran dificultats per mantenir els costos derivats de les pensions i de l'atenció a les persones grans. Això podria arribar en el futur a plantejar una modificació de tot allò relacionat amb la sortida del món laboral, com ara l'edat obligatòria de jubilació o la d'inici del cobrament de pensions. De moment, cal estudiar a fons aquesta qüestió, incloent-hi la possibilitat de trobar feines adequades per a persones amb certa edat, però que volen continuar en actiu. La reforma recent, que millora lleugerament les pensions de les persones que treballen més enllà dels 65 anys, és un pas en la bona direcció.

3.2.4. Qualitat de vida de la gent gran

Garantir la qualitat de vida dels homes i dones grans és, sens dubte, la dimensió més important quan parlem del sistema d'atenció a les persones grans. Ja hem assenyalat que molts d'ells prefereixen no abandonar el seu entorn habitual i continuar vivint amb la família o sols a casa seva. Mantenir la seva autonomia pot ser per a ells un objectiu important. Cal identificar, doncs, quines activitats de formació, d'associació, de voluntariat, d'ajuda mútua o, fins i tot, de producció poden contribuir a prolongar la seva autonomia.

Sovint, els familiars més joves s'apropien el dret de decidir pels familiars més grans, encara que tinguin plena capacitat per decidir per ells mateixos on volen viure i de quina manera volen ser atesos. Cal respectar el seu dret a elegir. Els serveis socials d'atenció a la gent gran han d'orientar-se –sempre que sigui possible– a respectar l'elecció de la persona gran i a tractar de garantir-li la màxima qualitat de vida a l'entorn en què ha escollit viure.

Això comporta trobar un model que prevegi un ventall de possibilitats i serveis que garanteixi l'atenció escollida. Juntament amb el sistema de pensions i l'accés sense restriccions a l'atenció sanitària, s'han de buscar noves maneres d'afavorir la qualitat de vida de la gent gran, com ara les ajudes per al manteniment de l'habitatge en unes condicions dignes d'habitabilitat.

El desenvolupament dels estudis de gerontologia i geriatria pot contribuir a una millor qualitat d'aquests serveis. Un nombre adequat de professionals, amb una

preparació específica, una remuneració adequada i contractes estables conduiria, sens dubte, a una millora radical de la qualitat de l'atenció. Cal identificar el perfil d'aquestes professions i considerar si els recursos disponibles en el futur podran permetre la seva implantació amb caràcter general.

3.2.5. Limitacions de la despesa pública

No es pot parlar dels serveis públics sense considerar les opcions i limitacions a què està sotmesa tota despesa pública. Administrar comporta gestionar uns recursos escassos, decidir on es fan servir i quins col·lectius són creditors de la solidaritat ciutadana. Sens dubte, les persones grans en són un. Així, doncs, qualsevol plantejament referent al sistema d'atenció a la gent gran dependent, juntament amb les necessitats i els drets, ha de considerar les possibilitats de finançament.

Això obliga a considerar preferentment aquells serveis que tenen una bona relació cost-benefici, com ara els que tenen cost moderat o que en poden substituir altres de més costosos. Ja hem destacat que aquest podria ser el cas de certs serveis domiciliaris en relació amb els serveis residencials. També haurem de prestar atenció especial als serveis que, tot i requerir importants despeses públiques, tenen una incidència econòmica positiva i permeten que l'erari públic recuperi bona part dels diners gastats; és a dir, cal tenir en compte el beneficis indirectes, com el derivats de la creació d'ocupació, als quals ja ens hem referit. Cal considerar també les formes alternatives de finançament, com ara les assegurances privades, i debatre a fons sobre les responsabilitats familiars en els costos de l'atenció o la inclusió del patrimoni i els estalvis de la persona gran.

