

l'exercici de la funció docent i, en conseqüència, sobre el dret a l'ensenyament. Es tracta dels errors i del retard a assignar vacants. L'elevat nombre d'errors que s'ha fet palès en les queixes tramitades per aquesta Institució possiblement va provocar encara un més gran retard en l'assignació de places, ja que en molts casos es van haver d'efectuar noves assignacions, de manera que ja iniciat el curs els equips docents no estaven encara complets. Caldrà que el Departament revisi els seus procediments d'actuació, de forma que les assignacions no s'efectuïn un cop iniciat el curs i no es produeixin tants errors en la valoració dels aspirants. El Departament en la seva resposta a una pregunta parlamentària formulada pel grup d'Esquerra Republicana considera que en els futurs processos d'adjudicació de places s'efectuarà una nova planificació de calendaris que permetrà resoldre les dificultats tècniques que sens dubte aquest curs s'han produït.

Segons el Departament, la creació d'una subdirecció general de provisió i definició de llocs de treball vindrà a resoldre moltes de les qüestions plantejades en relació amb la funció pública docent.

La segona de les qüestions que el Síndic vol plantejar afecta el criteri assenyalat per la Resolució d'1 de juny de 2000 per a l'assignació de vacants. Si bé en principi es podria considerar correcte per obtenir un nivell òptim en la tasca docent que les places s'assignin a les persones que tenen la titulació específica, el cert és que, en la pràctica, amb aquest criteri s'exclouen persones que des de fa anys exerceixen la docència en una determinada especialitat, sense que consti que la funció d'aquestes persones hagi estat qüestionada pel Departament. El Síndic sosté que el Departament havia d'haver pres en consideració la situació existent, especialment en aquells casos en què no s'havien produït convocatòries d'aquelles especialitats per a l'accés a la funció pública. Ja ens hem referit a la contradicció existent al reconeixement de l'experiència docent com a habilitació i paral·lelament la manca de baremació d'aquesta experiència fent prevaler el criteri de titulació.

En alguns casos l'exclusió ha comportat que finalment, en els diversos processos de reassignació, aquestes persones hagin estat assignades a unes places per a les quals el Departament no considerava que tinguessin la titulació específica.

L'última qüestió és la relativa a l'assignació de llocs de treball d'atenció a la diversitat. Sobre això han estat diverses les queixes formulades per persones que, malgrat la seva experiència docent, no han estat nomenades interines i que han vist que unes altres amb menys experiència docent i, en ocasions, sense aquesta experiència han estat nomenades interines a proposta dels directors dels centres.

Això ha estat possible perquè la resolució a què ens referim ha previst que excepcionalment i només per ocupar llocs de treball molt específics –i també per garantir allò previst al punt 9 de l'acord de 13 de juliol de 1999 de la mesa sectorial del personal docent d'ensenyament públic sobre la formació professional a Catalunya, en el sentit que el personal interí que ha posat en marxa nous cicles formatius pugui romandre

en els respectius instituts d'educació secundària– podran acceptar-se propostes de nomenament d'interins formulades pels directors dels centres escoltant el departament corresponent.

Entre d'altres, les places proveïdes per aquest sistema han estat les d'atenció a la diversitat, respecte a les quals, per les seves circumstàncies, el Departament entén que no és possible predeterminar amb caràcter general les característiques professionals; en aquest cas correspon al director del centre la determinació del perfil del docent que ha d'incorporar-se a un centre per poder organitzar les mesures d'atenció a la diversitat, atesa la seva directa connexió amb l'equip docent del centre i les característiques de l'alumnat.

Si bé amb caràcter general aquestes consideracions són correctes, no ens consta que el Departament hagi analitzat les propostes dels directors dels centres, atès que no ens ha estat possible obtenir informació sobre les plantilles dels centres que en moltes ocasions hem sol·licitat al Departament d'Ensenyament.

El Síndic davant la manca de dades vol fer palesa la preocupació que entre els docents ha provocat la possibilitat que sigui el director qui proposi lliurement el nomenament d'interins en el centre.

Queixa núm. 2158/00

Criteris d'assignació de vacants o substitucions per a interins de l'especialitat de tecnologia administrativa i comercial durant el curs 2000-2001

Un grup de funcionaris interins del Departament d'Ensenyament que des de feia diversos cursos exercien la docència en la formació professional i van continuar amb la implantació dels nous cicles formatius, i que no havien pogut accedir a la funció pública en no convocar-se oposicions de l'especialitat que tenen assignada des de l'any 1994, es van veure desplaçats de la funció docent per l'aplicació per part del Departament d'uns nous criteris de selecció de personal substitut i interí.

La valoració efectuada pel Síndic ha quedat exposada en les consideracions precedents.

Queixa núm. 2840/00

Error en l'adjudicació de places d'interins

La senyora X, que presta servei com a interina del Departament d'Ensenyament des de fa més de set anys, es va veure desplaçada en l'adjudicació de vacants d'interins per al curs 2000-2001, per persones que consten amb un número superior al que ella tenia assignat en la borsa de personal interí. Aquest desplaçament es va produir malgrat que l'autora de la queixa té la titulació adequada per exercir l'especialitat docent que ja tenia confiada. L'autora de la queixa considera que s'havia produït un error de l'Administració en l'anàlisi de la titulació que acredita.

El Síndic de Greuges va demanar un informe sobre aquest assumpte al Departament d'Ensenyament. El Departament va considerar que s'havia produït una er-

rada informàtica, en la lectura dels títols, i va assignar a l'autora de la queixa la destinació que havia sol·licitat.

Queixa núm. 2844/00

Assignació de places vacants

La senyora X va ser nomenada pel Departament d'Ensenyament per ocupar una plaça de psicopedagoga en un institut d'educació secundària. Quan es va traslladar al centre se li va comunicar que la plaça ja havia estat assignada a un altre interí i, que ella havia de passar a ocupar una altra plaça en règim de substitució.

L'autora de la queixa considerava que el Departament d'Ensenyament no havia actuat correctament en l'assignació de places ja que aquesta es va fer un cop iniciat el curs i, a més, es van produir errors en les assignacions.

Demanat informe al Departament d'Ensenyament, aquest indicà que s'havia produït un error, ja que la delegació territorial havia adjudicat places que ja havien estat adjudicades per la Direcció General de Recursos Humans.

El Síndic va considerar que s'havien d'adoptar mesures per tal d'evitar que es tornés a produir una manca de coordinació entre òrgans del Departament que ha retardat la incorporació d'interins a les places vacants més enllà de la data d'inici del curs amb el perjudici que això comporta per al normal desenvolupament de les tasques docents.

3. FUNCIO DEL SERVEI DE INSPECCIO D'ENSENYAMENT

La LOGSE, al títol IV, relatiu a la qualitat de l'ensenyament, assenyala la inspecció educativa com un dels factors que afavoreixen la qualitat i la millora de l'ensenyament.

L'article 61 de la LOGSE preveu que les administracions educatives exerceixen la funció inspectora per garantir el compliment de la normativa vigent. Per a aquesta important tasca la llei atribueix a la inspecció educativa les funcions següents:

«a) Col·laborar en la millora de la pràctica docent i del funcionament dels centres i en els processos de renovació educativa.

»b) Participar en l'avaluació del sistema educatiu.

»c) Vetllar pel compliment de les lleis, reglaments i altres disposicions generals en l'àmbit del sistema educatiu.

»d) Assessorar i informar els diferents sectors de la comunitat educativa en l'exercici dels seus drets i en el compliment de les seves obligacions.»

Amb la finalitat, exposada en el preàmbul, d'adequar la inspecció als canvis produïts amb l'aplicació del nou sistema educatiu, la Generalitat de Catalunya va aprovar aquest darrer any el Decret 266/2000, de 31 de juliol, pel qual es regula la inspecció d'ensenyament. El preàmbul del decret indica que l'inspector té un paper

primordial en l'avaluació externa del centre docent des de diferents punts de vista; en aquest cas es vol incidir en allò que afecta de forma més directa l'avaluació de la funció pública docent, és a dir l'avaluació de la funció directiva i de la funció docent.

L'article 2 del Decret 266/2000, de 31 de juliol, quan determina les funcions de la inspecció d'ensenyament, es refereix a la funció d'avaluar els centres docents en l'exercici de la funció directiva i en l'obligació de vetllar perquè els centres compleixin la normativa reguladora. Finalment correspon també a la inspecció la funció de col·laborar en la planificació i coordinació dels recursos educatius.

El decret no determina el caràcter dels informes que els inspectors d'ensenyament elaboren en l'exercici de les seves funcions, però en tot cas sí que preveu que puguin aixecar una acta quan detectin una irregularitat. Atesa la importància que tant la normativa de l'Estat com la de la Generalitat atribueixen a la inspecció d'ensenyament per a la millora de la qualitat de l'ensenyament, el Síndic entén que els informes i les actes aixecades per la inspecció haurien de ser presos en consideració pels òrgans del Departament d'Ensenyament amb capacitat per resoldre les qüestions plantejades. Malgrat que per coherència del sistema el Departament hauria d'estar especialment atent al resultat de les activitats de la inspecció, el cert és que les queixes que durant l'any 2000 han arribat al Síndic de Greuges en matèria de funció pública docent ens porten a la conclusió que la inspecció d'ensenyament com a instrument per a la millora de la qualitat de l'ensenyament esdevé una eina no prou eficaç.

Dels casos que han arribat al Síndic, en referim dos perquè afecten dues qüestions ben diferents, totes dues relacionades amb les funcions a què aquí ens referim.

La primera encaixa en la funció dels inspectors en la planificació i coordinació dels recursos educatius. Ens referim a l'atorgament de comissions de serveis. Ja altres vegades el Síndic s'ha referit a la facultat de l'Administració pública d'atorgar comissions de serveis als seus funcionaris perquè passin a exercir tasques que no corresponen a les del lloc d'adscripció. La concessió de les comissions de serveis es configura com una activitat discrecional de l'Administració, que, no obstant això, ha de respondre a l'objectiu d'atendre les necessitats dels serveis.

Són nombroses les queixes que cada any qüestionen els criteris de concessió, però no és als criteris que aquest cop el Síndic es vol referir, sinó al paper que hauria de tenir la inspecció d'ensenyament, i que no té a l'hora de determinar si s'atorga una comissió de serveis.

En la queixa inclosa a l'Informe, una funcionària que es trobava en un centre en una situació difícil motivada per la seva actuació precedent com a directora, va participar en un concurs de trasllat per posar fi a la situació, però no va obtenir cap de les destinacions sol·licitades. Llavors va sol·licitar una comissió de serveis, i malgrat que l'inspector del centre i l'inspector de zona, a qui s'havia adreçat buscant una solució, van reconèixer la situació conflictiva del centre, que neces-

sàriament havia de repercutir en la qualitat de l'ensenyament, el cert és que la comissió de serveis va ser denegada.

El Síndic comunicà al Departament d'Ensenyament que, en casos com aquest, per valorar la possible concessió de comissions de serveis s'haurien de tenir en compte els informes emesos per la inspecció d'ensenyament (Queixa núm. 2896/00).

L'altre cas posa de manifest també l'escassa eficàcia de la inspecció, si bé en aquest cas no és motivada per la manca de consideració dels diferents òrgans del departament respecte als informes de la inspecció, sinó que respon a la manca de compliment per part de la inspecció de les funcions que té assignades. Ens referim a aquells casos en què, malgrat les denúncies adreçades per un funcionari docent a la inspecció per tal que s'insistís el director del centre al compliment de les seves funcions directives –concretament a la convocatòria dels òrgans col·legiats de gestió del centre docent i a l'aprovació de les mesures de planificació de la tasca docent en el centre–, la inspecció es demostra totalment ineficaç per corregir l'incompliment de la normativa, com ho va reconèixer el mateix Departament en el seu informe al Síndic, sense que això comportés l'adopció per part dels òrgans competents de les mesures de correcció oportunes.

El Síndic, en aquests casos, ha indicat al Departament que no es pot considerar correcta l'actuació de la inspecció i recomanà d'adoptar mesures per controlar que els centres compleixen la normativa en matèria d'ensenyament, i en especial en aquest cas, per al control de la forma en què es duen a terme les funcions directives (Queixa núm. 1277/00).

Queixa núm. 2896/00

Adjudicacions de comissions de serveis

Una funcionària docent s'adreçà al Síndic de Greuges en desacord amb un procediment d'adjudicació de comissions de serveis que l'afectava.

Aquesta funcionària, que havia exercit funcions directives en un centre docent, va haver de dimitir el càrrec de directora per causes mèdiques –depressió– relacionades amb la situació que es produïa en el centre; ja el Síndic de Greuges va haver d'intervenir perquè li fos acceptada la dimissió del càrrec directiu.

Aquesta mateixa situació va provocar que l'autora de la queixa sol·licités una comissió de serveis en un altre centre, atès que no havia obtingut plaça en el concurs de trasllat, malgrat tenir un gran nombre de punts, perquè no acreditava cap dret preferent.

La promotora va plantejar la seva situació de conflicte amb el centre a la inspecció mèdica, a l'inspector del centre i també a la persona que li correspon per zona; i, malgrat que segons l'autora de la queixa, l'inspector del centre va qualificar la situació de molt greu i justificativa de solució, el cert és que el Departament li va denegar la comissió de serveis.

Malgrat la sol·licitud d'informe que el Síndic li adreçà el novembre de 2000, el Departament d'Ensenyament no ha donat cap resposta fins el febrer de 2001.

En la seva resposta el Departament informa que, en no haver-hi places vacants, no va ser possible adjudicar-li una plaça a cap dels centres sol·licitats, i és per aquest motiu que va ser destinada al centre on té la destinació definitiva. També indica el Departament que en l'expedient no consta cap informe de l'inspector de zona.

SUGGERIMENT relatiu a l'incompliment de les funcions directives

(Queixa núm. 1277/00)

Un funcionari docent s'adreçà al Síndic davant la manca de resposta a la reclamació efectuada davant del Departament d'Ensenyament en què reclamava a la inspecció que adoptés mesures per a la convocatòria del consell escolar del centre i l'aprovació del reglament de règim intern.

El Departament d'Ensenyament, a sol·licitud del Síndic, va emetre un informe on indicà que estava pendent d'aprovació el pla d'acció tutorial i el projecte curricular del centre, i també el reglament de règim intern.

També assenyala el Departament que el consell escolar del centre no havia estat convocat correctament.

S'observaren així mateix defectes formals en les actes dels òrgans col·legiats i en els procediments de convocatòria de reunions de professors, claustre i consell escolar.

Així mateix es va fer notar que certes competències del consell escolar són atribuïdes al claustre.

Atesa la informació facilitada, el Síndic no va poder considerar correcta l'actuació del director del centre, que havia comès les irregularitats, ni tampoc la de l'inspector, que no havia adoptat les mesures adequades per evitar-les malgrat les denúncies de l'autor de la queixa i, en conseqüència, recomanà adoptar mesures adequades per reparar les irregularitats comeses.

En el moment de finalitzar l'informe el Departament no havia donat resposta al suggeriment del Síndic.

4. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'EXERCICIS ANTERIORS

Seguiment de la queixa núm. 1911/98

(pàg. 232 del BOPC núm.34, de 24 de març de 2000)

SUGGERIMENT al Departament d'Ensenyament en relació amb l'adscripció dels funcionaris docents als diferents cursos per part del director del centre docent

Un catedràtic de l'Escola d'Arts Aplicades i Oficis Artístics va sol·licitar al director del centre poder impartir una determinada matèria. Davant la resposta del director en una reunió del claustre que ell considerava ofensiva, va sol·licitar la intervenció del Departament d'Ensenyament. El Departament va comunicar-li que és funció del director del centre adscriure el professorat als diferents cursos, cicles, graus i matèries.

El Síndic va suggerir al Departament que s'articulés un sistema per revisar les decisions del director quan siguin qüestionades o quan afectin el correcte exercici de la funció docent.

El Departament no va donar resposta al suggeriment del Síndic de Greuges.

Seguiment de la queixa núm. 3170/98

(pàg. 231 i 232 del BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000)

SUGGERIMENT al Departament d'Ensenyament en relació amb la participació en els concursos de trasllat de funcionaris amb discapacitat

El Síndic de Greuges va suggerir al Departament d'Ensenyament que preveïés de forma expressa la preferència dels funcionaris en situació de discapacitat que van accedir a la funció pública per la via de reserva, en les convocatòries de concursos de trasllat quan l'assignació de llocs es faci per l'ordre de puntuació obtingut en el sistema selectiu, atès que són funcionaris que encara no han obtingut una destinació definitiva des del moment del seu accés a la funció pública docent.

En el moment de tancament de l'informe el Departament no s'ha pronunciat sobre el suggeriment del Síndic.

ENSENYAMENT UNIVERSITARI

1. INTRODUCCIÓ

En l'àmbit de l'ensenyament universitari el nombre total d'actuacions durant l'any 2000 ha estat 58

El Síndic vol destacar en aquest Informe al Parlament el què considera que és una qüestió no resolta que supera l'àmbit de l'ensenyament universitari: és la relativa als beneficis de les famílies nombroses.

La normativa de protecció de les famílies nombroses requereix una adaptació a les noves circumstàncies. Però mentre això no es produeixi en compliment del mandat constitucional de protecció a la família, caldrà seguir reconeixent els beneficis que la llei vigent preveu per als membres d'aquestes famílies.

L'únic tema que tractem d'una forma articulada en aquest capítol és el relatiu als beneficis de les famílies nombroses. Això no obstant recollim, sota l'epígraf d'altres recomanacions, un seguit de resolucions sobre diferents temes que enumerem a continuació.

La major part de queixes rebudes en relació amb l'ensenyament universitari afecta l'accés als estudis. Les queixes rebudes comporten una crítica al sistema d'accés. En aquest àmbit les qüestions es concreten en la valoració de les proves d'accés i en els criteris de determinació del contingut de les proves (vegeu queixa núm. 2405/00). En relació amb les proves d'accés, han estat especialment nombroses les queixes relatives als estudis d'educació física; els aspirants a accedir a l'INEFC van considerar que el calendari de les proves d'accés no s'adequava al calendari dels estudis previst en el cas de

convocatòries per a l'accés de mestres d'especialitat d'educació física, i en conseqüència, se'ls obligava a deixar transcórrer un any des l'acabament dels estudis previs fins a poder accedir a les proves de l'INEFC (vegeu queixa núm. 3446/99).

També el sistema de proves ha estat qüestionat, atesa la decisió del tribunal que es repetissin determinades proves físiques. En detectar que s'havia produït un error en els instruments de mesura, els aspirants van considerar que el fet d'haver de repetir una prova física en un curt període de temps repercutia en el rendiment físic i era el motiu de l'exclusió. No ha estat possible que el Departament de Cultura donés resposta a la petició del Síndic d'informe sobre la repercussió de repetir la prova sobre el rendiment dels aspirants.