Tanmateix, el cofinançament és un tema particularment sensible que s'ha d'abordar amb prudència. El fet d'incidir sobre el patrimoni dels familiars, o les seves expectatives, pot generar cert malestar entre els afectats, tot i que sempre s'ha reconegut l'existència d'una «obligació d'aliments». Per això, cal que la societat decideixi prèviament si el risc de dependència és, essencialment, una responsabilitat de la família o aquest tipus de risc ha de ser assumit per la societat en el seu conjunt. Les pensions, tot i el seu cost elevat, han estat assumides com una responsabilitat de tota la societat i constitueixen una part essencial del nostre Estat del benestar. Si s'optés pel mateix criteri en els serveis socials, la dependència hauria de ser atesa per un servei de responsabilitat pública gratuït, amb caràcter universal. Ara bé, si s'opta per considerar-la una responsabilitat compartida, els familiars hauran d'admetre que les seves rendes i el patrimoni de l'usuari han de contribuir a finançar els serveis.

El servei universal i gratuït implicaria reconèixer que tothom, qualsevol que sigui la seva situació personal, té dret que les seves necessitats siguin ateses pel sistema públic quan es trobi en situació de dependència. Això comporta una despesa pública important, que ja hem dit que a Alemanya s'estima que acabarà arribant al 2,5% dels salaris. Si hi afegim el cost creixent de les pensions, afectades per l'envelliment de la població, la suma total podria arribar a ser difícil de sostenir. Amb tot, cal precisar que el servei universal pot també no ser gratuït i finançar-se parcialment mitjançant el copagament, de què abans parlàvem.

Ja hem vist com la despesa publica en relació amb el PIB es troba a Catalunya a un nivell particularment baix en comparació amb els països de la Unió Europea. Tot i que darrerament la major part dels països desenvolupats s'esforcen per moderar les seves despeses públiques, per la incidència que els atribueixen sobre l'activitat econòmica, creiem que no es pot excloure que hi hagi encara un cert marge per incrementar-les, i aquest increment podria costejar l'atenció a la gent gran dependent. Amb tot, cal recordar que la cobertura de la dependència –ja sigui mitjançant impostos o per la via de la seguretat social– supera, per la seva envergadura i àmbit competencial, les possibilitats autonòmiques i hauria de plantejar-se a nivell estatal.

3.3. Línies de debat

Les administracions públiques no poden abordar la problemàtica de la gent gran al marge de la societat. Les persones grans mateixes són les primeres que han de debatre el seus problemes i proposar-hi solucions. També les seves famílies, que hi estan directament implicades. Estem, doncs, davant d'un problema social d'ampli abast, que afecta directament la major part dels ciutadans del nostre país. A partir del que s'ha exposat, volem contribuir a identificar algunes de les línies de debat que la societat es planteja i a les quals hem de trobar entre tots algun tipus de resposta.

a) Ampliació del període d'activitat

Les exigències creixents de l'activitat productiva han prolongat el període de formació juvenil, endarrereixen alguns anys l'entrada al món laboral i redueixen el període d'activitat. Per contra, les millors condicions físiques i mentals de què actualment gaudeixen homes i dones fan possible plantejar la possibilitat d'endarrerir i flexibilitzar l'edat de jubilació, i ampliar així el temps d'activitat laboral. No es tracta d'una qüestió urgent, però ja es planteja actualment, en la mesura que afecta de manera significativa les expectatives dels actuals ciutadans actius.

Davant d'una sortida del món del treball tradicionalment massa brusca, s'han introduït ja elements de gradualitat en la transició, com ara la jubilació anticipada, el contracte de relleu, la jornada parcial o els incentius a l'endarreriment de la jubilació. En aquest sentit, es planteja també la conveniència de promoure treballs adequats per a treballadors amb una certa edat.

b) Millorar la participació ciutadana

També es parla de potenciar l'activitat de la gent gran, al marge del món laboral. Cal trobar noves fórmules per aconseguir una participació més elevada de les persones grans en la vida ciutadana. En aquest sentit cal promoure la participació en activitats associatives i de voluntariat, així com prendre mesures per evitar la solitud i l'aïllament.

Un aspecte controvertit és si cal constituir associacions específiques de gent gran o integrar-se amb normalitat

en tota mena d'associacions, tot i que no necessàriament són contradictòries totes dues alternatives, sinó més aviat complementàries. Així mateix, es reclama el desenvolupament d'una oferta específica d'activitats formatives, amb la inclusió d'activitats de reciclatge i altres d'orientades a l'adaptació a les noves tecnologies. En general, no es planteja com l'exercici del dret a l'oci, sinó com el dret a la participació en la societat i al desenvolupament d'una vida plenament activa.

c) Prolongar l'autonomia de la gent gran

Raons humanes, i també econòmiques, aconsellen prolongar al màxim el temps de vida autònoma, sense dependre de ningú. Cal esbrinar quins factors, incloent-hi els preventius, poden contribuir a maximitzar aquesta autonomia.

S'ha parlat de la possibilitat d'actuar amb anticipació i ja, des de l'edat laboral, preparar-se per a aquesta situació i, fins i tot, rebre una certa «educació per a l'autonomia». L'àmplia cultura de la salut que ara tenen generalment els ciutadans hi ajuda, contribueix també a la seva autonomia i fa que arribin en bones condicions a l'edat de jubilació. Les administracions han de continuar promovent aquesta cultura que cerca una vida activa i saludable.

Ja hem subratllat la importància cabdal que té que la persona gran pugui continuar en el seu medi quan el deteriorament comença a dificultar l'execució d'algunes activitats importants per a la vida quotidiana. Cal identificar quines modalitats d'atenció domiciliària són més adequades i necessàries, i trobar els procediments per implantar-les. En aquest sentit, s'ha de considerar la utilitat –i el cost– que poden tenir ajudes complementàries, com ara les destinades al manteniment dels habitatges.

També cal debatre entorn de la viabilitat i conveniència dels procediments alternatius a l'atenció domiciliària, com ara l'acolliment familiar, l'habitatge compartit o els habitatges tutelats.

d) Ajuda a l'atenció informal

L'atenció informal dins de la família continua essent una alternativa excel·lent si és desitjada per tots els interessats i es prenen mesures per comptabilitzar-la amb l'activitat laboral. Cal, doncs, que les administracions públiques promoguin totes les prestacions que poden ajudar que aquesta atenció sigui viable, com ara els centres de dia, l'acolliment parcial, les estades residencials temporals o, fins i tot, prestacions econòmiques, que poden tenir sentit si eviten l'ingrés residencial, molt més costós. En aquest sentit, és molt important identificar quines prestacions haurien de prioritzar-se.

e) Responsabilitat familiar i responsabilitat pública

Aquesta és, potser, la qüestió més important què la societat ha de contestar, ja que de la resposta depenen en bona part totes les altres: cal identificar si l'atenció a la gent gran és una responsabilitat familiar –com ha estat tradicional–, és una responsabilitat pública o hi ha una coresponsabilitat de totes dues. D'aquí depèn la qüestió de si s'ha d'establir o no un sistema d'atenció universal i quina ha de ser la participació de les famílies en el seu finançament.

Actualment, a la pràctica, com demostren unànimement els estudis realitzats, recau sobre la família gairebé tot el pes de l'atenció a les persones grans o, per ser més precisos, majoritàriament sobre la dona, que és la que es fa càrrec de l'atenció a la persona gran dependent. En aquesta situació la intervenció pública adquireix un caràcter subsidiari, fet que explica el reduït desenvolupament que tenen aquests serveis al nostre país. Ja hem assenyalat que això crea una situació difícilment sostenible en les famílies i en molts casos té conseqüències greus per a la convivència domèstica. El fet que el pes d'atendre la persona gran recaigui sobretot en les dones dificulta la conciliació de vida familiar i activitat laboral. Cal reflexionar sobre si la nostra societat pot continuar acceptant una situació que sovint situa les dones al límit de les seves forces i les impulsa a abandonar el món del treball, i també interrogar-nos sobre si en el futur les dones continuaran disposades a assumir aquestes tasques.