En cap dels casos plantejats al Síndic, en relació amb l'actuació de l'INEFC, la posició d'aquest centre ha estat prou aclarida.

En relació amb l'accés als estudis universitaris, s'han plantejat qüestions relatives a la posició contrària de les universitats a admetre les sol·licituds de trasllat d'universitat formulades per alumnes que ja han iniciat els estudis universitaris. En aquest Informe ens referim a un cas en què el motiu al·legat per l'estudiant era una causa mèdica que l'impedia de continuar els estudis en el centre a què havia pogut optar atès el seu rendiment acadèmic (vegeu queixa núm. 56/00).

Quan s'ha admès el trasllat de l'alumne, el que s'ha plantejat és la validació de plans d'estudis. De les queixes presentades es desprèn que les universitats són reticents a considerar aprovades assignatures d'acord amb l'expedient aportat per l'alumne, i l'obliguen a matricular-se i a cursar de nou assignatures assimilables a d'altres de ja superades.

El cost dels estudis universitaris ha estat novament objecte d'una elevada proporció de les queixes que afecten l'àmbit dels estudis universitaris. S'han rebut queixes sobre el recàrrec per segona carrera: les persones que han cursat uns estudis universitaris previs continuen discrepant de la decisió del Govern de la Generalitat de fixar un recàrrec per a aquests segons estudis, malgrat que el percentatge del recàrrec sobre el cost dels estudis ha disminuït. En relació amb el recàrrec, el Síndic recull en aquest Informe un suggeriment que ha efectuat per tal que es moduli la seva aplicació en els alumnes que han obtingut matrícula d'honor (vegeu A/O núm. 314/00).

Dues qüestions més s'han plantejat pel cost dels estudis universitaris. L'una és relativa a la devolució de l'import de matrícula, en el cas d'alumnes que opten per abandonar els estudis universitaris en un determinat centre, quan se'ls comunica l'admissió en un altre pel qual havien manifestat preferència durant el procés de reassignació de vacants, o en el cas d'alumnes que han formulat una sol·licitud de trasllat que és finalment admesa. L'altra es planteja en matèria de règim de beques i ajudes a l'estudi. En aquest Informe ens referim a la necessitat de coordinar els criteris de concessió de beques universitàries (vegeu queixa núm. 1045/00).

Finalment, i pel que fa a les qüestions plantejades per alumnes universitaris, el Síndic vol indicar que continuen plantejant-se qüestions relatives a les dificultats que troben els alumnes de tercer cicle d'estudis universitaris per doctorar-se, ja que en ocasions les universitats els impedeixen llegir la tesi sense que els motius resultin prou clars.

Les queixes presentades per alumnes que han cursat estudis a l'estranger posen de manifest que continuen produint-se retards en l'homologació d'estudis cursats en un altre país, si bé aquesta darrera qüestió no entra dins l'àmbit de competència de la Institució del Síndic, que es limita a traslladar-la al Defensor del Poble perquè actuï.

També els professors universitaris s'han adreçat al Síndic plantejant qüestions relatives a la funció docent, però aquesta qüestió ja es va tractar en l'Informe al Parlament corresponent a l'any 1999.

En l'epígraf de seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors, comentem dos casos de règim de permanència (queixes núms. 554/99 i 2928/99)

Per acabar les qüestions relatives a universitats, el Síndic vol destacar que la resolució de les qüestions plantejades en moltes de les queixes referides a universitats ha estat molt més àgil gràcies a la col·laboració dels síndics de greuges de les universitats públiques de Catalunya. En alguns casos han estat aquests els que han traslladat al Síndic les queixes d'alumnes i del personal de la universitat; en altres casos, la seva intervenció davant la universitat ha estat decisiva per a la resolució del conflicte.

2. BENEFICIS DE LES FAMÍLIES NOMBROSES EN EL COST DELS ESTUDIS EN UNIVERSITATS PRIVADES

La Universitat de Vic va demanar l'opinió del Síndic de Greuges davant les peticions d'alumnes d'aquella universitat perquè s'apliqués un descompte en el cost dels estudis als membres de famílies nombroses.

Ja en ocasions anteriors el Síndic ha tingut ocasió de pronunciar-se sobre qüestions relacionades amb les famílies nombroses. D'una banda, juntament amb altres síndics autonòmics, va demanar al Defensor del Poble que instés les Corts Generals a modificar el concepte de família nombrosa.

D'altra banda, en l'àmbit universitari, han estat diversos els casos en què aquesta Institució s'ha adreçat a les universitats públiques en qüestions relatives a exempcions i bonificacions per als membres de les famílies nombroses en el cost dels estudis universitaris.

Ja el 1995, el Síndic instà les universitats a aplicar aquell curs els beneficis per a famílies nombroses, malgrat que la Llei de taxes i preus públics aprovada per les Corts no els preveia exempcions ni bonificacions, com no en preveia tampoc el Decret de la Generalitat que fixava el cost dels estudis universitaris, perquè el Síndic entenia que en aquell cas era d'aplicació el que preveuen la Llei de taxes i preus públics aprovada pel Parlament de Catalunya i la Llei 25/1991, de protecció de les famílies nombroses.

Altres qüestions plantejades posteriorment afectaven el moment en què s'havia d'efectuar l'acreditació del títol davant la universitat per tenir dret als beneficis derivats d'aquesta normativa. En aquests casos es va assenyalar que, quan no es disposi de títol vigent en el moment d'efectuar la matrícula, no es perd el dret si s'ha iniciat el tràmit davant l'Administració per obtenir-ne la renovació.

L'any 2000 la qüestió plantejada afectava les universitats privades, concretament si aquestes universitats han d'aplicar els beneficis de la condició de membres de famílies nombroses als seus alumnes.

La Llei 25/1971, de 19 de juny, de protecció de les famílies nombroses preveu (article 10) que els membres d'aquestes famílies tenen una reducció o exempció en els drets i les taxes acadèmiques i administratives, que comprèn els drets de matrícula i expedició de títols en l'etapa de l'educació universitària, sigui en centres estatals, autonòmics o privats.

Aquesta llei va ser desenvolupada per via reglamentària pel Decret 3140/1971, que dedica la secció segona del capítol III als beneficis en matèria d'educació.

En ocasió d'entrar en vigor la Constitució Espanyola, la legislació de protecció de les famílies nombroses no ha continuat només vigent, sinó que ha trobat l'encaix constitucional en l'article 39 de la Constitució, que encomana als poders públics la protecció social, econòmica i jurídica de la família. D'acord amb aquest precepte, cal entendre que, en principi, l'adopció de mesures de protecció de les famílies nombroses és plenament constitucional, sense que en general es pugui considerar que aquestes mesures són contràries al principi d'igualtat previst a la Constitució.

Aquesta normativa ha estat objecte de modificacions després de l'aprovació del text constitucional, però han afectat el concepte de família nombrosa i el repartiment de competències entre l'Estat i les comunitats autònomes, i no pas el règim de beneficis previst a la Llei de l'any 1971.

No obstant això, la Llei 49/1999, de 16 de desembre, que modifica el concepte de beneficiari per equiparar la situació de ciutadans comunitaris que treballen a l'Estat espanyol, preveu a la disposició final primera que el Govern, en un termini avui ja superat, ha de trametre a les Corts un projecte de modificació de la Llei 25/1971, de 19 de juny. Aquest projecte encara no ha estat presentat, si bé el Grup Català va presentar una moció al Congrés que demanava la modificació de la llei i no fa gaire el mateix grup parlamentari al Congrés ha presentat una proposició de llei de protecció de les famílies nombroses.

En conseqüència, d'acord amb la normativa vigent, cal entendre que la Llei de 1971 inclou també els beneficis o exempcions per a les famílies nombroses quan els estudis se segueixen en universitats privades.

D'altra banda, el règim jurídic de les universitats s'ha modificat profundament a partir de la Constitució Espanyola de 1978. La Llei orgànica 11/1983, de 25 d'agost, de reforma universitària, consagra el principi d'autonomia universitària, reconegut a l'article 27 de la

Constitució, i abandona el règim jurídic centralista de la universitat.

Això comporta que les universitats públiques passen a tenir un àmbit competencial propi, que ha de ser respectat tant per l'Estat com per les comunitats autònomes en l'exercici de les seves respectives competències, i que, pel que aquí interessa, estan dotades d'autonomia financera.

L'autonomia financera de les universitats públiques es manifesta en el fet que han de disposar dels recursos suficients per a la funció que els és pròpia. Disposaran amb aquesta finalitat d'una subvenció global que fixarà la comunitat autònoma. Així mateix, correspon a les comunitats autònomes establir l'import de les taxes acadèmiques i consignar les compensacions a la universitat pública per l'import de les exempcions i reduccions previstes, entre altres les que afecten les famílies nombroses.

Es preveu per tant, que en cas que les comunitats autònomes fixin exempcions o bonificacions que afectin els ingressos que en concepte de serveis acadèmics perceben les universitats, aquestes han de ser compensades pels imports que deixen de percebre. D'altra forma la universitat veuria limitada la seva autonomia financera.

En l'ordenament jurídic, aquest sistema de compensació derivat del principi d'autonomia també és referit als ens locals. La Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals (article 9 apartat 2) preveu que les lleis per les quals es prevegin beneficis fiscals en matèria de tributs locals determinaran les fórmules de compensació que corresponguin. Diverses sentències, tant del Tribunal Suprem com del Tribunal Constitucional, entenen que quan l'Estat atorga una exempció de drets queda subrogat en l'obligació de compensar-ne la corporació local afectada, quan es tracta d'un tribut local, ja que d'altra forma es farien recaure sobre l'Administració local les càrregues d'una determinada política econòmica (STS de 17 de febrer de 1989).

En conseqüència, com que les universitats també tenen autonomia financera, l'Estat o les comunitats autònomes estan obligats a compensar-les per les exempcions i bonificacions previstes per als membres de famílies nombroses.

En relació amb les universitats privades, malgrat la Llei de 1971 que s'hi refereix expressament, cal analitzar quin és el seu règim jurídic. La Llei de reforma universitària en parla al títol III, que preveu que s'han de crear per llei i, en principi, correspon a les comunitats autònomes determinar les condicions genèriques per permetre la viabilitat d'aquests centres, condicions que determinaran l'aprovació de la llei de creació.

A Catalunya, la Llei 26/1984, de 19 de desembre, de coordinació universitària i de creació dels consells socials, fixa els criteris que condicionen la creació d'una universitat, entre els quals figuren els recursos econòmics diferents.

En conseqüència, l'aplicació de l'exempció als membres de famílies nombroses comportaria també, en

aquest cas, la necessitat de compensació econòmica, ja que, si no, s'afectaria la capacitat econòmica d'aquests centres –sens perjudici de la facultat del centre d'aprovar les seves normes econòmiques i determinar possibles «exempcions» sobre els preus de matrícula que lliurement determini.

Així com els alumnes universitaris tenen accés al sistema estatal de beques i ajudes a l'estudi, que no són excloses per raó de la titularitat pública o privada del centre, el Síndic considera que tampoc s'ha de discriminar els membres de famílies nombroses en funció del caràcter públic o privat del centre on segueixen els estudis universitaris.

Si ens referim a la Universitat de Vic, que va plantejar al Síndic una consulta sobre aquesta qüestió per resoldre les peticions dels seus alumnes membres de famílies nombroses que sol·licitaven els beneficis de la legislació de protecció de famílies nombroses, recordem que aquesta va ser reconeguda per la Llei 5/1997, de 30 de maig, com a universitat privada.

Malgrat aquest caràcter d'universitat privada, el cert és que aquesta universitat té un règim específic que comporta que les places siguin ofertes en el procés públic de preinscripció (a diferència del que succeeix amb les altres universitats privades de Catalunya), i que el Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació, efectui convocatòries de beques per als alumnes que cursen estudis en aquesta universitat o en els seus centres adscrits.

Sens dubte, aquest tractament específic de la Universitat de Vic dins l'àmbit de les universitats privades fa que sigui encara més coherent l'aplicació dels beneficis als membres de famílies nombroses, si bé caldrà que la Universitat rebi la compensació derivada de l'aplicació d'aquests beneficis.

El Síndic considera, doncs, que l'import del benefici hauria de ser d'import equivalent al que percep un estudiant d'una universitat pública (no hauria d'estar per tant en relació amb el cost total dels estudis). No obstant això, la universitat, de forma voluntària i amb càrrec als seus pressupostos, podria ampliar aquest benefici més enllà d'aquest import.

En conseqüència, el Síndic va recomanar al secretari de la Família i al conseller de Universitats, Recerca i Societat de la Informació que promoguessin l'adopció pel Govern de Catalunya de les mesures necessàries per fer possible que tots els estudiants membres de famílies nombroses puguin gaudir dels beneficis previstos a la normativa vigent.

La Secretaria de Família del Departament de Benestar Social va trametre un informe al Síndic en què manifestava no compartir l'opinió que el Govern de la Generalitat hagi de compensar les universitats privades que decideixen atorgar beneficis econòmics als estudiants membres de famílies nombroses.

L'informe parteix del fet que les universitats privades són lliures per aprovar les seves normes econòmiques i aplicar possibles reduccions en els preus de matrícula que lliurement determinen en benefici dels estudiants membres de famílies nombroses.

Segons l'informe, la Llei 25/1971, de 19 de juny, de protecció de famílies nombroses, és una norma preconstitucional superada i, amb un articulat no ajustat al text constitucional, els beneficis de la llei resulten inaplicables o aplicables en termes diferents.

Pel Departament de Benestar Social, l'article 10.1 de la Llei 25/1971 no s'ajusta al nou règim jurídic de les universitats ni té en compte la distribució competencial.

Com ja hem assenyalat, el Departament estima no jurídicament justificat entendre que el Govern està obligat a compensar la universitat privada pels beneficis previstos als estudiants membres de famílies nombroses.

Analitzat l'informe anterior, el Síndic va considerar que el Departament es limitava a fer afirmacions no justificades; quan diu que la Llei de beneficis a les famílies nombroses és desfasada i preconstitucional, no s'ajusta al règim de les universitats i no té en compte la distribució competencial derivada del bloc constitucional, oblida que efectivament la Llei 25/1971 és una llei preconstitucional, però que aquest fet, per si mateix, no comporta que es pugui considerar derogada, sinó que caldrà considerar-la vigent en allò que no sigui contrari al text constitucional.

L'informe considera, sense argumentar-ho, que l'article 10 no s'ajusta al marc constitucional. És cert que el règim de les universitats ha evolucionat profundament i és per aquest motiu que cal analitzar, com hem fet, si és contradictori amb el principi d'autonomia universitària el règim de beneficis que la llei preveu.

Considerem que si els beneficis no van acompanyats d'un deure de compensar per part dels poders públics, sí que afectaria l'autonomia universitària i és per aquest motiu que arribem a la conclusió que hi ha obligació de compensar.

L'informe del Departament fa referència a les competències de la Generalitat en matèria d'educació, però no infereix d'aquest fet si això comporta que l'Estat no pugui, en establir mesures de protecció a la família, determinar beneficis que afectin l'àmbit de l'ensenyament.

En tot cas la llei, com hem dit, ha estat objecte de modificacions després de l'aprovació de la Constitució, però la Generalitat de Catalunya no ha denunciat cap afectació del seu règim competencial.

És precisament el règim de competències de la Generalitat en matèria d'educació el que ens feia arribar a la conclusió que era aquesta que havia d'efectuar la compensació, si bé això és una qüestió polèmica.

En tot cas el Síndic discrepa de l'opinió del Departament en relació amb la no obligatorietat d'aplicar els beneficis als estudiants membres de famílies nombroses que estudien en una universitat privada, afirmació que encara és menys justificada, per les raons ja exposades, quan es tracta de la Universitat de Vic.

Queixa núm. 3373/00

Consulta sobre l'aplicació dels beneficis a les famílies nombroses en les universitats privades

La Universitat de Vic va sol·licitar l'opinió del Síndic sobre l'aplicació dels beneficis a famílies nombroses per part de les universitats privades.

El Síndic, després d'analitzar la normativa vigent en matèria de famílies nombroses, va considerar que no s'havia de discriminar els membres de famílies nombroses en funció del caràcter públic o privat del centre, si bé l'aplicació dels beneficis comportaria la necessitat de compensació econòmica, ja que en cas contrari s'afectaria la capacitat econòmica dels centres.

Finalment, el Síndic considerarà que l'import del benefici hauria de ser equivalent al que percep un estudiant d'una universitat pública, si bé la mateixa universitat podria de forma voluntària ampliar el benefici més enllà d'aquest import.

Es va comunicar la recomanació del Síndic a la Universitat de Vic i als departaments d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació, i de Benestar Social, atesa l'adscripció a aquest darrer de la Secretaria de la Família.

La Universitat de Vic va agrair la decisió del Síndic d'atendre la seva consulta. Només el Departament de Benestar Social ha donat resposta a la recomanació del Síndic, al qual va indicar que no considerava que el Govern de la Generalitat estigués obligat a compensar a les universitats privades que decidissin atorgar beneficis econòmics als estudiants membres de famílies nombroses.

3. ALTRES RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS DE CARÀCTER GENERAL

SUGGERIMENT al Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació en relació amb el sistema de càlcul de la nota d'accés a la universitat

(Queixa núm. 2405/00)

La senyora X s'adreçà al Síndic de Greuges demanant la seva intervenció atès que estava en desacord amb el càlcul de la nota d'accés als estudis universitaris.

Segons es desprèn de l'escrit de queixa, el curs 1999-2000 efectuà les seves proves d'accés a la universitat, però posteriorment no va accedir a aquests estudis.

L'any 2000 sol·licità l'accés a la universitat, i atesa la qualificació, no va obtenir plaça en la primera de les opcions sol·licitades.

La interessada imputava aquesta situació al diferent criteri de valoració, respecte a la resta d'alumnes, que se li va aplicar a l'hora de fixar les notes finals d'accés a la universitat.

L'autora de la queixa va acabar els estudis abans que es reformés el sistema d'avaluació, però va sol·licitar l'accés a la universitat després de la reforma del sistema d'accés. Sembla que, per decisió de la universitat, als

estudiants d'anys anteriors a la reforma no els havien aplicat els nous criteris d'avaluació.

La nota de l'any 1999 s'obtenia segons allò que prescriu l'Ordre de 10 de desembre de 1992 (article 10). «La qualificació definitiva per a l'accés a la universitat serà la mitjana aritmètica entre la qualificació global de la prova i la mitjana de l'expedient acadèmic de l'alumne al batxillerat...» mentre que la nota de l'any 2000 s'hauria calculat segons el que prescriu el Reial decret de 22 d'octubre de 1999 (article 14, incís 6): «La qualificació definitiva per a l'accés a estudis universitaris es calcularà ponderant un 40 per 100 la qualificació global de la prova i un 60 per 100 la nota mitjana de l'expedient acadèmic de l'alumne al batxillerat».

El reial decret no fa cap disposició sobre les persones que hagin obtingut la nota final segons el que prescriu l'Ordre de 10 de desembre de 1992 (article 10), però que van sol·licitar plaça universitària quan el nou model de càlcul ja era vigent.

El conseller, després d'indicar-nos que efectivament s'havia procedit a una modificació en el sistema de càlcul de la nota d'accés que afavoreix l'expedient acadèmic sobre el resultat de les proves d'accés, que en el nou sistema passen a tenir un valor ponderat d'un 60% i un 40%, respectivament, ens indicà que la manca d'un règim transitori impedeix efectuar un nou càlcul de la qualificació d'accés.

Efectivament, el Síndic coincidia amb la valoració sobre la conveniència de fixar un règim transitori que determini el càlcul de la nota d'accés dels estudiants que van efectuar les proves d'accés a la universitat abans d'entrar en vigor el Reial decret 1640/1999 i que, per diferents motius, no van accedir als estudis universitaris. Però estima que la manca de fixació d'aquest règim no ha de conduir necessàriament a la interpretació que s'efectua en l'informe, segons la qual qualsevol modificació de la normes de càlcul suposaria contravenir la normativa.

En el text del Reial decret 1640/1999 no s'indica que la nota de càlcul per a l'accés a la universitat hagi de ser només d'aplicació als que hi accedeixen després de superar les proves previstes en el mateix reial decret.

D'altra banda, una anàlisi comparativa d'aquest sistema de proves amb l'anteriorment vigent, previst en la ja derogada Ordre de 10 de desembre de 1992, fa palès que les proves no difereixen substancialment i, en conseqüència, no es pot afirmar que les valoracions obtingudes en els dos sistemes responguin a criteris substancialment diferents.

Aquesta coincidència en el contingut de les proves fa que no sigui justificable, amb un sistema d'accés que pretén valorar la maduresa dels alumnes per accedir a la universitat i que, en el cas que l'oferta no s'ajusti a la demanda determina un criteri de selecció basat en els mèrits acadèmics, que es colloqui en pitjor situació els alumnes que, amb els mateixos mèrits acadèmics, es veuen afectats pel fet d'haver efectuat les proves d'accés en un moment en què el sistema de valoració per obtenir la qualificació era diferent.

El Síndic considera que aquest fet col·loca determinats estudiants en una situació pitjor i que es pot fer una interpretació de la norma diferent que, davant la manca de previsió d'un règim transitori, permeti una valoració igual per a tots els aspirants per accedir a una nova plaça universitària.

Per això vam suggerir que es revisés la decisió, per tal d'evitar situacions de discriminació en els estudis universitaris que no tenen per fonament el diferent rendiment acadèmic.

En el moment de tancar l'informe, el Departament ens ha comunicat que, malgrat entendre les raons del Síndic per formular el suggeriment, no considera oportú acceptar-lo.

SUGGERIMENT al Departament de Cultura en relació amb el calendari d'accés als estudis de l'Institut d'Educació Física (INEFC)

(Queixa núm. 3446/99)

Un estudiant volia accedir al centre INEFC de Lleida i, tot i manifestar que complia els requisits acadèmics i documentals i havia superat les proves específiques, no hi va ser admès.

El Departament de Cultura, per resolució de 26 de maig de 1999, va acordar una convocatòria per a l'ingrés a l'INEFC de mestres de l'especialitat d'educació física per al curs 1999-2000.

Segons l'explicació dels fets que figuraven a la queixa, l'interessat, assabentat de la publicació de la resolució abans esmentada, i donat que es trobava finalitzant l'últim curs de la carrera de mestre d'educació física, va efectuar la preinscripció per a l'accés al segon cicle, encara que no va presentar el resguard del títol de mestre.

La falta de presentació d'aquest resguard era deguda que no li va ser expedit fins el dia 8 de juliol de 1999, ja que el mes de juny els estudiants encara feien exàmens, i la preinscripció es va efectuar del dia 14 al 16 de juny.

El director de l'INEFC a Lleida, però, li va comunicar verbalment la possibilitat de fer les proves físiques a Barcelona, i presentar el títol com a data límit el dia 1 de juliol.

Si bé va superar les proves físiques, li va resultar impossible presentar el resguard del títol abans de l'1 de juliol, donat que l'últim examen va ser el dia 28 de juny.

Els dies 7 i 8 de juliol va portar aquests resguards a l'INEFC, però en data 5 de juliol el director de l'INEFC ja havia dictat resolució fent pública l'assignació de les places i declarant-ne exclòs l'autor de la queixa per no haver aportat la titulació requerida.

El dia 12 de juliol de 1999 va presentar recurs d'alçada al conseller de Cultura, però també li va ser desestimat.

Si bé és veritat que el promotor no tenia encara, en les dates fixades per a la preinscripció, el resguard del títol corresponent, la resolució per la qual s'obria la convocatòria per a l'ingrés a l'INEFC es va efectuar en una data que, com hem vist, impedia els estudiants de l'últim curs de mestres de l'especialitat d'educació física la possibilitat d'accedir a l'ingrés a l'INEFC, amb el consegüent perjudici d'haver de perdre un any d'estudi.

És per això que el Síndic va suggerir la possibilitat d'adaptar les dates d'aquestes resolucions als calendaris universitaris, per tal de facilitar als estudiants l'accés a les convocatòries d'estudis de cicles superiors.

El Departament de Cultura va indicar al Síndic de Greuges que tindria en compte el seu suggeriment en noves convocatòries.

SUGGERIMENT relatiu a les sol.licituds de trasllat d'universitats per raons mèdiques

(Queixa núm. 56/00)

El Síndic de Greuges de la Universitat Rovira i Virgili va posar en coneixement d'aquesta Institució la situació d'una alumna d'un centre adscrit a la Universitat Autònoma de Barcelona subjecta a diàlisi amb molta assiduitat que es va plantejar la possibilitat de continuar els estudis a la Universitat Rovira i Virgili, prop de la residència de la seva família, ja que en cas contrari es veuria obligada a abandonar els estudis.

La Comissió Interuniversitària de l'oficina de preinscripció no va admetre el trasllat a la Universitat Rovira i Virgili perquè no considerà la malaltia de prou gravetat i vist també que l'alumna no tenia nota de tall suficient per accedir a la Universitat Rovira i Virgili.

El Síndic de Greuges de la Universitat Rovira i Virgili va sol.licitar al Síndic que rebés la família de l'alumna i els orientés sobre les solucions possibles.

En l'entrevista que hi va tenir després d'escollar les raons mèdiques que motivaven la interessada a ingressar a la Universitat Rovira i Virgili, li va facilitar informació sobre la possibilitat d'accés per l'opció de persones amb minusvalies.

Posteriorment, es va posar en contacte amb la síndica de la Rovira i Virgili, que ha anat informant sobre les gestions de la mateixa interessada per aconseguir una plaça en aquesta universitat.

Segons la darrera informació, aquestes gestions han tingut un resultat favorable, i l'autora de la queixa es va poder inscriure al centre desitjat aconseguint-se a l'opció d'accés de persones amb minusvalies.

RECOMANACIÓ al Departament de Universitats, Recerca i Societat de la Informació en relació amb l'aplicació del recàrrec per segons estudis als alumnes amb matrícula d'honor

(Actuació d'ofici núm. 314/00)

El Síndic de Greuges de la Universitat de Barcelona sol.licità la intervenció d'aquesta Institució per tal d'evitar una pràctica que es va dur a terme en aquella

Universitat que afectava l'aplicació dels preus per a la prestació de serveis acadèmics a les universitats públiques.

Atès que correspon al Departament de Universitats, Recerca i Societat de la Informació la preparació del projecte de decret que fixa aquests preus, vam proposar que es modifiqués la redacció del decret per tal de clarificar-la i evitar la interpretació que efectuava la gerència de la Universitat de Barcelona.

El decret que regula el cost dels estudis universitaris preveu un recàrrec del 50% que s'aplica als estudiants que posseeixen ja un títol universitari, si bé el decret preveu que determinats alumnes siguin eximits d'aquest recàrrec; d'altra banda, el decret preveu també que els alumnes que han obtingut crèdits amb matrícula d'honor gaudeixin d'exempció en l'import de la matrícula d'un nombre de crèdits equivalent. De la interpretació conjunta d'aquests dos preceptes la Universitat de Barcelona en desprèn, entenem que erròniament, que si l'alumne que obté la matrícula d'honor és un alumne a qui s'aplica el recàrrec li correspon pagar un 50% (el del recàrrec), ja que només està exempt de la matrícula però no d'aquest recàrrec.

El conseller ens va comunicar que el Departament preparava una redacció modificada per al projecte de decret del curs vinent, de manera que no es presti a interpretacions errònies per part de les universitats en el moment d'aplicar-lo.

SUGGERIMENT a la Universitat Autònoma respecte als criteris de valoració per adjudicar beques universitàries

(Queixa núm. 1045/00)

Un estudiant de la Universitat Autònoma de Barcelona sol.licità la intervenció del Síndic de Greuges perquè en diverses ocasions li havia estat denegada la sol.licitud de beca amb l'argument que superava els límits econòmics establerts en cadascuna de les convocatòries.

Informat de la denegació, l'alumne presentà al.legacions davant del Ministeri d'Educació i Cultura.

Novament les al.legacions van ser desestimades per l'òrgan encarregat de la gestió de beques a la Universitat Autònoma de Barcelona i, consegüentment, l'alumne va ser requerit a abonar l'import de matrícula, que, en cas contrari, seria anul.lada per manca de pagament.

L'interessat presentava recurs davant del Ministeri d'Educació i Cultura i paral·lelament efectuava el pagament de la matrícula universitària.

Uns germans de l'autor de la queixa que estudien en altres centres universitaris, malgrat haver acreditat les mateixes dades econòmiques, havien vist resolta favorablement la sol.licitud de beca.

El Síndic de Greuges va suggerir a la Universitat Autònoma que revisés els criteris que adoptava a l'hora d'efectuar la valoració dels requisits econòmics per ser beneficiari d'una beca, atès que la seva interpretació resultava més estricta que la d'altres organismes competents en perjudici dels beneficiaris, que es veien obligats a satisfer el cost de matrícula en un primer mo-

ment, si bé després veien admès el recurs contra la denegació, el qual era resolt per l'òrgan convocant de les beques amb uns criteris més favorables als sol·licitants.

La Universitat Autònoma de Barcelona va comunicar que un cop sol·licitat informe al Ministeri d'Educació i Cultura sobre els criteris de valoració havia procedit a atorgar la beca.

4. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'EXERCICIS ANTERIORS

Seguiment de la queixa núm. 554/99

(pàg. 236 del BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000)

Aplicació del règim de permanència

Una estudiant de la Universitat de Barcelona sol·licità la intervenció del Síndic per evitar que en aplicació del règim de permanència se li impedís continuar els estudis.

El Síndic, després de revisar la decisió de la Universitat, la va considerar correctament adoptada, si bé la resposta de la Universitat no havia estat prou fonamentada i calia motivar millor les resolucions adoptades, ja que la manca de motivació impedia valorar si les al·legacions de l'alumna havien estat considerades. Aquesta manca de motivació podia tenir com a conseqüència l'anul·labilitat de l'acte.

La Universitat informà el Síndic que s'havien valorat les al·legacions de l'alumna en la resolució adoptada.

Seguiment de la queixa núm. 2928/99

(pàg. 239 i 240 del BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000)

Dificultats per a l'accés a la universitat a conseqüència de l'aplicació del règim de permanència

Un estudiant de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona, al qual es va impedir l'any 1995-1996 continuar els estudis en aplicació del règim de permanència, va sol·licitar de reiniciar-los a la Universitat Politècnica de Catalunya.

La seva sol·licitud va ser admesa, però se li va indicar que havia de complir el requisit previ de ser admès pel procés de preinscripció. L'accés a través d'aquest procés no va ser possible en no ser la sol·licitud preferent.

La Universitat no ha respost a la demanda d'informació del Síndic en el moment de finalitzar la redacció d'aquest informe.

NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

1. INTRODUCCIÓ

La normalització lingüística ha motivat com cada any diverses qüestions que els ciutadans han plantejat al Síndic de Greuges. El nombre total d'actuacions ha estat de 44. En algun cas es qüestiona el sistema de cooficialitat lingüística que deriva de la Constitució i de

l'Estatut d'Autonomia de Catalunya; altres qüestionen els efectes de la qualificació del català com a llengua pròpia de Catalunya perquè entenen que produeix jurídicament una situació de discriminació a favor d'una de les llengües oficials.

Però la majoria de les queixes continuen plantejant les dificultats que troben els qui volen fer ús de la llengua catalana en les relacions amb els poders públics o en les relacions privades.

La presentació que fem en aquest Informe s'articula sobre tres àmbits d'ús del català: en el sector socioeconòmic, a l'Administració electoral i registre civil i a l'Administració de justícia.

Cada vegada son més els ciutadans que sol·liciten al Síndic que els informi sobre el dret a fer ús de la llengua catalana en les activitats privades i sobre la possibilitat d'exigir que se'ls correspongui en aquesta mateixa llengua.

Les queixes relatives a les dificultats per fer ús de la llengua catalana en el sector socioeconòmic afecten un ampli nombre de qüestions que van des de la manca de models de contracte d'arrendament en català fins a les dificultats per obtenir programes d'ordinador en aquesta llengua.

Novament, s'han rebut queixes en relació amb la manca d'etiquetatge de productes en català. Especialment significatives han estat aquest any les queixes que denunciaven la manca d'ús del català en els prospectes dels medicaments.

També en l'àmbit de les relacions privades, els ciutadans han exposat al Síndic les dificultats en què es troben per fer ús del català: membres d'associacions han sol·licitat al Síndic informació sobre la possibilitat de reclamar l'ús de la llengua catalana en activitats internes i externes d'associacions.

L'ús del català per part de la Fira de Barcelona i d'emissores privades de televisió per cable ha estat també objecte de queixa.

En l'àmbit de l'Administració electoral i en el del Registre Civil, els ciutadans han vist ignorat el seu dret a decidir quina havia de ser la llengua oficial usada.

Malgrat les consideracions anteriors, l'àmbit de l'Administració de justícia és sens dubte el que planteja més confusió al ciutadà que intenta delimitar quin és l'abast dels seus drets lingüístics; per això ens hi referim específicament.

Quant al respecte dels drets lingüístics en l'àmbit de les administracions públiques, els ciutadans malgrat que han reclamat el dret a ser atesos per l'Administració pública en la llengua escollida per ells, en moltes ocasions veuen que aquestes seves demandes no són ateses per les administracions públiques.

Els ciutadans continuen fent palesa la dificultat per fer ús de la llengua catalana en centres sanitaris concertats i en les dependències de la policia estatal. També la manca d'impresos en llengua catalana a les oficines de correus ha estat objecte de queixa, malgrat que ens consta que s'han fet esforços per a la normalització lingüística.

S'han tornat a rebre queixes dels ciutadans per qüestions relacionades amb el Consorci per a la Normalització Lingüística, entitat que té per objectiu el foment del coneixement de la llengua catalana. Ja en l'Informe corresponent a l'any 1999 el Síndic es va referir a les queixes relatives a l'oferta de cursos del Consorci (vegeu BPOC núm. 34 de 24 de març de 2000, pàg. 246 i s.). Un any després les queixes continuen incidint en els mateixos aspectes.

Com a altres recomanacions ressenyem el recordatori adreçat a l'Ajuntament de Vila-seca sobre les notificacions fora de l'àmbit lingüístic català (queixa núm. 3681/00).

Finalment, com a seguiment d'exercicis anteriors comentem les actuacions en relació amb el català en les proves d'accés a la universitat (queixa núm. 2438/98); l'ús del català per òrgans estatals a Catalunya en exercici de competències delegades d'òrgans centrals (queixa núm. 3787/97).

2. ÚS DEL CATALÀ EN EL SECTOR SOCIOECONÒMIC

La Llei de política lingüística tenia entre altres objectius establir una normativa lingüística destinada a l'àmbit socioeconòmic per fomentar-hi l'ús i la inserció social de la llengua catalana.

El capítol V de la Llei de política lingüística (art. 30 a 36) es refereix a l'àmbit empresarial, incloent-hi l'etiquetatge de productes, a la publicitat, i a l'activitat laboral.

En relació amb el tractament de la llengua catalana en aquest sector, la llei distingeix entre empreses públiques de la Generalitat i concessionàries de serveis que han de emprar normalment la llengua catalana; empreses de servei públic que han de fer ús del català en les seves comunicacions orals i escrites i, finalment, empreses i establiments que es dediquen a la venda de productes o a la prestació de serveis.

És en aquest tercer àmbit on aquest any s'han plantejat qüestions de ciutadans que creïen observar un incompliment de la Llei de política lingüística quan no eren atesos en llengua catalana.

Són diverses les precisions que el Síndic vol fer sobre aquesta qüestió. La primera afecta l'àmbit competencial de la Institució. El Síndic de Greuges és una institució de defensa dels drets dels ciutadans que limita el seu àmbit de supervisió a les administracions públiques i dels ens i òrgans que en depenen, però que no pot actuar de forma directa en l'àmbit de les relacions privades dels ciutadans quan no ens trobem davant un servei públic; per tant s'ha de limitar a informar el ciutadà de la normativa vigent i dels drets que aquesta li reconeix i a donar trasllat de la queixa a les administracions competents perquè en prenguin coneixement i adoptin les mesures que considerin oportunes. És amb aquesta finalitat que el Síndic de Greuges manté un diàleg constant amb la Direcció General de Política Lingüística.

La segona de les precisions es refereix a la vigència dels preceptes de la llei que incideixen en el sector

socioeconòmic que, d'acord amb la disposició transitòria segona de la Llei, s'ajornà l'adaptació a les previsions del capítol V de la Llei, per dos anys a partir de la seva entrada en vigor i, en el cas d'empresaris autònoms cinc anys des d'aquella mateixa data.

En conseqüència, aquest capítol va entrar en vigor el gener de l'any 2000, si bé per als empresaris autònoms hi entrarà l'any 2003. Aquesta informació també s'ha hagut de facilitar als autors de les queixes que plantejaven l'incompliment d'unes obligacions previstes en la llei dos anys després de ser promulgada.

Finalment una altra qüestió que els ciutadans posen de manifest és la controvertida interpretació del concepte d'atendre el consumidor, que entre d'altres articles s'inclou en l'article 32 de la llei, per determinar l'abast del dret dels consumidors. És controvertida la interpretació que s'ha de fer del terme «atendre», és a dir, si comporta simplement una actitud passiva, de només escoltar el client i entendre'l en la llengua emprada per ell, però responnent eventualment en una altra, o si en canvi, reclama una actitud de correspondència, amb l'obligació de contestar en aquella llengua.