Així doncs, la responsabilitat única de les famílies planteja ja molts problemes i probablement serà inviable en un futur pròxim. El debat se centra més aviat en si s'accepta només una responsabilitat compartida –en la qual la intervenció pública tingui caràcter subsidiari– o si s'ha de caminar cap al reconeixement del dret a rebre els serveis socials, fet que obligaria les administracions públiques a prestar-los a tothom –de la mateixa manera que es fa en la sanitat o en l'educació– amb les conseqüències que això comporta.

D'altra banda, l'àmbit de la responsabilitat familiar s'estén també a tots els problemes relacionats amb la tutela. Sovint, hi ha famílies que es resisteixen a declarar la incapacitat i això situa la persona gran en una situació de gran vulnerabilitat. Cal plantejar-se quines reformes en els procediments i o en l'atenció a les famílies poden ajudar a evitar aquestes situacions.

f) Atenció residencial

En augmentar la seva mitjana d'edat, les persones ingressen en residències amb un deteriorament cada vegada més gran. Això condueix cap a una certa medicalització dels serveis, que pot anar en detriment de la vessant social de les residències i fer més freda la vida als centres. Cal garantir que siguin llocs de vida, adequats per a la convivència.

Una altra qüestió és definir la funció essencial dels centres residencials permanents. Actualment hi ha una tendència internacional a destinar-los a les persones grans que necessiten atenció sociosanitària. Convindria decidir aviat si aquesta és també la nostra opció, ja que pot condicionar molt les prioritats pressupostàries i el desplegament dels serveis.

Cal plantejar-se també si la normativa actual –i els controls que s'exerceixen sobre els centres residencials– garanteixen que els residents siguin tractats amb el respecte i la dignitat que mereixen. Concretament, cal reflexionar sobre com garantir als residents el dret a la intimitat o el dret a elegir com volen viure.

g) Atenció sanitària

Alguns dels trets més positius de l'àmbit sanitari poden generar indirectament efectes perversos en relació amb

la gent gran. El caràcter universal i gratuït de l'atenció sanitària fa que moltes famílies tractin de prolongar-hi artificialment les estades i així evitar les dificultats que comporta l'atenció a casa o haver de pagar una residència costosa. Això col·lapsa fàcilment les places disponibles i fa que qui realment necessita atenció sanitària no en pugui rebre, fet que lesiona el seu dret a la salut. Cal trobar fórmules que evitin aquests efectes perversos i contribueixin a la creació d'un veritable espai sociosanitari.

D'altra banda, hi ha serveis que, tot i tenir un caràcter gratuït en l'àmbit sanitari, no formen part dels serveis assistencials gratuïts a les residències públiques. És el cas de determinades prestacions d'infermeria i rehabilitació.

Avui es considera la prevenció com un element clau del dret a la salut. Es necessiten programes i prestacions preventives que ajudin les persones grans a millorar els seus hàbits i les informin sobre la mala o insuficient alimentació, per tal de perllongar la vida autònoma.

h) Prevenció dels maltractaments

Les persones grans constitueixen, probablement, un dels sectors socials més exposats a maltractaments. Però la mateixa vulnerabilitat que pateixen fa molt difícil que aquests fets surtin a la llum. Molts d'aquests maltractaments es donen també al si de la seva família, i no es fàcil que ningú els denunciï. D'altres poden tenir lloc a les residències, sobretot quan hi ha certa opacitat i el deteriorament mental de l'ancià l'impedeix d'informar del que pateix. S'hauria d'estudiar quines iniciatives i mesures concretes poden ajudar a evitar aquestes situacions a les residències i a les famílies.