El Consell Consultiu de la Generalitat de Catalunya, en el seu dictamen sobre el projecte de llei, s'inclina per la primera interpretació, de manera que l'acte d'atendre en la llengua emprada per qui ha de ser atès no implica el deure d'utilitzar la mateixa llengua en la qual s'ha formulat la petició.

El cert és que la Direcció General de Política Lingüística promou una campanya per a la normalització d'ús d'aquest àmbit i subscriu convenis amb empreses o associacions d'empresaris amb l'objectiu d'avançar en el procés de presència del català en aquest sector, que tracta també d'impulsar la capacitat lingüística de les persones que s'han d'adreçar al públic.

En qualsevol cas aquesta qüestió ha donat lloc a la majoria de queixes en aquest àmbit i en què es produeix una certa controvèrsia sobre l'abast dels drets dels consumidors.

Per la manca d'etiquetatge de productes en llengua catalana s'han plantejat queixes com altres anys. Aquesta és una qüestió a la qual ens vam referir àmpliament en l'Informe corresponent a l'any 1999 (BOPC núm. 34 de 24 de març de 2000, pàg. 241), al qual ens remetem.

Queixa núm. 1312/00

El català a la Fira de Barcelona

Una empresa es va adreçar al Síndic de Greuges exposant el seu desacord amb la manca d'ús del català a la Fira de Barcelona.

L'autor de la queixa havia expressat la voluntat de participar en un saló de la Fira i li va ser tramesa la sollicitud de participació en un model en llengua castellana; tampoc no va ser correspost quan va adreçar-s'hi novament sollicitant el model en llengua catalana.

El Síndic va sol·licitar a la Fira de Barcelona que l'informés sobre l'ús que es feia de la llengua catalana en les activitats de la Fira.

La Fira va trametre al Síndic la documentació acreditativa que l'ús que es fa de la llengua catalana és equivalent al de les llengües castellana, francesa i anglesa en les seves activitats internacionals.

3. ÚS DEL CATALÀ A L'ADMINISTRACIÓ «QUASI JUDICIAL». ADMINISTRACIÓ ELECTORAL I REGISTRE CIVIL

Malgrat que el bloc de constitucionalitat és clar quan determina l'existència de dues llengües oficials a Catalunya, i malgrat les normes que s'han dictat en desenvolupament d'aquest règim de cooficialitat lingüística, el cert és que algunes administracions públiques amb característiques peculiars segueixen discriminant l'ús de la llengua catalana.

Efectivament, es continuen produint actuacions d'asimetria en l'ús de les dues llengües oficials motivades bàsicament per una no igualtat a exigir un coneixement suficient de totes dues llengües entre el personal d'aquestes administracions.

Però aquesta asimetria no ens ha de fer oblidar que, d'acord amb la jurisprudència del Tribunal Constitucional, una llengua que es configura com a oficial ha de ser reconeguda pels poders públics com un mitjà normal de comunicació en els poders públics i entre ells, igual com en la relació d'aquests amb els particulars, amb plena validesa i efectes jurídics.

Establert a l'Estatut d'Autonomia que el català, en tant que llengua pròpia de Catalunya, és oficial en aquest territori, és clar que s'afirma que és cooficial respecte a tots els poders públics radicats a Catalunya, sense exclusió ni dels òrgans de l'Administració de l'Estat ni d'altres institucions de l'Estat.

Com ja s'ha assenyalat, el caràcter oficial de la llengua catalana comporta la plenitud d'efectes jurídics de qualsevol acte dictat en aquesta llengua, de forma que és plenament vàlid l'ús de qualsevol de les dues llengües oficials. L'elecció de la llengua usada en l'adopció de decisions per part dels poders públics és condicionada pel dret del ciutadà a usar la llengua oficial que lliurement hagi escollit. Aquest dret dels ciutadans correspon a un deure dels funcionaris públics, que veuran limitats els seus drets lingüístics en relació amb els d'aquells, de manera que els poders públics han d'exigir la capacitat lingüística al seu personal.

Malgrat que la doctrina anterior és perfectament consolidada, el cert és que els ciutadans continuen trobant especials dificultats per exercir els seus drets lingüístics.

Si bé més endavant el Síndic es refereix a les dificultats de la llengua catalana en l'àmbit de la justícia, en aquest apartat vol assenyalar les dificultats que els ciutadans tenen perquè se'ls reconegui el seu dret a ser correspostos en la llengua oficial que ells escullin en l'àmbit de l'Administració electoral.

A l'apartat d'aquest Informe corresponent a Drets electorals, es fa referència a l'especial naturalesa de l'Administració electoral. El Síndic entén que aquesta especial naturalesa no ha de comportar una exempció dels drets i dels deures lingüístics que regeixen les relacions entre els ciutadans i l'Administració electoral. Per tant,

si un ciutadà rep una notificació d'una junta electoral de zona per informar-lo que ha estat designat per participar en una mesa en unes determinades eleccions, pot reclamar d'aquest òrgan la recepció de les notificacions en llengua catalana (queixa núm. 347/00).

En relació amb el Registre Civil, el Síndic continua rebent queixes que denuncien la manca d'ús de la llengua catalana.

En l'Informe corresponent a l'any 1998 (BOPC 380 de 19 de març de 1999 pàg. 31315 i s.), en analitzar l'aplicació de la Llei de política lingüística, el Síndic fixava la seva posició en relació amb l'ús de la llengua catalana en el Registre Civil, i es referia bàsicament a la llengua en què s'han d'efectuar els assentaments i a la llengua en què s'han d'emetre les certificacions. Si bé no ens consta que la situació hagi variat en aquells dos àmbits, aquest any reclama l'atenció del Parlament en relació amb una tercera gestió relacionada amb el Registre Civil, que és la relativa a les dificultats en què encara es troben els ciutadans quan volen inscriure el nom en llengua catalana.

El Síndic considera especialment greu per als drets lingüístics que els ciutadans encara trobin dificultats quan volen escriure el nom del seu fill en la seva llengua (queixa núm. 343/00).

Queixa núm. 347/00

Manca d'ús del català en les notificacions de la junta electoral de zona

Una associació s'adreça al Síndic de Greuges perquè un dels seus membres havia rebut de la junta electoral de zona una notificació en llengua castellana, per informar-lo de la seva condició de membre de la mesa electoral a les passades eleccions al Parlament de Catalunya.

El Síndic de Greuges va indicar a l'associació que entenia que el ciutadà tenia dret a reclamar que la notificació practicada per l'Administració electoral s'efectués en llengua catalana i no en llengua castellana. Atès que cal entendre que es tracta d'una actuació d'una Administració pública de característiques peculiars, no per això es troba exempta del compliment dels deures i drets lingüístics que han de regir les relacions entre els ciutadans i les administracions públiques.

No obstant això, el Síndic no va poder anar més enllà en la seva intervenció perquè la junta electoral de zona és un òrgan que no es troba dins de l'àmbit de control i supervisió del Síndic de Greuges,

Queixa núm. 343/00

Dificultats per inscriure un nom en llengua catalana en el Registre Civil

Un ciutadà de les Illes Balears s'adreça al Síndic demanant-li d'intervenir a la vista de les dificultats que trobava al Registre Civil per inscriure el nom del seu fill en llengua catalana.

El Síndic, després d'informar l'autor de la queixa del que en relació amb la qüestió havia assenyalat en el seu Informe al Parlament corresponent a l'any 1998 (BOPC núm. 380 de 19 de març de 1999 pàg. 31315 i s.), li va comunicar que per raó de competència traslladava la queixa al Defensor del Poble.

4. ÚS DEL CATALÀ A L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

Com anys anteriors, diverses persones s'han adreçat al Síndic exposant les dificultats en què es troben quan reclamen el dret a ser ateses en català pels òrgans jurisdiccionals. Els ciutadans volien saber si tenen dret a exigir que els escrits i notificacions que els òrgans jurisdiccionals els adrecen utilitzin la llengua que haurien escollit per relacionar-se amb aquests òrgans.

Per analitzar aquesta qüestió cal tenir en compte que, d'acord amb l'article 3 de la Constitució Espanyola, el castellà és la llengua espanyola oficial a tot l'Estat, però d'acord amb els respectius estatuts d'autonomia les altres llengües de l'Estat espanyol també poden ser oficials.

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya diu a l'article 3 que el català és la llengua pròpia i oficial de Catalunya. En conseqüència, a Catalunya el català, en tant que llengua oficial, és plenament vàlid i eficaç en les relacions entre els ciutadans i els poders públics, perquè així es deriva del text constitucional. Tot ciutadà pot adreçar-se a les administracions i els poders públics radicats a Catalunya en llengua catalana, i no se li pot exigir cap traducció.

Aquesta afirmació és clarament recollida a l'article 13 de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística (en endavant LdPL), que a l'apartat 1 assenyalava que són vàlides les actuacions oficials fetes en qualsevol de les llengües oficials.

En el mateix sentit es pronuncia la Llei orgànica del poder judicial (en endavant LOPJ) quan a l'article 231, apartat 4, preveu que les parts i els seus representants poden usar, a més de la llengua castellana, aquella que sigui també oficial en el lloc on es practiquin les actuacions judicials.

La claredat amb què la normativa vigent regula el dret a l'ús de la llengua no es reproduïx quan ens referim al dret a «ser atès», és a dir, correspondre en aquesta mateixa llengua per part dels òrgans oficials.

L'article 13, apartats 2 i 3 de la LPL, s'hi refereix amb termes poc precisos:

Apartat 2: «Tothom té dret a relacionar-se, oralment i per escrit, amb l'Administració de justícia en la llengua oficial que esculli i a ser atès, i no se li pot exigir cap mena de traducció».

Apartat 3: «Tothom qui ho sol·liciti ha de rebre en la llengua oficial demandada els testimoniatges de les sentències i els actes resolutoris que l'afecten, sense retards per raó de la llengua».

D'una banda, calia plantejar-se si correspon a la Generalitat de Catalunya determinar quina és la llengua que cal usar en l'àmbit de la justícia. En aquest sentit, el

Tribunal Constitucional ha entès que ha de compatibilitzar-se la competència estatal exclusiva en l'àmbit de l'Administració de justícia i la legislació processal amb la competència de la comunitat autònoma en matèria de normalització lingüística. Segons el dictamen del Consell Consultiu de 18 de desembre de 1997 (BOPC núm. 240, de 22 de desembre de 1997), la regulació d'aquest article 13 ha estat adaptada a aquest règim competencial.

El problema, no obstant això, el planteja l'abast de l'expressió «ser atès», que consta en l'apartat 2 de l'article, i que no té paral·lel a l'article 231, de la LOPJ, que només permet l'ús de la llengua oficial per part de tot el personal del jutjat, però que no l'obliga a usar-la quan el ciutadà s'adreça en aquesta llengua.

El Consell Consultiu entén que això obliga les administracions públiques a posar els mitjans perquè aquest sistema de cooficialitat pugui ser efectiu, però no afirma que això sigui un dret plenament exigible per part dels ciutadans.

Per tant, sembla que queda a criteri de les autoritats i funcionaris públics de l'Administració de justícia decidir la llengua en què han de ser correspostos els ciutadans i, en conseqüència, el dret del ciutadà es limita a decidir quina és la llengua que vol usar en les seves relacions, sense que això comporti que, a diferència del que passa davant les altres administracions públiques, es condicioni la llengua que les administracions han d'usar en la seva relació amb els ciutadans. Sembla, doncs, que això es configura en aquest sentit més com un dret dels poders públics que com un dret dels particulars, i que són els òrgans judicials els que poden triar la llengua amb la qual seran correspostos els ciutadans. S'obliga només a una actitud passiva per part dels jutjats i tribunals, això és, aquests han d'acceptar les manifestacions orals i escrites que se'ls adrecin en català. En conseqüència, és una regulació més limitativa dels drets lingüístics que la de la llei gallega de normalització lingüística, Llei 3/1983, de 15 de juny, que disposa: «Las actuaciones judiciales en Galicia serán válidas y producirán sus efectos cualquiera que sea la lengua oficial empleada. En todo caso, la parte o interesado tendrá derecho a que se le entere o notifique en la lengua oficial que elija».

Aquesta interpretació és limitadora dels drets lingüístics dels ciutadans, però sembla la més ajustada a la literalitat de la norma; més si tenim en compte que l'apartat 3 reconeix el dret a rebre en la llengua oficial que se sol·licita només els testimoniatges de les sentències i dels actes resolutoris, i no inclou altres actuacions judicials. I, en relació amb aquests, entenem que es tracta simplement de les notificacions i, per tant, el tractament haurà de ser el de l'article 267, de la LOPJ, relatiu als aclariments.

En conseqüència, els ciutadans no poden reclamar el dret a ser atesos en una de les llengües oficials, tret que al·leguin desconèixer-la, circumstància en què no és indiferent que el castellà sigui de coneixement obligatori i el català no ho sigui. En cas d'al·legar desconèixer-lo, el dret a la tutela judicial prevaldria sobre el dret d'ús d'una determinada llengua.

Pensem que és possible arribar a una altra interpretació més favorable a l'ús de la llengua catalana, que derivaria dels mateixos principis constitucionals més que de la literalitat de la LOPJ i de la LdPL.

De la configuració del català com a llengua oficial de Catalunya, se'n desprèn que és llengua de relació entre els ciutadans i els poders públics. En conseqüència, s'imposa una obligació als poders públics de garantir tant l'ús actiu com passiu de totes les llengües oficials.

Malgrat la regulació de la LOPJ, és cert que el poder judicial no pot ser indiferent al règim de cooficialitat lingüística –que entenem que afecta tots els poders públics– de manera que la llengua en què es produeix l'activitat jurídica ha de ser fixada per la voluntat de les parts en el procés, i en la situació actual, per la capacitat lingüística dels mateixos òrgans jurisdiccionals.

Aquest últim factor implica que les administracions competents han de dotar els òrgans jurisdiccionals dels mitjans materials i personals necessaris perquè els ciutadans puguin fer ús del seu dret.

En relació amb aquest darrer aspecte, el Síndic no pot deixar de referir-se al treball de camp sobre una experiència de funcionament en català d'oficines judicials que duu a terme el Departament de Justícia. És un treball que com a pla pilot té 40 oficines judicials treballant íntegrament en català, durant un període de sis mesos.

La participació en aquest pla és voluntària, el jutge, el secretari i el 50% del personal que treballa a l'oficina ha d'haver estat d'acord a participar-hi. El que es preveu és que el jutge i el secretari treballin en llengua catalana; la resta de personal de l'oficina ha d'estar capacitada per poder escriure i transcriure documents i per atendre oralment en llengua catalana.

El Departament facilita documents informàtics en català i també tot el material necessari per aplicar l'experiència. Així mateix, les oficines reben l'assessorament de dinamitzadors culturals.

Aquesta experiència, de la qual encara no coneixem els resultats parcials, pretén avançar en l'àmbit de la normalització lingüística en el sector la justícia, en el qual encara són nombroses les queixes per les dificultats a reclamar el dret a ser atès en llengua catalana.

Caldrà, en tot cas, fer un esforç per formentar el coneixement del català entre els membres de les oficines judicials, ja que només així es podrà avançar en el respecte als drets lingüístics dels ciutadans.

Queixa núm. 1943/00

Dificultats en l'ús de la llengua catalana en les relacions amb els òrgans jurisdiccionals

Un ciutadà es va adreçar al Síndic de Greuges per tal de conèixer el criteri d'aquesta Institució en relació amb l'ús de la llengua catalana davant els òrgans jurisdiccionals.

Davant d'una actuació judicial d'una citació que s'havia efectuat en llengua castellana, l'autor de la queixa

va sol·licitar informació sobre si tenia dret a exigir que les actuacions judicials s'efectuessin en llengua catalana al magistrat jutge degà de Tarragona i, amb posterioritat, al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, sense que segons l'escrit de queixa obtingués una resposta concreta a la reclamació efectuada.

En conseqüència, sol·licitava al Síndic que l'informés sobre aquesta qüestió. Un cop analitzada la normativa vigent, el Síndic va exposar a l'autor les seves consideracions sobre l'assumpte que s'han relatat en el comentari anterior.

5. ALTRES RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS DE CARÀCTER GENERAL

Queixa núm. 3681/00

Recordatori de deures legals a l'Ajuntament de Vila-seca sobre les notificacions en llengua catalana fora de l'àmbit lingüístic català

El senyor X, resident a Saragossa, s'adreça al Síndic de Greuges perquè havia rebut una notificació d'un acord municipal de l'Ajuntament de Vila-seca redactada en llengua catalana.

Segons l'escrit de queixa, l'acord va ser notificat en llengua catalana malgrat que la notificació es va enviar fora del territori de Catalunya i en una comunitat autònoma on el català no és llengua oficial.

El Síndic, el 19 de desembre de 2000, va instar l'Ajuntament que l'informés sobre els motius pels quals no s'havia acompanyat l'acord d'una traducció en llengua castellana, tenint en compte que, d'acord amb els criteris de cooficialitat lingüística previstos a la Constitució i a l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, les administracions públiques en les seves relacions amb els ciutadans, han de fer ús de les llengües que són oficials a cada territori.

L'Ajuntament ha respost el requeriment del Síndic indicant que el 10 de gener de 2001 ha tramès a l'interessat una traducció de l'acord en llengua castellana.

6. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'EXERCICIS ANTERIORS

Seguiment de la queixa núm. 2438/98

(pàg. 244 i 245 del BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000)

El català en les proves d'accés a la universitat

En l'Informe corresponent a l'any 1999 (BOPC núm. 34 de 24 de març de 2000, pàgina 244 i s.) el Síndic recollia la queixa presentada per una associació que entenia que durant les proves d'accés a la universitat no es va respectar el dret a opció lingüística dels alumnes, ja que no es va facilitar el text dels exercicis en llengua castellana amb caràcter general, sinó que, fora dels alumnes exempts, calia plantejar a un membre del tribunal que es tenien dificultats de comprensió del català.

Es va indicar als reclamants que aquesta previsió responia a l'aplicació de la Llei de política lingüística, que

assenyala que la llengua catalana és la llengua pròpia de l'ensenyament.

El Síndic entén que difícilment es pot al·legar que aquesta decisió de facilitar el text només en llengua catalana, llevat dels casos assenyalats, col·loca els alumnes en posició de desigualtat, ja que el sistema educatiu vigent garanteix el ple coneixement de les dues llengües oficials a Catalunya.

Després d'aquesta interpretació del Síndic de Greuges, aquesta qüestió ha estat objecte d'anàlisi davant els òrgans jurisdiccionals en ocasió de la resolució d'un recurs d'apel·lació plantejat davant el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya per la Universitat Rovira i Virgili. El Tribunal Suprem no comparteix el criteri del Síndic.

Seguiment de la queixa núm. 3787/97

(pàg. 243 i 244 del BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000)

Ús del català en els procediments administratius tramitats per l'Administració de l'Estat a Catalunya

El senyor X s'adreça al Síndic per expressar el seu desacord amb la decisió de la Prefectura Provincial de la Inspecció de Telecomunicacions de no expedir-li les llicències d'estació de radioaficionat i d'estació ràdioelèctrica, com tampoc el diploma d'operador d'estacions ràdioelèctriques d'aficionat, en llengua catalana.

L'Administració competent entenia que, actuant com actuava en exercici d'una delegació i no d'una competència pròpia, no podia considerar-se que li fos d'aplicació l'article 36 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i de procediment administratiu comú, que preveu que en el cas que els interessats es dirigeixin a un òrgan de l'Administració de l'Estat amb seu en el territori d'una comunitat autònoma es pot utilitzar la llengua que hi és cooficial.

El Síndic discrepa d'aquesta interpretació i, en conseqüència, manifestà el seu parer, que la llengua deriva de l'òrgan que tramita el procediment, no pas del que té atribuïda la titularitat de la competència, i així ho va comunicar a la Delegació del Govern perquè adoptés les mesures oportunes.

Des de la Delegació del Govern se'ns ha informat que s'estan fent gestions davant el Ministeri de Ciència i Tecnologia per tal d'elaborar una versió en català d'aquesta documentació.

CULTURA

1. INTRODUCCIÓ

En l'àmbit de la cultura, excloent les qüestions relatives a normalització lingüística, les actuacions realitzades han estat 11, de les quals 2 d'ofici.

Si bé la majoria de queixes es refereixen a protecció del patrimoni cultural de Catalunya, aquest any destaquem

les relatives al patrimoni arqueològic. A part les mesures oficials de protecció del patrimoni cultural, també s'han plantejat qüestions referents al foment de les activitats culturals.

S'han adreçat al Síndic tant municipis com associacions culturals reclamant-li d'intervenir per resoldre qüestions que se'ls havien plantejat, bàsicament en relació amb les mesures de foment adoptades pel Govern de la Generalitat. La majoria d'aquestes queixes no es refereixen a dificultats procedimentals relacionades amb la tramitació dels ajuts, sinó que qüestionen la política de foment que s'està duent a terme.

En relació amb els mitjans de comunicació audiovisual, també aquest any s'han rebut queixes que plantegen conflictes per interferències en emissores de ràdio de caràcter municipal que es veuen afectades per les ones d'altres emissores. En aquests casos s'ha plantejat la qüestió davant el Departament de Presidència, al qual s'ha proposat adoptar mesures per regular aquest sector. El Síndic ja es va referir l'any passat a aquesta mateixa qüestió en el seu Informe al Parlament (BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000 pàg. 251).

Finalment, com a seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors relatem les relatives a la conservació d'unes pintures d'Helios Gómez a la presó Model (queixa núm. 3700/98); un suggeriment a l'Ajuntament d'Amposta en relació amb la cessió d'una obra per a una exposició, que no ha estat acceptat (queixa núm. 2724/99) i l'acceptació per la Universitat Rovira i Virgili d'un suggeriment sobre els efectes d'un contracte d'edició (queixa núm. 649/99).

2. EL PATRIMONI ARQUEOLÒGIC

La Llei 9/1993, de 30 de setembre, del patrimoni cultural català, té per objecte la protecció, la conservació i la difusió del patrimoni.

El patrimoni, com la mateixa llei indica, és integrat per tots els béns mobles i immobles relacionats amb la història i la cultura de Catalunya que tenen uns valors que els fan creditors d'una protecció especial.

Dins del patrimoni cultural català, aquest any el Síndic es vol referir al patrimoni arqueològic.

El patrimoni arqueològic és integrat pels béns mobles i immobles de caràcter històric per a l'estudi dels quals cal utilitzar metodologia arqueològica (article 45 de la Llei de patrimoni cultural català).

De les funcions que en relació amb el patrimoni assenyala la llei com a corresponents a les administracions públiques, hi ha dues funcions sobre les quals el Síndic vol incidir en aquest Informe: una és la relativa a l'obligació de totes les administracions públiques catalanes de vetllar per la integritat del patrimoni cultural català, i l'altra és la tasca de difusió d'aquest patrimoni.

Les queixes plantejades l'any 2000 en relació amb la cultura han posat de manifest un incompliment per part de les administracions públiques de les seves obligacions de protecció i difusió del patrimoni arqueològic.

La protecció dels béns integrats en el patrimoni arqueològic s'estableix per la declaració com a béns culturals d'interès nacional o bé mitjançant la catalogació, en funció del seu valor. La categoria de béns culturals d'interès nacional la determina el conseller de Cultura un cop tramitat l'expedient en què s'avalua el valor cultural del bé. En el cas que uns béns integrants del patrimoni arqueològic siguin declarats béns culturals d'interès nacional, aquesta declaració i les mesures que la declaració comporta prevalen sobre els plans i les normes urbanístiques que afecten l'immoble, de manera que haurien d'adaptar-se a la declaració. No ens consta, però, que les administracions competents efectuin aquesta adaptació.

En el cas de béns catalogats, la protecció –a part de la prevista amb caràcter general per als béns integrants del patrimoni cultural– deriva de la normativa urbanística, i és precisament en aquest àmbit on el Síndic ha detectat incompliment del deure de protecció per part de les administracions públiques.

Sovint els ajuntaments no han elaborat els catàlegs municipals que es configuren com a normes de protecció del patrimoni immoble del municipi, o ho fan amb instruments urbanístics de caràcter provisional, i hi ha municipis amb importants vestigis arqueològics que no han elaborat el corresponent instrument urbanístic de protecció (vegeu queixa núm. 2874/99).

En aquest casos, si a més a més les intervencions es porten a terme en zones no declarades espais de protecció arqueològica, les restes queden desprotegides.

La manca de declaració per part del Departament de Cultura d'espais de protecció arqueològica; espais de les zones on es presumeix l'existència de restes arqueològiques que d'acord amb la llei disposen d'un nivell important de protecció sobre els terrenys afectats quan la llei determina que els promotors d'obres dins d'aquests espais han de fer un estudi de la incidència de les obres sobre les restes, tot fa que, si no han estat declarats béns d'interès cultural, la protecció depengui exclusivament del tractament que l'ajuntament doni a aquests elements per mitjà dels instruments del planejament. En molts casos aquesta protecció és ineficaç.

Caldria, doncs, que el Departament de Cultura declarés espais de protecció arqueològica, i que els ajuntaments assumissin la seva responsabilitat en la protecció dels jaciments arqueològics dels termes respectius.

Al marge de la protecció del patrimoni arqueològic, també ens preocupa la difusió d'aquest element de la cultura.

D'acord amb la Llei 17/1990, de 2 de novembre, que els regula, els museus tenen entre altres finalitats la conservació i difusió d'un conjunt de béns mobles i immobles.

La Llei de museus en preveu de diverses categories i, entre les quals, per la seva importància, els museus nacionals. Dins dels museus nacionals la llei es refereix expressament al Museu d'Arqueologia de Catalunya

Amb motiu de la difusió en els mitjans de comunicació d'informacions referides a la subtracció de determina-

des peces del Museu d'Arqueologia de Catalunya, el Síndic hagué de recordar al Departament de Cultura que s'estava davant d'un incompliment del deure de conservació dels fons, especialment greu quan es tracta dels béns d'un museu nacional. Així es desprèn de la mateixa Llei de museus quan, entre altres obligacions i amb la finalitat de protegir-ne les col·leccions, determina que la sortida d'objectes ha de ser comunicada al departament com a mesura de protecció del fons, i que s'ha de presentar anualment un inventari de peces (vegeu A/O núm. 1223/00).

En el seu informe, el Departament de Cultura indicà que davant l'evidència que algunes de les peces recuperades per la Brigada del Patrimoni Històric de la Guàrdia Civil corresponien al museu, es va formular una denúncia i es va obrir un expedient disciplinari al funcionari presumptament responsable de la subtracció.

També s'indicà que, a conseqüència d'aquests fets, s'havia iniciat un inventari exhaustiu del material trobat per la Guàrdia Civil.

Finalment, el Departament comunica que la Direcció General de Patrimoni Cultural havia iniciat un control de les col·leccions del museu, i que a partir d'aquesta actuació s'adoptarien mesures per reduir el risc de desaparició d'objectes.

El Síndic troba correcta l'adopció de mesures per determinar les col·leccions del Museu d'Arqueologia de Catalunya i fixar els sistemes de protecció, però considera que l'actuació de la Guàrdia Civil posa de manifest l'incompliment per part del Departament de mesures que la normativa vigent preveu per a la protecció del patrimoni.

El Síndic recordà l'obligació dels museus d'inventariar i documentar els seus fons, d'acord amb la Llei 17/1990, de 2 de novembre, obligació que és especialment important quan es refereix a un museu classificat per llei de museu nacional.

El Síndic assenyala que el museu està obligat a comunicar anualment les modificacions del seu inventari. Aquesta obligació permet un millor control sobre els béns que configuren la col·lecció del museu i que, de dur-se a terme, permetria un control de la situació en què es troba la col·lecció, i permetria detectar, i possiblement evitar, la subtracció de peces.

El Síndic observa que la Direcció General del Patrimoni Cultural –concretament el Servei de Museus– tampoc no ha complert les seves obligacions de protecció del patrimoni museístic, fixades en la mateixa llei de museus.

El Síndic entén que tant per part del Museu d'Arqueologia de Catalunya com de la Direcció General de Patrimoni Cultural s'ha produït un incompliment greu de les obligacions de protecció del patrimoni museístic i insta el Departament a adoptar mesures per evitar aquesta situació.

Queixa núm. 2874/99

Troballa de restes arqueològiques

Un veí de Sentmenat s'adreça al Síndic de Greuges perquè considerava que l'Ajuntament de Sentmenat havia posat en perill el patrimoni arqueològic.

El Pla General d'Ordenació, títol VII, estableix les condicions específiques de protecció d'elements d'interès històric, artístic o natural, i inclou un annex de vestigis i restes arqueològiques a preservar que configura com a precatàleg fins que s'aprovi el Pla especial de defensa del patrimoni.

El precatàleg inclou els vestigis arqueològics de Can Palau, d'origen romà.

A finals de l'any 1998 s'aprovà provisionalment el Pla parcial de Can Palau Centre i posteriorment hi van començar les obres d'obertura de vials sense dictar cap mesura de protecció.

L'autor de la queixa informà del perill al Servei Arqueològic del Departament de Cultura, que s'adreça a l'Ajuntament i es dictaren les ordres de paralització de les obres.

Una excavació d'urgència posà de manifest els perjudicis causats als vestigis arqueològics.

Analitzada la documentació aportada, el Síndic es va adreçar al Departament de Cultura i a l'Ajuntament de Sentmenat.

L'Ajuntament va informar el Síndic que iniciaria tràmits per redactar el Pla especial de protecció del patrimoni i que juntament amb el Servei d'Arqueologia del Departament de Cultura s'havien adoptat mesures de protecció.

El Departament ens informà que s'havia acordat la paralització de les obres per tal de poder efectuar un estudi de les restes arqueològiques i s'havia instat l'Ajuntament a adoptar les mesures necessàries.

El Síndic demanà a l'Ajuntament que l'informés de les mesures adoptades, però no n'ha rebut resposta en el moment de finalitzar aquest Informe.

Actuació d'ofici núm. 1223/00

Subtraccions al Museu d'Arqueologia de Catalunya

Amb motiu de la difusió en els mitjans de comunicació d'informacions referides a la subtracció de determinades peces del Museu d'Arqueologia el Síndic va resoldre iniciar una actuació d'ofici.

En cas de confirmar-se la notícia, el Síndic considerarà que ens trobaríem davant d'un incompliment del deure de conservació del fons, que és especialment greu quan es tracta dels béns d'un museu nacional. Així, es desprèn de la Llei de museus quan, entre d'altres obligacions i amb finalitat de protegir les col·leccions, determina que la sortida d'objectes ha de ser comunicada al Departament com a mesura de protecció del fons, i que s'ha de presentar anualment un inventari de les peces.

El Síndic va sol·licitar al Departament de Cultura que informés sobre la subtracció de peces del Museu d'Ar-

queologia de Catalunya i, concretament, de les mesures adoptades per complir el deure de conservació del patrimoni d'arqueologia.

El Departament va informar que, a conseqüència dels fets, s'havia iniciat un inventari exhaustiu del material i s'havia procedit a incoar un expedient disciplinari al funcionari presumptament responsable de la subtracció.

També es va comunicar que la Direcció General de Patrimoni Cultural va acordar portar a terme un control de les col·leccions del museu i que serà a partir d'aquestes actuacions que s'adoptaran les mesures per reduir els riscos de desaparició d'objectes.

El Síndic un cop examinada la documentació va indicar al Departament que entenia que tant per part de la direcció general competent com per part del Museu d'Arqueologia s'havia produït un incompliment greu de les funcions que tenen encomanades per a la protecció del patrimoni arqueològic.

El Departament va informar al Síndic del pla de mesures que s'havien adoptat per protegir les col·leccions del Museu.

3. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'EXERCICIS ANTERIORS

Seguiment de la queixa núm. 3700/98

(pàg. 250 i 251 del BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000)

Conservació d'unes pintures

Una associació cultural s'adreça al Síndic de Greuges per evitar que es perjudiquin uns frescos que van ser pintats per l'autor Helios Gómez a l'oratori existent a la cella núm. 1 de la primera planta de la quarta galeria de la presó Model de Barcelona.

El Síndic va sol·licitar als departaments de Cultura i Justícia un informe sobre el valor de les pintures. La primera valoració efectuada per tècnics del Centre de Restauració de Béns Culturals Mobles, que es desplaçaren a la presó, va constatar l'existència de les pintures, però va indicar que calia fer-ne una anàlisi més exhaustiva per poder valorar els frescos i el seu estat de conservació.

El Síndic va tornar a demanar als departaments de ser informat de les mesures adoptades.

En el moment de la redacció d'aquest informe està pendent de rebre l'informe del Departament de Justícia.

Seguiment de la queixa núm. 2724/99

(pàg. 250 del BOPC núm. 34 de 24 de març de 2000)

SUGGERIMENT a l'Ajuntament d'Ampostà en relació amb la cessió d'una obra per a una exposició

Un ciutadà s'adreça al Síndic de Greuges perquè, havent participat en una biennal d'art organitzada per l'Ajuntament d'Ampostà, va cedir una obra perquè hi fos exposada amb el compromís de l'Ajuntament de retornar-la un cop acabada l'exposició. Finalitzada, però, l'exposició, l'obra va ser lliurada per l'Ajunta-

ment a una empresa privada de transport que va al·legar la pèrdua de l'obra.

El Síndic va estimar que l'Ajuntament era responsable malgrat que en el contracte estipulava que l'Administració quedava exonerada de responsabilitat en el cas de danys i pèrdua de les obres. El Síndic considerà que era una clàusula exorbitant imposada unilateralment per l'Administració eludint el seu deure de vigilància sobre un objecte dipositat.

L'Ajuntament no ha donat resposta expressa a les consideracions del Síndic i, en conseqüència, va haver de comunicar a l'interessat i a l'Ajuntament que es considerava que el suggeriment no havia estat acceptat.

Seguiment de la queixa núm. 649/99

(pàg. 250 del BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000)

SUGGERIMENT a la Universitat Rovira i Virgili en relació amb la prohibició de difusió d'un obra

Un professor de la Universitat Rovira i Virgili es va adreçar al Síndic de Greuges perquè la Universitat havia impedit la difusió d'un CD Rom denominat *Quaderns de viatge*, que dona una visió sobre els pobles del Marroc.

La Universitat, en rebre queixes sobre el contingut de l'obra, va impedir de distribuir-la.

El Síndic va recordar a la Universitat que calia haver subscrit un contracte d'edició i que la decisió sobre la distribució de l'obra corresponia a l'autor.

La Universitat ens comunicà que coincideix amb la valoració del Síndic i per aquest motiu s'havia ofert a l'autor de l'obra que optés per editar i distribuir el CD per altres mitjans o bé fer-ne una nova edició a càrrec de la Universitat canviant en part els textos.

L'autor va escollir aquesta segona possibilitat i el conflicte va quedar resolt.

seu acord sobre la conveniència d'un treball conjunt de la comissió específica per a l'escola Xavó-Xaví amb els serveis socials del districte.

El Síndic comunicà al Departament d'Ensenyament les consideracions exposades al tema que encapçala aquesta actuació d'ofici, que segueix en tràmit. Al mateix temps proposà a totes dues administracions el treball amb dues comissions: una de tècnica per fer propostes fonamentals i una altra de política per prendre mesures, i demanà que es nomenessin els membres de la primera.

SECCIÓ 9. JUSTÍCIA

ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

1. INTRODUCCIÓ

En aquest capítol exposem la situació de l'Administració de justícia des de la consideració de les queixes que ens adrecen els ciutadans, que sovint manifesten la seva opinió sobre aquest servei públic.

L'any 2000 s'han efectuat un total de 450 actuacions, entre les quals una actuació d'ofici.

Les peticions rebudes dels ciutadans es poden dividir en quatre grups principals.

Formen el primer grup les que fan referència a qüestions en les quals el Síndic no té competències, com les relatives a disconformitats amb resolucions judicials dictades o aquelles l'objecte de les quals es troba *sub iudice*. Així, la Llei 14/1984, de 20 de març, reguladora d'aquesta Institució, atorga competències al Síndic de Greuges per supervisar l'Administració pública de la Generalitat i dels ens locals de Catalunya, però deixa fora de la seva supervisió l'actuació dels jutjats i tribunals de justícia, com també tota valoració de les resolucions judicials. La causa d'aquesta limitació legal respon a l'imprescindible respecte a la independència del poder judicial que obliga que cap altre poder o autoritat diferent dels òrgans jurisdiccionals pugui pronunciar-se sobre els assumptes sotmesos als jutges i tribunals.

Al segon grup s'inclouen les peticions que fan referència a denúncies de lentituds, inexecucions i funcionament de les oficines judicials: errors i manca de mitjans humans i materials d'aquestes; atès el volum d'aquest apartat, el tractem en l'epígraf.

El tercer grup és format per les queixes referents al funcionament dels col·legis professionals, especialment els d'advocats, i a les decisions de les comissions de deontologia. Les queixes més freqüents dels ciutadans han estat, per una banda, les relatives a la manca d'atenció i de resposta a les sol·licituds formulades al Col·legi d'Advocats de Barcelona i a la lentitud en la tramitació dels procediments i, d'altra banda, les queixes contra actuacions d'advocats i sobre la manca de resposta o disconformitat amb les decisions de la comissió de deontologia de l'esmentat col·legi. Pel que fa a la nostra Institució, hem de dir que la col·laboració que hem rebut dels col·legis professionals, especialment del d'advocats de Barcelona, no ha estat sempre prou satisfactòria, per la lentitud amb què ha correspost a les nostres sol·licituds d'informació.