i) Protecció de la gent gran incapacitada

Caldria revisar la situació actual de les incapacitacions legals. Els parents haurien de ser conscients del caràcter protector que la tutela té per al seu familiar. Caldria evitar les situacions de contraposició d'interessos entre el tutor i la persona incapacitada. D'altra banda, l'increment del nombre de persones grans incapacitades provoca insuficiències en aquesta protecció per manca de mitjans a l'àmbit judicial. En aquest sentit, cal continuar impulsant les iniciatives de creació d'entitats tutelars per a aquests col·lectius i les accions de la Generalitat per potenciar-les.

j) Models de finançament

La societat catalana ha de prendre part activa en el debat que actualment hi ha a tots els països de la Unió Europea sobre el model de finançament. S'ha d'optar entre un sistema gratuït o un model de cofinançament, tot i que cal recordar que les decisions més determinants en aquesta matèria, atès el volum i la incidència social, econòmica i competencial, s'hauran de prendre a nivell estatal. Tanmateix, hi ha un cert consens sobre el fet que el sistema actual no permet atendre les necessitats dels ciutadans i cal cercar noves formes de finançament.

En el sistema universal es reconeixen els serveis com a drets dels ciutadans, encara que es poden prestar gratuïtament o mitjançant pagament. El sistema universal i gratuït és car, però també comporta molts més beneficis a la societat. Si s'opta per aquest sistema, s'ha de decidir si es constitueix com una branca més de la seguretat social o si es finança mitjançant impostos. Cal considerar també la fórmula de les assegurances privades, que poden complementar els recursos de les administracions públiques.

Si s'opta pel cofinançament, que és actualment el nostre sistema, cal replantejar la fórmula de participació de l'usuari i la família en les despeses. Concretament s'ha de precisar si poden quedar afectades d'alguna manera les herències, com també quina és la manera més justa de definir la participació obligatòria de les famílies basada en l'«obligació d'aliments».

Una altra qüestió important és definir de quina manera es distribueixen prioritàriament els recursos disponibles, mitjançant serveis i prestacions personals o prestacions monetàries directes. Cal estudiar també l'alternativa de l'anomenat «xec-servei», que s'assigna a cada beneficiari per rebre un servei determinat, però amb capacitat d'elecció de l'entitat prestadora. Experiències d'altres països mostren que pot ser una fórmula particularment adequada en l'àmbit de l'atenció domiciliària i informal. A més, alguns estudis assenyalen que una part molt important de l'import del «xec» torna a l'Estat en forma d'impostos o cotitzacions socials, atesa l'ocupació que genera.

k) Problemes actuals del finançament de l'atenció a la gent gran a Catalunya

Quan necessiten atenció residencial, les famílies han d'optar entre pagar la totalitat dels serveis d'un centre privat o, si troben places, recórrer a un centre públic –o un de privat subvencionat–, on han de participar en els costos mitjançant un complex mòdul.

La configuració concreta d'aquest mòdul també és, avui, objecte de debat. Es planteja revisar tant els béns considerats en els càlculs, com els conceptes –sanitaris, assistencials o hotelers– en què han de participar les famílies, ja que actualment el finançament tendeix a limitar-se a les necessitats bàsiques personals. El sistema actual dificulta l'accés als serveis de les persones i famílies amb rendes mitjanes, fet que –a més de plantejar problemes d'equitat– qüestiona la legitimitat i l'acceptació del sistema, ja que són precisament les classes mitjanes les que majoritàriament sustenten, amb els seus impostos, l'Estat del benestar.

Tampoc no podem oblidar que certes concepcions culturals molt esteses dificulten sovint que les persones grans destinin els seus estalvis a pagar aquests serveis i que així generen, de vegades, una desatenció greu. Aquest debat, doncs, hauria d'arribar a tots els ciutadans de Catalunya i ajudar-los a definir nous esquemes culturals. En aquest sentit caldria reflexionar sobre quin ha de ser el paper dels mitjans de comunicació.