Formen el quart grup les queixes referents al torn d'ofici, especialment quan l'interessat és informat de la manca de sostenibilitat de la pretensió. En certes ocasions es produeixen infraccions dels principis d'assistència, audiència i defensa de l'afectat, actualment d'irreparable resolució processal. Hi ha també les queixes relatives a denúncies de presumptes indefensions causades principalment per la denegació del benefici de justícia gratuïta.

Finalment hi ha un grup d'altres queixes que per la seva diversitat temàtica no són enquadrables en cap dels grups anteriors.

Respecte al problema de les dones maltractades, aquesta Institució ha tancat l'actuació d'ofici núm. 58/98 amb les dades de què disposem i n'ha obert una altra a fi de valorar les actuacions promogudes per les diferents institucions implicades i de formular les recomanacions oportunes.

Enguany, volem destacar especialment en el present Informe tres temes que pel volum d'actuacions que generen o per la importància del seu contingut considerem que mereixen un tractament a part:

a) La lentitud, les inexecucions i el funcionament de les oficines judicials: errors i manca de mitjans humans i materials, en l'epígraf dos.

b) L'actuació d'ofici iniciada per aquesta Institució relativa a les restes humanes de les autòpsies que es llenquen a les clavegueres, en l'epígraf tres.

c) L'actuació d'ofici també promoguda per aquesta Institució relativa a les xarxes de proxenetisme amb dones immigrades dels països de l'Est, que tractem en el capítol transversal dedicat a maltractament de dones.

També, indiquem el suggeriment que hem efectuat al Col·legi d'Advocats de Barcelona mitjançant la queixa 1183/00, en relació amb el servei d'orientació jurídica en referència a la informació que es dona quan se sol·licita el benefici de justícia gratuïta.

Finalment ens referim al seguiment de les queixes núm. 1582/94, 1762/96 i 2166/96, relatives al retard en el pagament d'honoraris als perits judicials.

Un any més, el Síndic ha d'expressar el seu agraïment al president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya per la col·laboració que n'ha rebut i que ha permès que alguns dels greuges plantejats pels ciutadans es poguessin resoldre.

El Síndic també regreia els jutges, els magistrats i els secretaris encarregats dels jutjats als quals s'ha adreçat en algun moment, per la seva bona disposició amb la nostra Institució.

2. LENTITUD, INEXECUCIONS I FUNCIONAMENT DE LES OFICINES JUDICIALS: ERRORS I MANCA DE MITJANS HUMANS I MATERIALS

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

Malgrat l'esforç i totes les mesures preses per l'Administració de justícia, no s'ha pogut resoldre l'acumulació i el col·lapse d'assumptes judicials pendents i la sobrecàrrega de treball que pateixen alguns jutjats, encara que hi ha un notori i manifest desequilibri comparatiu de sentències dictades per les sales dels diferents ordres jurisdiccionals. Aquests fets ocasionen un sentiment de desconfiança i desesperació dels ciutadans davant una Administració que no pot resoldre en un temps prudencial els seus conflictes, o bé que no executa a temps allò que havia estat resolt.

És també evident la falta de jutges que pateix Catalunya. Hi ha moltes places vacants i no hi ha jutges substituïts disponibles. Això comporta més endarreriment en

la tramitació dels procediments, la qual cosa pot significar perllongar situacions d'injustícia.

Des de fa anys, el Síndic de Greuges ha insistit reiteradament que cal reformar en profunditat l'Administració de justícia. Convé, doncs, donar-li un nou enfocament i dotar-la de tots els mitjans necessaris per obtenir una Administració àgil i eficaç. L'Administració de justícia és un dels pilars fonamentals de l'estat de dret i cal restablir la confiança del ciutadà en el sistema judicial.

Algunes d'aquestes deficiències es van superant gradualment des que l'any 1989 es va començar a fer efectiva la cessió de competències en l'àmbit judicial a les comunitats autònomes. Però, malgrat el progrés, encara som lluny d'assolir uns nivells satisfactoris de modernització de la justícia en tots els àmbits: personal, estructural i material.

L'Administració de justícia funciona amb un nivell d'ineficàcia, en general, superior a la resta d'organitzacions administratives de l'Estat. La causa d'aquest fet deriva en gran part del laberint competencial i de la manca d'assumpció recíproca de responsabilitats entre el Govern central i les autoritats autonòmiques.

Hi ha un repartiment fragmentari de responsabilitats i de competències entre el Ministeri de Justícia, el Consell General del Poder Judicial i el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, respecte a les matèries que aquest té atribuïdes en matèria de mitjans materials, personals i d'oficina judicial.

Les competències de la Generalitat en aquest àmbit són lluny encara d'arribar al sostre previst per l'Estatut d'Autonomia de Catalunya. L'article 18 de l'Estatut determina que «correspon a la Generalitat: exercir totes les facultats que les lleis orgàniques del Poder Judicial i del Consell General del Poder Judicial reconeguin o atribueixin al Govern de l'Estat». D'altra banda, l'article 18.2 atribueix a la Generalitat la facultat de fixar la delimitació de les demarcacions territorials dels òrgans jurisdiccionals a Catalunya, i la localització de llur capitalitat. Pel que fa a fixar la delimitació de les demarcacions territorials dels òrgans jurisdiccionals, l'article 35.2 de la Llei orgànica del poder judicial impedeix que es pugui exercir aquesta competència i limita la capacitat de les comunitats autònomes a fer propostes al Govern central.

Els mitjans materials al servei de l'Administració de justícia són gestionats d'acord amb la disponibilitat de les despeses que preveuen els pressupostos generals, la qual cosa origina una situació asimètrica de l'Administració de justícia entre les diferents comunitats autònomes respecte al poder de despeses que es desplega en cada cas sobre els mitjans materials. Per aquest motiu, és necessari que s'estableixi com a prioritat dignificar la justícia en la política de despesa pública.

Qüestions cabdals com ara la construcció de nous edificis judicials, la rehabilitació i el manteniment dels ja existents o l'adquisició i el subministrament de tot el maquinari informàtic i els béns mobles d'oficina que requereix una correcta dotació dels òrgans judicials, es

van resolent a poc a poc a mesura que les disponibilitats pressupostàries ho permeten.

Si la Generalitat té escasses o pràcticament nul·les limitacions competencials en relació amb els mitjans materials, i si no s'avança més, no és pas per una qüestió de manca de potestat reglamentària ni per una actitud obstructiva de l'Administració central, sinó per causes purament de capacitat econòmica; no passa, però el mateix pel que fa als mitjans personals.

L'obstacle perquè la Generalitat pugui exercir les competències previstes a l'Estatut d'Autonomia, en relació amb el personal al servei de l'Administració de justícia és la Llei orgànica del poder judicial, concretament el caràcter de cossos nacionals, que l'article 454.2 atribueix als cossos de funcionaris al servei de l'Administració de justícia. És aquest caràcter nacional dels cossos el que fa, a criteri del Tribunal Constitucional (STC 56/1990), que restin excloses de la clàusula subrogatòria –en virtut de la qual correspon als poders autonòmics l'exercici de totes les facultats que la Llei orgànica del poder judicial atribueixi al Govern de l'Estat–, aquelles atribucions que, encomanades per la Llei orgànica del poder judicial al Govern de l'Estat, resulten, obligatòriament, reservades a aquest per mantenir el caràcter propi de cos nacional. A més a més, s'han d'afegir les limitacions que imposen els respectius reglaments orgànics dels cossos nacionals.

És necessari, doncs, com el Consell General del Poder Judicial ja va manifestar en el *Llibre Blanc de la Justícia*, simplificar la concurrència competencial actual entre l'Administració de l'Estat i la de la Generalitat, en favor d'aquesta, en l'àmbit del personal no judicial. I perquè això sigui possible, no hi ha altre camí que superar l'actual model de cossos nacionals. La Constitució no ho impedeix i l'única previsió que estableix és que sigui la Llei orgànica del poder judicial la que determini el seu estatut jurídic. Per tant, es tracta que hi concorrin les voluntats polítiques i socials suficients.

Respecte a la qüestió de com articular el model organitzatiu existent (les oficines judicials), la Llei orgànica del poder judicial ignora en la pràctica els problemes vinculats a l'organització de l'Administració de justícia. Segons preveu l'article 274.4 de la Llei orgànica del poder judicial, correspon al Ministeri de Justícia la competència de fixar l'estructura i les plantilles dels serveis comuns que es puguin crear. D'altra banda, el Consell General del Poder Judicial ha fet ús de la seva potestat reglamentària per regular determinats aspectes vinculats amb l'oficina judicial. En conseqüència, la Generalitat, que té traspassades les competències dels mitjans materials i personals en matèria d'Administració de justícia, té poc a dir respecte al model organitzatiu que en bona part se sustenta del pressupost públic i està directament relacionat amb els mitjans materials i personals. Aquesta dispersió de responsabilitats és un clar obstacle al bon funcionament de la justícia.

No podem deixar de fer esment de la nova Llei d'enjudiciament civil, entrada en vigor el dia 8 de gener de l'any 2001.

L'objectiu d'aquesta Llei és resoldre millor els problemes dels ciutadans i contribuir decisivament a la modernització de la justícia. Els problemes que se'n poden derivar no provenen tant de la llei com de les condicions de l'Administració de justícia. Perquè aquesta llei sigui efectiva, s'ha d'incrementar el pressupost destinat a justícia perquè aquesta disposi dels mitjans materials, tècnics i humans necessaris per poder aplicar-la: crear nous jutjats, adaptar els existents, modernitzar l'Administració amb nous equipaments, dotació de personal suficient i donar un nou disseny a l'oficina judicial. Amb la nova llei caldran més jutges i la plantilla de l'oficina judicial haurà de reorganitzar-se. Esperem doncs que la manca de mitjans materials i humans no interfereixi la posta en marxa eficaç d'aquesta llei.

Queixa núm. 3353/99

Lentitud del jutjat a resoldre un recurs interposat l'any 1994

El promotor de la queixa va exposar al Síndic de Greuges que l'any 1994 havia interposat un recurs contenciós administratiu. L'any 1999 encara no s'havia dictat sentència.

Després de demanar informe al president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, al qual vam traslladar la queixa per tal que s'interessés per l'estat d'aquestes actuacions, se'ns va comunicar que en data 9 de desembre de 1999 es va declarar la pertinença de les proves i es va acordar la seva pràctica, i que el 17 de febrer de l'any 2000 es va dictar sentència per la qual es resolgué el recurs de súplica contra la inadmissió de proves. El cas, doncs, només estava pendent de la pràctica de la prova pericial.

Així mateix, l'esmentat informe indicava que, una vegada totes les proves practicades, s'assenyalaria el dia per a votació i sentència.

Finalment, l'informe acabava dient que, atesa la càrrega de treball que suporta aquest jutjat, la demora en la tramitació del recurs no pot qualificar-se d'anormal o extraordinària i que està dins dels terminis que, malgrat no ser desitjables, es consideren normals.

A conseqüència de l'afirmació anterior, vam traslladar aquesta informació al promotor de la queixa i, ateses les nostres competències, vam donar per finalitzada la intervenció en aquest assumpte i a el cas va ser arxivat tot confiant que en breu termini s'assenyalés dia per a la votació i sentència.

Queixa núm. 839/00

Lentitud del jutjat en l'execució d'una sentència

La promotora de la queixa manifesta que la Sentència de 27 de març de 1998 dictada per un jutjat, confirmada per Sentència de data 21 de maig de 1999 de l'Audiència Provincial de Barcelona, va declarar extingida una comunitat constituïda per la promotora i una tercera persona sobre un immoble i va decidir que s'havia de procedir a dividir-la mitjançant la formació de lots, a valorar en execució de sentència. Cada lot seria adjudicat

cat per un sorteig a celebrar també en execució de sentència. Després d'un any de la sentència de l'Audiència Provincial, el jutjat encara no havia fet el sorteig dels lots, tot i que l'advocat de la promotora ho havia instat en diverses ocasions.

Després de demanar informe al president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, al qual traslladarem la queixa perquè s'interessés per l'estat d'aquestes actuacions, la promotora va comunicar al Síndic que finalment el jutjat li havia notificat que s'assenyalava data per al sorteig per al dia 7 de juliol, un any després d'haver-ho sol·licitat, per la qual cosa es va donar per finalitzada aquesta intervenció.

Queixa núm. 2195/00

Embargament d'un pis per error judicial

La promotora de la queixa manifesta que ha rebut d'un jutjat una notificació de l'existència d'un procediment declaratiu de menor quantia i de l'embargament del seu pis, la qual cosa considera un error produït pel fet que el seu nom i cognoms coincideixen amb el d'una de les persones que formen part en la causa judicial.

Des del moment que la promotora va rebre la notificació esmentada, es va posar en contacte telefònic amb el jutjat, on va poder contrastar amb la simple comparació dels DNI que es tractava de persones diferents.

Tot plegat va provocar a la promotora diverses molèsties, especialment tenint en compte que està domiciliada a Osca, ja que va haver de demanar advocat d'ofici a través del Jutjat Degà d'Osca, el qual va trametre la seva sol·licitud al Col·legi d'Advocats de Barcelona, i a més se li van generar diverses despeses, en especial trucades telefòniques, que segons la promotora li causaven greus perjudicis, ja que viu únicament de la seva pensió.

Després de demanar informe al president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, a qui el Síndic va donar trasllat de la queixa per tal que s'interessés per aquest assumpte, se'ns va comunicar que s'havien lliurat al procurador de l'actora els manaments dirigits al Registre de la Propietat per a l'alçament de l'embarg i que, si bé l'esmentat embargament ja havia prescrit, segons va manifestar el procurador, el jutjat es dirigiria al Registre de la Propietat als efectes oportuns.

D'altra banda, la promotora va confirmar al Síndic que ja li havien aixecat l'embarg de la finca i que volia reclamar els danys produïts per l'error judicial, especialment per les despeses ocasionades amb les gestions que havia hagut de fer. En aquest respecte, la vam remetre al Col·legi d'Advocats d'Osca perquè li fos designat un advocat d'ofici.

Fetes aquestes actuacions, vam donar per finalitzada la nostra intervenció en aquest assumpte i vam procedir a arxivar l'expedient.

Queixa núm. 2968/00

Situació dels jutjats de primera instància i instrucció d'Olot

La Cúria d'Advocats i Procuradors del partit judicial d'Olot van exposar al Síndic de Greuges la situació dels jutjats de primera instància i instrucció d'Olot.

Abans de rebre aquesta queixa, alguns representants d'aquest col·lectiu ja havien comunicat personalment al Síndic la seva preocupació per aquest assumpte, amb motiu del desplaçament institucional a la ciutat d'Olot.

En el marc de la queixa esmentada, es planteja la situació de col·lapse que, a criteri dels promotors, pateix el jutjat de primera instància i instrucció d'Olot, a conseqüència de l'especial dedicació que requereix la tramitació de l'expedient sumarial 3/1992, conegut per segrest d'Olot. Alhora, es planteja allò que els promotors de la queixa consideren deficient dotació dels jutjats de primera instància números 1 i 2 d'aquesta població, especialment pel que fa a les condicions físiques de les dependències, les condicions en què han d'exercir les seves funcions els treballadors dels jutjats i la manca de sala específica per a advocats i procuradors.

L'esmentada queixa va ser tramesa pel Síndic de Greuges al Departament de Justícia, en relació amb la dotació de material de les dependències judicials, i al president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en referència a la situació de col·lapse que, segons els promotors, pateix el jutjat, per tal de valorar la possibilitat d'impulsar, si esqueia, l'adopció d'alguna de les mesures previstes legalment per resoldre situacions com la descrita.

El president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya va respondre a la nostra sol·licitud i ens va trametre el text de l'acord adoptat per la Sala de Govern d'aquest Tribunal, en relació amb la situació dels jutjats de primera instància i instrucció d'Olot.

Segons la informació rebuda, la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya desestima la pretensió de la jutgessa titular del Jutjat número 1 d'Olot de nomenar un jutge en comissió de serveis.

Alhora, la Sala considera que no és procedent la sol·licitud del Grup de Joves Advocats de Girona, en el sentit que es nomeni jutge i secretari especials pel cas sumarial 3/92 que actualment es tramita al jutjat número 1 d'Olot, d'acord amb la Constitució i les normes orgàniques vigents.

Consta al Síndic que el testimoni de l'acord indicat ha estat comunicat al Col·legi d'Advocats de Girona i al Grup de Joves Advocats d'aquest Col·legi.

Així doncs, la Sala estima suficient per normalitzar la situació i l'endarreriment dels assumptes pendents o en tràmit la mesura de perllongació de jornada del jutge titular en horari de tarda al jutjat indicat, ja acordada.

Pel que fa a la situació de dotació de material dels jutjats de primera instància d'Olot, en el moment d'elaborar el present informe continuem pendents de rebre la informació que vam sol·licitar al Departament de Justícia.

3. RESTES HUMANES LLENÇADES A LES CLAVEGUERES

El dia 26 d'octubre de 2000 va sortir a la llum en diferents diaris la notícia que, segons un forense de Girona, l'Institut Anatòmic Forense d'aquesta ciutat llença restes líquides de cadàvers, en molts casos infectades de sida, hepatitis i altres malalties contagioses, al clavegueram municipal. L'especialista afegia que aquesta activitat és una petita mostra de les precàries condicions en què treballen els forenses a les comarques de Girona. Segons les notícies publicades a la premsa, el forense manifesta que l'únic centre de Catalunya on es respecten les normes sanitàries mínimes és el de Figueres (Alt Empordà), on hi ha incineradors per cremar restes. També assegurava que va denunciar aquesta situació davant del Departament de Justícia i, com a resposta, va rebre 20 bosses de plàstic per disposar-hi les restes líquides. Així mateix indicava que les autòpsies es fan amb guants de goma dels usuals en feines de neteja perquè el Departament de Justícia no els en facilita d'adequats perquè són massa cars. Aquesta situació provoca, segons el forense, que els metges s'arrisquin a un contagi.

Arran d'aquestes informacions, vam iniciar una actuació d'ofici (A/O núm. 3245/00) per estudiar el procediment que se segueix per desfer-se de les restes d'autòpsies i sobre les condicions en què treballen els metges forenses, especialment a les comarques de Girona.

El Departament de Justícia en resposta a la nostra sol·licitud ens va informar del tractament que es dona als residus sanitaris sòlids i líquids i del lliurament d'equips de protecció individual.