La distribució de competències entre les administracions, en matèria d'atenció a la gent gran, comporta dificultats que inviten també a la reflexió. L'atenció domiciliària es competència de l'Administració local –ajuntaments o consells comarcals, segons els casos– mentre que l'atenció residencial és fonamentalment finançada per l'Administració de la Generalitat. Aquesta dedica una part important dels recursos a les residèn-

cies per atendre la creixent demanda, de manera que l'atenció residencial queda sempre prioritzada davant una atenció domiciliària que pateix importants dificultats de finançament, a causa de les limitacions pressupostàries de l'Administració local. Cal plantejar la possibilitat de millorar aquest model, atribuint els recursos de manera descentralitzada d'acord amb criteris objectius sobre necessitats.

l) Organització i gestió dels serveis

Cal plantejar també la necessària millora de l'organització i gestió dels actuals serveis d'atenció a la gent gran al nostre país. El sistema actual és molt rígid i burocratitzat, amb procediments poc àgils, sistema de presa de decisions centralitzades que comporta que qui les ha de prendre es trobi amb freqüència massa allunyat del lloc on es produeix la necessitat. El resultat és que, sovint, els serveis que s'ofereixen no són els més adequats per a les necessitats de les persones grans del lloc on es troben. Per a l'atenció residencial es construeixen equipaments poc flexibles, que s'adapten amb dificultat a l'evolució de les necessitats dels usuaris.

D'altra banda, la coordinació de les administracions que intervenen en el sistema de serveis socials és, sovint, insuficient. Cal trobar un model que garanteixi aquesta coordinació. L'elevat grau de privatització del sistema pot ser entès també com el resultat d'una resposta més flexible de la iniciativa privada, davant les rigideses de l'Administració.

3.4. Cap a una definició de drets i deures de la gent gran

En les grans declaracions de drets humans es troben reconeguts bàsicament els drets més rellevants que poden afectar les persones grans. Massa sovint, però, s'actua com si aquests drets no fossin seus, com si el fet de ser gran comportés automàticament l'exclusió de l'exercici dels drets. És per això que fa anys que es parla de la necessitat de formular una declaració de drets de la gent gran, amb la finalitat de reafirmar-los, fer-los més explícits i concrets i establir mecanismes de garantia. Es tractaria d'un procés similar al que ha culminat amb la Convenció sobre els Drets de l'Infant.

Sota l'impuls de l'Organització de les Nacions Unides, l'any 1982 es va celebrar a Viena la primera Assemblea Mundial sobre l'Envelliment, que va impulsar el primer Pla d'acció internacional sobre l'envelliment –aprovat per l'Assemblea General de les Nacions Unides– que va proposar mesures sobre la feina, la seguretat econòmica, la salut, la nutrició, l'habitatge, l'educació i el benestar social, A més, va identificar les persones grans com un grup de població divers i actiu, amb aptituds diferents i necessitats especials en alguns casos.

En la mateixa línia, l'any 1991, l'Assemblea General de les Nacions Unides va aprovar els Principis de les Nacions Unides en favor de les persones grans, que es desenvolupaven en els àmbits de la independència personal, la participació, l'atenció, la realització personal i la dignitat.

Amb motiu del desè aniversari de la primera Assemblea mundial, l'any 1992 es va celebrar una conferència internacional sobre l'envelliment que va establir l'orientació general per continuar aplicant el Pla d'acció, i va proposar a les Nacions Unides proclamar l'any 1999 com a Any Internacional de les persones grans. Per a aquest any, es va escollir el tema «cap a una societat de totes les edats», que va permetre estudiar els àmbits de la situació de les persones grans, el desenvolupament individual al llarg de tota la vida, les relacions entre generacions, el desenvolupament econòmic i l'envelliment de la població.

L'Assemblea General de les Nacions Unides va participar en aquesta celebració amb l'aprovació d'un «Marc de polítiques per a una societat de totes les edats» i un «Programa d'investigació per a l'envelliment per al segle XXI», documents que proposaven polítiques que podrien facilitar la transició cap a una societat de totes les edats.