El tractament dels residus sanitaris sòlids (recollida, transport i eliminació) és a càrrec de diferents empreses especialitzades. L'empresa lliura uns contenidors especials als centres on hi ha sales d'autòpsies; aquests recipients es van omplint amb els residus orgànics produïts en la realització de les autòpsies i, un cop plens, els metges forenses truquen a l'empresa de tractament de residus perquè recullin els contenidors.

Respecte al tractament de residus líquids, se'ns informa que, atenent als criteris marcats en aquesta matèria, el Departament de Sanitat i Seguretat Social considera que el millor mètode d'eliminació és abocar-los per un desguàs connectat a la xarxa de sanejament públic; el Departament sosté que aquest abocament no implica cap risc per a la salut pública ni tampoc per al medi ambient. Afegeix l'informe que cal tenir en compte que les clavegueres estan concebudes per rebre grans quantitats de matèries orgàniques infeccioses i que, d'altra banda, els residus sanitaris específics líquids representen un volum ínfim en comparació amb les matèries fecals que s'eliminen normalment per la xarxa de sanejament, i no és necessària, per tant, la desinfecció prèvia dels residus.

Finalment, quant al lliurament d'equips de protecció individual, el Departament de Justícia manifesta ser plenament conscient de les seves obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals. Per aquesta raó, actualment té articulat un sistema de lliurament d'equips de protecció individual (bata, gorra, diferents guants d'alta protecció, quirúrgics, de vinil, goma-làtex

i quirúrgics estèrils de làtex, màscares de diferents tipus –quirúrgiques i d'alt risc–, polaines, davantal i ulleres) al servei dels metges forenses i oficials d'autòpsies de tot Catalunya. En relació amb les característiques tècniques d'aquest equip, es tracta de material homologat que respecta tota la normativa relativa a la prevenció de riscos laborals i també les normes comunitàries. Les delegacions i gerències de tot el territori disposen d'un estoc d'aquests equips, que, segons les necessitats i el volum de feina de cada centre, es faciliten als professionals per al seu treball diari. En aquest sentit, quan el metge forense o oficial d'autòpsia observa que el material lliurat s'està exhaustint, només ha de trucar a la delegació territorial o gerència del seu àmbit perquè aquesta li reposi tot allò que sigui necessari en un breu lapse de temps.

Atesa la informació facilitada pel Departament de Justícia, el Síndic va sol·licitar al Departament de Sanitat i Seguretat Social un informe sobre els criteris que té marcats per al tractament de residus líquids, i si l'abocament d'aquestes matèries mitjançant els sistemes de sanejament públic pot comportar risc per a la salut pública o per al medi ambient.

El Departament de Sanitat en resposta a la nostra sol·licitud ens va informar del marc legal vigent a Catalunya, Decret 27/1999, de 9 de febrer, de la gestió dels residus sanitaris, pel qual s'estableix la classificació, la segregació, els envasos de recollida, l'emmagatzematge, el transport i el tractament, i també de tots els tràmits i circuits administratius que cal seguir per dur a terme una correcta gestió dels residus sanitaris de risc.

La *Guia de gestió intracentre de residus sanitaris* és el document d'informació, divulgació i educació que el Departament de Sanitat i Seguretat Social ha posat a disposició de tots els centres generadors de residus sanitaris.

Pel que fa a les sales d'autòpsies, els residus sanitaris de risc que generen són agulles, fulls de bisturí i material tallant i punyent, els quals han de ser recollits en envasos específics (agullers) degudament acreditats i posteriorment gestionats mitjançant transport i tractament en planta autoritzada.

Els residus sanitaris específics líquids com la sang i els hemoderivats generats en una sala d'autòpsia han de ser gestionats tal com determina l'esmentada guia.

Per tal d'eliminar els residus sanitaris específics líquids es recomana utilitzar un desguàs connectat a la xarxa de sanejament del centre sanitari. En aquest sentit, tal com ja va informar el Departament de Justícia, les clavegueres estan concebudes per rebre grans quantitats de matèries orgàniques infeccioses i, per això, els residus sanitaris específics líquids, els quals no necessiten una desinfecció prèvia, representen un volum ínfim en comparació amb les matèries fecals que s'eliminen normalment per la xarxa de sanejament.

Tal com ja va indicar el Departament de Justícia en resposta a la Mesa del Parlament (Tram. 314-03851/06), l'única excepció a aquesta pràctica la constitueixen els residus sanitaris específics líquids procedents de pacients amb infeccions no endèmiques a Catalunya i els

cultius líquids de microbiologia, que han de tractar-se o disposar-se com a residus sanitaris específics sòlids.

Així mateix, els recipients amb líquids biològics de difícil obertura, no hauran de foradar-se o de forçar-se, sinó que cal rebutjar-los com a residus sanitaris específics sòlids.

Per tot l'anterior, el Departament de Sanitat i Seguretat Social considera que l'abocament dels residus sanitaris líquids mitjançant els sistemes de sanejament públic no suposen, en cap cas, un risc per a la salut pública ni tampoc per al medi ambient i, per tant, ratifica la idoneïtat del tractament que es dona als residus sanitaris líquids generats en les sales d'autòpsia.

4. ALTRES RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS DE CARÀCTER GENERAL

SUGGERIMENT al Col·legi d'Advocats de Barcelona respecte a les funcions d'orientació i informació al ciutadà del Servei d'Orientació Jurídica d'aquest Col·legi

(Queixa núm. 1183/00)

La promotora de la queixa va manifestar al Síndic que s'havia adreçat al Servei d'Orientació Jurídica Laboral per sol·licitar el reconeixement del dret a l'assistència jurídica gratuïta per formular un recurs de súplica. Aquest servei li comunicà que la seva pretensió resultava manifestament insostenible.

Posteriorment, la promotora es va adreçar per escrit a la Comissió del Torn d'Ofici i Assistència al Detingut del Col·legi d'Advocats de Barcelona, la qual li va respondre que la seva pretensió resultava manifestament insostenible.

Certament, pel que fa al fons de la qüestió plantejada, vam coincidir amb el criteri d'insostenibilitat de la pretensió de la promotora –i així li ho vam fer saber–, en el marc de l'ordenament jurídic vigent i, amb més motiu, una vegada esdevinguda ferma la sentència que pretenia impugnar.

Les funcions d'orientació jurídica i informació al ciutadà que s'atribueixen als serveis d'orientació jurídica poden incloure, això és cert, indicacions sobre si la pretensió que es pretén defensar és jurídicament sostenible, però pensem que aquesta orientació ha d'incloure també la informació sobre el dret a presentar la sol·licitud d'assistència jurídica gratuïta i al fet que –en el cas que reuneixi els requisits per al reconeixement del dret– la pretensió sigui valorada per l'advocat designat i, si és el cas, pel Col·legi d'Advocats i el ministeri fiscal, en els termes que preveu la Llei 1/1996, precitada.

No tenim cap dubte que en casos com el que ha donat lloc a la queixa de la promotora, el Servei d'Orientació Jurídica no pretén en cap cas impedir l'accés al benefici de justícia gratuïta, sinó informar el ciutadà de com valora aquest servei la seva pretensió. I, certament, res no impedeix al ciutadà sol·licitar el benefici de justícia gratuïta malgrat que el Servei d'Orientació Jurídica valori la pretensió d'insostenible. Al nostre parer, però, les funcions d'orientació i informació al ciutadà que

s'adreça a aquest servei per sol·licitar el benefici de justícia, en el marc d'allò que preveu l'article 22 de la Llei 1/1996, han d'incloure sempre la informació sobre com sol·licitar-lo i els requisits per obtenir-ne el reconeixement, amb independència de com es valori la seva pretensió. Una altra cosa és que a aquesta informació es pugui afegir una valoració sobre la sostenibilitat de la pretensió, com un element informatiu més perquè el ciutadà valori la conveniència de formular la sol·licitud, però en cap cas no pot desplaçar o substituir aquella informació principal, de manera que pugui fer creure erròniament a l'afectat que no pot formular la sol·licitud de benefici de justícia gratuïta.

Dit d'una altra manera, no n'hi ha prou que el ciutadà tingui dret a demanar el benefici de justícia gratuïta; cal que ho sàpiga. Per aquest motiu, si s'adreça al Servei d'Orientació Jurídica, cal informar-lo no tan sols de la possible insostenibilitat de la pretensió, sinó també del fet que pot formular la sol·licitud i que, si compleix els requisits per al reconeixement del benefici de justícia gratuïta, serà l'advocat designat qui valorarà la seva pretensió, en primera instància, i el col·legi i el ministeri fiscal, de manera definitiva, ja que aquest és el procediment que preveu la Llei 1/1996, com a garantia per al ciutadà, per valorar la sostenibilitat de la pretensió.

Per aquests motius, vam suggerir al Degà del Col·legi d'Advocats de Barcelona que, malgrat que la informació que se'n ha facilitat no permet determinar si el funcionament dels serveis d'informació jurídica del Col·legi s'ajusten al plantejament que hem exposat, en el cas que no sigui així, es formulin les directrius oportunes per adaptar-hi el funcionament.

El Col·legi d'Advocats de Barcelona ens ha informat que el funcionament dels serveis d'informació jurídica s'ajusten al nostre plantejament en el sentit que es procedeix a informar als interessats usuaris del servei assessorant-los, i indicant, en el seu cas, el caràcter manifestament inviable de la pretensió, però procedint a la corresponent tramitació de la justícia gratuïta si l'interessat així ho sol·licita.

Així doncs, considerem que el Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats, actua conforme al nostre suggeriment i segons la línia d'actuació que segueix al Servei d'Informació al Ciutadà d'aquesta Institució, on tot i informar els ciutadans, si s'escau, de la manca de competència de la nostra Institució se l'informa també del dret a presentar l'oportuna queixa si així ho estima convenient.

5. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'EXERCICIS ANTERIORS

Seguiment de les queixes 1482/94, 1762/96 i 2166/96

(pàg. 11795 i 11796 del BOPC núm. 153, de 21 de març de 1997)

Retard en el pagament d'honoraris als perits judicials

Aquesta qüestió ja es va exposar a l'Informe al Parlament de l'any 1996 i se n'ha fet un seguiment en informes successius.

El problema del pagament d'honoraris als perits judicials rau en la diferència de temps que hi ha entre la prestació del servei i la liquidació, a causa que el pagament es fa al final del procediment judicial, quan es resol sobre la taxació de costes i sobre el subjecte obligat a pagar-les.

Aquest problema s'agreuja si els terminis dins dels quals s'ha desenvolupat el procediment judicial no es compleixen i la resolució judicial ferma tarda anys a produir-se, amb el perjudici que això comporta per als perits judicials.

El Departament de Justícia ja va informar oportunament que aquesta diferència de temps que hi ha entre la prestació del servei i el pagament dels honoraris no és imputable a l'Administració competent en mitjans materials, sinó a les normes que estableixen el sistema de designació dels peritatges i de pagament de les costes processals.

El Síndic de Greuges va suggerir que el Departament de Justícia estudiés la problemàtica plantejada, per tal que el cobrament d'honoraris dels perits judicials no s'hagi d'allargar fins al moment en què es practica la taxació de costes, sinó que es produeixi un cop prestat el servei.

La darrera informació de què disposem és que s'han dut a terme negociacions entre el Departament de Justícia amb diferents col·legis professionals i amb l'Associació Catalana de Perits Judicials i Forenses Col·laboradors amb l'Administració de Justícia per a la realització de peritatges judicials i, per això, aquest darrer any s'ha consensuat amb aquestes entitats les modificacions necessàries per adaptar el conveni a la regulació de la designació judicial de perits que preveu l'article 341 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil.

En concret, s'han mantingut reunions amb els col·legis oficials de metges, amb el Col·legi d'Economistes de Catalunya, amb el Col·legi d'Enginyers de Catalunya i amb l'Associació Catalana de Perits Judicials i Forenses Col·laboradors amb l'Administració de Justícia. Amb aquesta última associació queda únicament pendent la fixació d'uns preus que s'ajustin al caràcter públic de l'Administració a qui presten el servei.

En altres línies de col·laboració, el Departament de Justícia s'ha adreçat a tots els col·legis professionals de Catalunya i associacions de professionals que realitzen peritatges judicials per tal de coordinar la tramesa de llistats de perits als deganats dels partits judicials i facilitar així el compliment de l'article 341 de la Llei d'enjudiciament civil, que innova el sistema de designació judicial dels perits.

Finalment, pel que fa al pagament concret de les minuts, actualment se'ns ha informat que cap dels professionals que consten en les queixes de referència tenen minuts pendents de pagament.

SERVEIS PENITENCIARIS

1. INTRODUCCIÓ

En aquest any 2000, les actuacions realitzades en aquest àmbit han estat 76, de les quals 76 d'ofici.

El Síndic de Greuges ha fet un seguiment de tots els centres penitenciaris de Catalunya per tal de constatar la situació en què es troben, les millores introduïdes i les deficiències que presenten.

El Síndic ha visitat les presons Model (actuació d'ofici núm. 1171/99), de la Trinitat (actuació d'ofici núm. 1175/99), de Girona (actuació d'ofici núm. 1860/00), de Ponent (actuació d'ofici núm. 1984/00), Figueres (actuació d'ofici núm. 2259/00), Brians (actuació d'ofici núm. 3195/00), Quatre Camins (actuació d'ofici núm. 3438/00), Tarragona (actuació d'ofici núm. 3530/00), Wad-Ras (actuació d'ofici núm. 3771/00), i la Unitat Hospitalària Penitenciària de Terrassa (actuació d'ofici núm. 3451/00).

De cada una d'aquestes visites, s'ha elaborat un informe que analitza la distribució dels interns, la infraestructura, les mesures de seguretat i higiene, la sanitat, l'alimentació i el tractament. Posteriorment hem tramès les nostres consideracions al Departament de Justícia –llevat de dues visites, que estan en tràmit.

En el present Informe, el Síndic no detalla el resultat de cada una d'aquestes visites, ja que té la intenció de dedicar un informe extraordinari als diversos aspectes de la situació penitenciària a Catalunya.

D'altra banda, el Síndic de Greuges ha continuat rebent queixes dels interns que li demanaven d'intervenir en qüestions específiques que afectaven la seva situació penitenciària.

En aquest capítol descrivim els problemes generals més importants que delaten les queixes rebudes l'any 2000.

Les dues qüestions que s'analitzen en aquest Informe són els criteris restrictius en la concessió de permisos i de beneficis penitenciaris i en la classificació dels interns en tercer grau, d'una banda, i els escorcolls de les cel·les, de l'altra.

Respecte al primer cas, analitzem com la manca d'estímul dels interns per reduir la condemna i d'expectatives de gaudir de permisos de sortida o de tercers graus, motivat en part per una interpretació restrictiva en l'aplicació de la legislació, provoca, d'una banda, el desinterès de molts interns per participar en els programes de tractament –la qual cosa comporta reduir les possibilitats de rehabilitació i reinserció–, i de l'altra, un augment de la conflictivitat als centres penitenciaris.

Quant al problema de l'escorcoll de les cel·les, fem constar en l'Informe la necessitat d'una regulació sobre la manera de fer-los i les garanties que cal prendre perquè l'intern afectat per un escorcoll de la seva cel·la hi sigui sempre present, fins i tot quan la cel·la és compar-tida.

El Síndic també exposa algunes queixes que afecten tots els interns i que han motivat suggeriments a l'Administració.

En aquest sentit, referim la queixa d'un intern del centre penitenciari de Brians al qual no es facilitava el material didàctic necessari per a les seves activitats educatives i que a més tenia dificultats per fer ús del dret de comunicació telefònica amb la família (vegeu queixa núm. 2548/99); la queixa d'un intern sobre les males condicions d'higiene del menjador de la sisena galeria de la Model (vegeu queixa núm. 317/00), i la d'un condemnat a Tailàndia al qual no s'apliquen les redempcions ordinàries pel temps de condemna complert en aquell país (vegeu queixa núm. 366/00).

Finalment, fem el seguiment de dos actuacions de 1999 (queixes núms. 1099/99 i 1995/99) que encara resten en tràmit.

2. ELS CRITERIS RESTRICTIUS EN LA CONCESSIÓ DE PERMISOS I DE BENEFICIS PENITENCIARIS I EN LA CLASSIFICACIÓ DELS INTERNS EN TERCER GRAU

El Síndic de Greuges ha pogut constatar durant les visites als centres penitenciaris de Catalunya efectuades l'any 2000 i per les queixes dels interns, la problemàtica existent en la concessió de permisos (vegeu queixa núm. 3081/00) i de beneficis penitenciaris als interns i en la seva classificació en tercer grau, ja que la major part dels jutjats de vigilància penitenciària apliquen criteris molt restrictius per determinar si un intern es pot beneficiar d'aquestes mesures programades pel centre penitenciari en el seu tractament.

Cal tenir present que segons l'article 76 de la Llei orgànica general penitenciària (d'ara endavant LOGP), els jutges de vigilància penitenciària tenen entre altres funcions la salvaguarda dels drets dels interns.

Des d'un pregon respecte a la tasca d'aquests òrgans jurisdiccionals, cal no oblidar, d'una banda, que la LOGP, article 47.2, només imposa dos requisits a tenir en compte per concedir permisos: haver extingit la quarta part de la condemna i no observar mala conducta. De l'altra, els permisos de sortida són un element molt important per preparar l'intern per a la vida en llibertat, ja que li facilita el contacte amb l'exterior.

Per tant, si es compleixen els requisits de l'article 47.2 LOGP i es constata una evolució favorable en el tractament de l'intern, el Síndic considera que caldria afavorir aquests permisos, que aporten un estímul en la reinserció i en la rehabilitació dels interns.

En definitiva, es tracta de conjuminar la garantia de la seguretat del conjunt de ciutadans, per tal que els seus drets no siguin vulnerats per aquells que gaudeixin dels permisos, i l'aplicació de mesures que, progressivament, facilitin la reinserció de l'intern.

Durant la visita a diversos centres penitenciaris, com ara Figueres (actuació d'ofici núm. 2259/00), vam observar que es denegaven molts permisos de sortida, proposats per l'Administració penitenciària, perquè el jutge de vigilància penitenciària es fixava exclusiva-

ment en el temps de condemna que restava a l'intern i no considerava l'evolució de l'intern en el tractament, de manera que fins dos anys abans del termini per poder ser beneficiari de la llibertat condicional (tres quartes parts de la condemna), no n'autoritzava cap –si bé, l'Audiència Provincial ja autoritzava alguns permisos en via de recurs.

La mateixa situació va ser apreciada durant la visita al centre penitenciari de Ponent (actuació d'ofici núm. 1984/00). En línies generals es pot dir que es constata una interpretació de la normativa més restrictiva, en aquest punt del tractament dels interns, que la que havia predominat en altres moments. En resum, es segueix la línia de fixar-se més en el temps pendent de condemna que no pas en l'evolució de l'intern en el seu programa de tractament. En aquest sentit, el Nadal de 1999 es van desestimar 17 permisos programats per a interns del centre penitenciari de Ponent.