La segona Assemblea mundial sobre l'envelliment es va reunir a Madrid, l'abril de 2002, i va proclamar l'exigència que les persones grans puguin participar plenament en la vida econòmica, política, social i cultural de les seves societats. També va insistir que les persones grans haurien de poder treballar mentre volguessin i continuar tenint accés a l'educació i als programes de capacitació. Es va destacar també la importància d'establir serveis socials públics d'acord amb les seves necessitats específiques, així com també el dret a les pensions i a una atenció sanitària sense restriccions, com a manifestacions de la solidaritat intergeneracional.

El segon Pla d'acció Internacional sobre l'envelliment, que també es va aprovar en aquesta Assemblea, destacava la importància que la força de treball de la gent gran podia tenir per als països en desenvolupament i demanava per a ells oportunitats de treball. Cridava a definir estratègies concretes en la lluita contra els maltractaments, proposava ajudes per a l'habitatge i, de manera especial, insistia en la importància de l'ajuda domiciliària com a garantia del fet que la persona gran sigui atesa sense haver d'abandonar el seu entorn. Insistia que cal ajudar les persones grans que viuen soles i, també, prestar suport als qui conviuen amb persones grans i els presten atenció informal. Finalment, es destacava la importància de projectar una imatge pública positiva de l'envelliment.

Per fer-nos ressò de la importància de l'Any Internacional de les persones grans, vam publicar l'Informe anual de 1999 sota el lema «els drets no caduquen amb l'edat». Allí subratllàvem que l'envelliment de la població és un fet ben positiu que mostra que Europa està tenint èxit en els seus sistemes social i de salut. Així mateix, recordàvem que la Constitució Espanyola (art. 50) preveu que els poders públics garantiran la suficiència econòmica als ciutadans de la tercera edat –mitjançant pensions adequades i actualitzades periòdicament– i que en promouran el benestar mitjançant un sistema de serveis socials que atendran els problemes específics de salut, habitatge, cultura i lleure.

En aquell informe ja assenyalàvem que –per a aquest col·lectiu de persones grans– caldria regular com a vertaders drets subjectius una part, si més no, dels serveis que ofereix l'Administració en matèria de serveis socials, d'acord amb allò que disposa l'article 9.2 de la

Constitució Espanyola: «Correspon als poders públics de promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin real i efectives; remoure els obstacles que n'impedeixin o en dificultin la plenitud, i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social».

Així doncs, s'ha avançat molt a nivell mundial en el procés de reconeixement dels drets de la gent gran i cal fer un esforç per definir quins podrien ser reconeguts de manera més concreta i específica en el nostre país. Hi ha un cert consens sobre el fet que el procés de concreció dels drets de la gent gran ha d'avançar amb la participació preferent de les persones grans mateixes i les seves associacions. Amb aquesta intenció s'han convocat darrerament a Catalunya diversos congressos de la gent gran. El III Congrés, celebrat l'any 1998, va demanar la creació a Catalunya d'un Consell de la Gent Gran, institució que es va instaurar l'any 2001. El IV Congrés, celebrat l'any 2002, va reclamar la participació activa de les persones grans a la societat, proclamant el seu caràcter de ciutadans de ple dret.

Amb tot, cal ser conscients de l'existència de dificultats rellevants per al seu reconeixement d'aquests drets. En la mesura que poden tenir efectivitat, comporten un compromís d'atenció amb una elevada repercussió sobre la despesa pública. La tendència a limitar la despesa pública i les perspectives demogràfiques ja esmentades són actualment obstacles importants per a aquest reconeixement, amb caràcter universal. Però això mateix evidencia la importància de treballar per a una definició d'aquests drets adaptada a la nostra realitat, les nostres necessitats i les nostres possibilitats.

Anton Cañellas
Síndic de Greuges