Els centres penitenciaris configuren per a cada intern un programa de tractament individualitzat en el qual es preveuen els objectius que s'han d'aconseguir i els mitjans que s'utilitzaran (activitats, sortides programades, etc.). En funció de l'evolució en aquest tractament programat i del període de compliment, l'Administració penitenciària aborda amb posterioritat qüestions com la classificació de l'intern o els permisos de sortida.

Un problema de coherència del sistema, que col·loca als interns en una situació d'una certa perplexitat, es planteja, però, quan el jutge de vigilància desautoritza un permís o una progressió de grau malgrat que l'intern ha seguit escrupolosament el seu programa de tractament i presenta una evolució favorable.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació és competent per concedir, sota la seva exclusiva responsabilitat, permisos extraordinaris de 48 hores. Hem constatat que si durant aquests permisos no hi ha cap incident –cosa habitual en una aclaparadora majoria de casos–, el jutge de vigilància sembla agafar una major confiança en l'intern que li pot servir per autoritzar futurs permisos ordinaris.

Amb tot, els permisos extraordinaris no es conceben en la legislació com una introducció als ordinaris, per la qual cosa no sembla aconsellable consolidar la pràctica que els permisos de competència exclusiva de l'Administració siguin el pas previ necessari per als ordinaris. Aquesta mesura, suposaria traslladar a l'Administració la responsabilitat del jutge de vigilància penitenciària en la concessió dels primers permisos de sortida dels interns.

D'altra banda, també hem pogut constatar que quan un intern ja s'ha beneficiat d'un permís de sortida, hi ha una lentitud considerable del jutge de vigilància penitenciària a resoldre els permisos successius, tot i que aquests presenten menys problemàtica perquè no cal fer un nou estudi profund de l'evolució de l'intern, ja que la seva situació li consta amb motiu de la concessió del primer permís. Aquesta situació s'agreuja especialment quan vénen festes. Així, quan vam visitar el centre penitenciari de Figueres, el retard en la resolució dels permisos era de tres mesos aproximadament.

El Síndic considera que supeditar la concessió de permisos de sortida al temps que resta de condemna –sense tenir en compte els altres aspectes de l'evolució del tractament– i els retards en la concessió de successius permisos són dos aspectes que signifiquen un fre als estímuls per a la rehabilitació dels interns i que alhora influeixen negativament en l'ambient a l'interior de la presó.

Els criteris restrictius en la concessió de permisos ordinaris de sortida també s'observen en l'aplicació d'altres mesures, com l'avançament de la llibertat condicional o la classificació en tercer grau.

Pel que fa a la classificació dels interns, cal tenir present que la normativa penitenciària distingeix tres graus: primer grau, que implica l'aplicació del règim tancat (interns de perillositat extrema o amb manifesta inadaptació als altres règims); segon grau, que suposa aplicar el règim ordinari i tercer grau, que permet l'aplicació del règim obert amb un tractament en semilibertat.

La classificació dels interns en cadascun d'aquests graus, que té incidència en les mesures de control i de seguretat i en el tractament individualitzat dels interns, depèn d'una sèrie de variables i criteris, com són la personalitat i l'historial individual, familiar, social i delictiu de l'intern, la duració de les penes, el medi social al qual ha de tornar l'intern, els recursos, facilitats i dificultats existents en cada cas, i el moment per al bon èxit del tractament.

D'altra banda, cal recordar que la progressió o regressió de grau està en funció de l'evolució en el tractament penitenciari de l'intern.

Hem tingut coneixement, per les visites als centres penitenciaris i per les queixes d'alguns interns (vegeu queixa núm. 3052/00), que els jutges de vigilància, en exercici de les seves competències, revoquen progressions a tercer grau acordades per l'Administració penitenciària i impugnades pel ministeri fiscal, sense que s'hagi suscitat cap problema durant la seva aplicació. Val a dir que la impugnació com la revocació són decisions legítimes en la mesura que estan motivades en raons legals; però ens sembla oportú divulgar les circumstàncies en què es produeixen.

Segons dades estadístiques que ens ha facilitat la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació, les regressions a segon grau dels jutjats de vigilància penitenciària i de l'Audiència Provincial durant l'any 1999 van ser seixanta-vuit i durant l'any 2000 quaranta-sis, la qual cosa contrasta amb les set regressions de l'any 1996 o les nou de l'any 1997.

Aquestes regressions es concentren principalment en interns condemnats per delictes contra la salut pública (50% del total), seguit pels interns que han estat condemnats per delictes contra la propietat (37% del total). Aquestes xifres contrasten amb la proporció d'aquests delictes respecte al total de població reclusa, ja que els delictes contra la salut pública suposen un 8,89% del total, mentre que els delictes contra la propietat suposen un 27,74% del total, segons les dades corresponents a l'any 1999. Segons la Direcció General, l'explicació d'aquesta disparitat probablement té relació amb el fet

que els interns amb delictes contra la salut pública tenen, comparativament, condemnes més llargues i la seva tipologia delictiva produeix una repercussió social més àmplia, motius pels quals troben una oposició més forta en les instàncies judicials. Respecte als interns amb delictes contra la propietat, aquests representen la majoria dels interns penats i acostumen a concentrar un important nombre d'interns reincidents i amb dilatades trajectòries penals i penitenciàries, que per les seves característiques també provoquen l'oposició judicial.

D'altra banda, segons les mateixes fonts, la majoria dels interns que han estat objecte de regressions judicials compleixen condemnes d'entre tres i nou anys (59% del total), fet que es pot explicar, segons la Direcció General, perquè dins d'aquest interval es concentren les condemnes considerades «estandard» en delictes contra la salut pública i de robatori amb violència o intimidació –que suposen la majoria dels casos de regressió judicial, com hem dit.

Finalment, segons les dades estadístiques facilitades, les regressions afectaven tant a interns que havien gaudit de permís com interns que no n'havien gaudit, per la qual cosa aquesta dada no sembla incidir significativament en les decisions judicials de regressió.

Aquesta situació genera un problema greu en la manera d'afrontar novament el tractament de l'intern afectat, ja que després d'haver gaudit d'un règim de vida en semilibertat que li permetia una integració social, familiar i laboral, ha de tornar al règim ordinari de vida a l'interior del centre.

D'altra banda, el Síndic vol deixar constància d'un fet relatiu a la impugnació pel ministeri fiscal de les progressions a tercer grau, ja que en una matèria tan delicada com aquesta, on està en joc la rehabilitació dels interns, hi ha una manca absoluta de procediment i de terminis a seguir en aquests casos, ja que ni el ministeri fiscal té fixat un termini per impugnar, ni el jutge de vigilància penitenciària en té per resoldre, ni hi ha fixat el procediment que cal seguir.

El vigent Codi penal de 1995 va suprimir la redempció de penes pel treball, en concretar-se una opció, legítima en tant que constitucional, del legislador. La qual cosa però, va suprimir l'al·licient dels interns per reduir la seva estada a la presó i va eliminar un dels mecanismes que l'administració penitenciària podia gestionar autònomament per motivar els presos.

D'altra banda, encara persisteix el problema denunciat a l'Informe del Síndic de 1999 sobre l'acumulació o refosa de condemnes –que donem per reproduït–, que fa que hi hagi interns condemnats per diverses sentències que, sumant-ne les penes, superen trenta d'anys de compliment (vegeu pàg. 271 a 273 del BOPC núm 34). Respecte a aquesta última qüestió, apuntem que durant la visita al centre penitenciari de Ponent, vam constatar l'existència de prop de 50 interns en aquesta situació.

La manca d'estímuls dels interns per reduir la condemna i d'expectatives de gaudir de permisos de sortida o de tercers graus comença a provocar que molts interns hagin decidit de no participar en els programes de trac-

tament, de no fer cap tipus d'activitat ni ocupar destinacions de treball als centres penitenciaris, per la qual cosa les possibilitats de la rehabilitació i reinserció –finalitat a la qual s'orienten les penes segons el manament constitucional– disminueixen considerablement. Tot plegat repercuteix en un augment de la conflictivitat als centres penitenciaris, com ja hem dit. Però el que més ens preocupa és que, a llarg termini, en el moment d'obtenir la llibertat per compliment de la condemna, el dèficit en el tractament rehabilitador dels interns, és un risc per als drets dels altres ciutadans.

El Síndic vol fer especial referència als episodis de violència que darrerament es viuen als centres penitenciaris, pocs quantitativament, però sí nombrosos si es comparen amb la situació d'anys enrere, que han motivat l'obertura de diverses actuacions d'ofici (vegeu actuació d'ofici núm. 3673/99), algunes de les quals encara estan en tràmit, i que han provocat agressions i morts d'interns, com també agressions a personal dels centres. Atesos els dèficits de les persones que ingresen a la presó, és lògic que es produeixin incidents que haurien de ser impensables en altres ambients. El medi penitenciari no és pas fàcil, treballar-hi suposa assumir el fet d'haver de fer front a situacions personalment colpidores i, en ocasions, arriscades. És per això que des del Síndic, sempre hem demanat la màxima consideració per a les persones que hi treballen.

Per prevenir els actes violents esmentats i per reaccionar de forma proporcionada i eficaç, cal adoptar les mesures de seguretat que siguin necessàries. Això no obstant, les mesures de seguretat només són una solució parcial que forçosament ha d'anar acompanyada d'altres per combatre la falta d'incentius que tenen els interns amb la legislació vigent.

L'Administració penitenciària ha ideat algun mecanisme per afrontar la situació descrita. Així, a més dels diversos programes de tractament que se segueixen, cal destacar la creació d'una nova eina per motivar els interns de manera continuada, com és el sistema d'avaluació i motivació (d'ara endavant SAM), concebut especialment per reduir l'impacte de la pèrdua del benefici de reducció de condemnes en el nou Codi penal.

Considerem que caldrà fer un seguiment del programa SAM, ja que si bé respon a una bona concepció, no garanteix el grau d'implicació dels jutges de vigilància penitenciària a aprovar-lo i aplicar-lo. S'han rebut queixes (vegeu queixa núm. 3081/00 abans esmentada) que apunten que, quan es va idear el programa, no es va comptar amb la intervenció dels jutges de vigilància, la qual cosa fa que, malgrat que els interns el segueixin i compleixin amb els objectius programats, sovint es trobin que se'ls deneguen les mesures programades (permisos, sortides programades, llibertat condicional, etc.).

Al marge de tot això, el Síndic considera que cal una clara intervenció de tots els estaments implicats en l'execució de les penes i en la rehabilitació i reinserció dels interns (jutges, fiscals, funcionaris de presons, personal directiu dels centres penitenciaris, etc.), i, si cal, buscar noves fórmules per incentivar els interns en el seu tractament, proposant les reformes escaients de la normativa vigent.

Queixa núm. 3081/00

Denegació d'un permís de sortida

El promotor de la queixa va manifestar al Síndic de Greuges que la junta de tractament del centre penitenciari de Figueres havia aprovat una proposta per autoritzar-li un permís ordinari de tres dies, però el jutge de vigilància penitenciària l'havia desestimat tenint només en compte per dictar la seva resolució el temps que li restava de condemna i no pas les altres circumstàncies que indicaven una evolució favorable en el tractament penitenciari, tal com havia quedat reflectit en la seva classificació interior del centre mitjançant el programa d'avaluació i motivació (SAM).

El Síndic de Greuges va manifestar al promotor de la queixa que, per les visites que cada any fa als centres penitenciaris catalans, coneixia casos similars, en el sentit que per resoldre la proposta de permís només es tenia en compte el temps que resta de compliment de condemna per concedir o denegar permisos de sortida i no pas les altres circumstàncies de l'evolució en el tractament penitenciari.

Així mateix, el Síndic va indicar al promotor que comentaria aquesta situació en el seu Informe el Parlament.

Malgrat els fets anteriors, el Síndic va haver d'arxivar l'expedient sense iniciar cap actuació concreta perquè, d'acord amb el seu marc competencial, l'imprescindible respecte a la independència del poder judicial li impedeix pronunciar-se sobre un assumpte concret sotmès a un òrgan jurisdiccional que, d'altra banda, pot ser objecte de recurs davant l'Audiència Provincial competent per raó del territori.

Queixa núm. 3052/00

Regressió de grau d'un intern classificat en tercer grau

Una entitat dedicada a donar suport en la rehabilitació social de persones internes en centres penitenciaris va exposar al Síndic de Greuges el cas d'un intern que va ser progressat a tercer grau i que estava inclòs en un programa d'atenció especialitzada per a la reinserció sociolaboral, la qual cosa li permetia sortir i tornar cada dia de la presó, alhora que continuava el seu tractament de drogo dependència a l'exterior.

Malgrat l'evolució en el procés de reinserció d'aquest intern, el ministeri fiscal va impugnar la seva progressió de grau i finalment el Jutjat de Vigilància Penitenciària va acordar regressar-lo a segon grau.

El Síndic de Greuges va manifestar a l'entitat promotora de la queixa que coneixia la problemàtica del cas plantejat per les visites anuals als centres penitenciaris catalans, durant les quals la Institució ha conegut casos similars d'interns classificats en tercer grau i que posteriorment tornen al segon grau, fruit d'una resolució del jutge de vigilància penitenciària.

Així mateix, el Síndic de Greuges va indicar a l'entitat promotora de la queixa que tenia coneixement que la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació tenia aquesta qüestió en estudi amb la Fiscalia.

Malgrat els fets exposats, el Síndic de Greuges va haver d'arxivar l'expedient sense iniciar cap actuació concreta perquè, d'acord amb el seu marc competencial, l'imprescindible respecte a la independència del poder judicial el priva de pronunciar-se sobre un assumpte concret sotmès a un òrgan jurisdiccional.

Actuació d'ofici núm. 3673/99

Agressió a un intern a la infermeria del centre penitenciari de Ponent

Arran d'una informació apareguda a la premsa sobre el degollament d'un intern a un altre ocorregut a la infermeria de la presó de Lleida, el Síndic de Greuges va decidir el desembre de 1999 iniciar una actuació d'ofici, per la qual cosa va demanar informació sobre aquest fet a la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació.

La Direcció General va informar que els dos interns es trobaven ingressats en habitacions de psiquiatria del departament d'infermeria del centre: l'un, sotmès a una mesura de seguretat d'internament en centre psiquiàtric penitenciari imposada per sentència condemnatòria, presentava un deteriorament de personalitat catalogada pels forenses de psicopatia de tipus antisocial, la qual cosa havia donat lloc que presentés una elevada conflictivitat; l'altre, amb un trastorn esquizofrènic de tipus paranoide i un trastorn de personalitat paranoide, havia d'alternar períodes de temps en departaments de règim ordinari amb altres en departaments sanitaris en les fases crítiques. Entre aquests dos interns no hi havia hagut mai problemes de relació o de convivència.

Segons la Direcció General, el dia dels fets el segon dels interns es trobava a la sala d'espera de la infermeria per ser atès pel metge en la consulta diària programada, quan va ser inesperadament agredit per l'altre intern, que, sense intercanvi verbal previ, li causà una ferida de quinze centímetres de longitud amb una fulla d'afaitar que prèviament havia separat del suport de plàstic de la maquineta que usen els interns per a la higiene personal.

L'agredit va ser atès immediatament pels serveis sanitaris de la ferida que li va afectar el teixit cel·lular subcutani de tota la cara anterior del coll. Se li va practicar una sutura i li fou prescrit el tractament farmacològic adient.

D'altra banda, la Direcció General va informar que l'actuació dels funcionaris de servei al departament d'infermeria presents en el moment de l'agressió va ser diligent i adequada, ja que van actuar de manera immediata i decidida per impedir que les lesions de la víctima fossin més importants.

Atesa la informació rebuda, el Síndic va manifestar a la Direcció General que, conscient de la dificultat d'evitar que aquests fets es produeixin, quan es tracta d'interns amb patologies psiquiàtriques, com el cas de l'intern agressor, cal extremar els mecanismes de control i els sistemes de vigilància i de seguretat, per evitar que aquests interns portin objectes susceptibles de produir lesions (fulles d'afaitar, objectes punxants, etc.). També es recordà que l'intern té el dret, i l'Administració

penitenciària l'obligació, de vetllar per la integritat i per la vida de les persones, tal com preveu la legislació penitenciària.

Fetes les consideracions i recordatoris anteriors, el Síndic va donar per finalitzada la seva intervenció en aquest assumpte.

3. L'ESCORCOLL DE LES CELLES

L'article 23 de la Llei orgànica general penitenciària preveu que els escorcolls als interns, les seves pertinences i als locals que ocupen, els recomptes i també les requisos de les instal·lacions dels establiments s'efectuaran amb les garanties i la periodicitat que reglamentàriament es determini i dins del respecte a la dignitat de la persona.

D'altra banda, l'article 68.5 del Reglament penitenciari (d'ara endavant RP) preveu que dels escorcolls, requisos i controls es formularà un informe escrit, que haurà d'especificar els escorcolls amb despullament integral efectuats. Aquest informe, firmat pels funcionaris que l'han efectuat, s'adreçarà al cap de serveis.

Finalment, l'article 71.1 del RP disposa que les mesures de seguretat es regiran pels principis de necessitat i proporcionalitat i es portaran sempre a terme amb el respecte degut a la dignitat i als drets fonamentals, especialment les que es practiquin directament sobre les persones.

Al marge de les disposicions anteriors, no hi ha més previsions en la normativa penitenciària sobre com s'han d'efectuar els escorcolls de les cel·les dels centres penitenciaris.

Concretament, la normativa penitenciària no regula la garantia de presència de l'intern durant l'escorcoll de la cel·la, la qual cosa ha generat la queixa de dues internes del centre penitenciari de Wad-Ras (vegeu queixes núm. 2273/99 i 2327/99), les quals van exposar al Síndic, entre altres qüestions, la seva disconformitat amb la manera com s'havia fet un escorcoll a la seva cel·la, durant el qual els va ser prohibit de ser presents.

L'article 569 de la Llei d'enjudiciament criminal preveu que l'escorcoll del domicili es farà, com a regla general, en presència de l'interessat o de la persona que legítimament el representa. No obstant això, la jurisprudència dels tribunals ha afirmat que la cel·la que ocupa l'intern en un establiment penitenciari no es pot assimilar al domicili d'una persona lliure, per la qual cosa l'escorcoll d'una cel·la no és emparat per les mateixes garanties i protecció que la llei processal atorga al domicili de les persones.

En aquest sentit, la Sentència del Tribunal Suprem d'11 d'octubre de 1994 va afirmar que, si bé tota persona ha de tenir garantit un àmbit d'intimitat, caracteritzat per estar exempt o immune a les invasions o agressions exteriors d'altres persones o de l'autoritat pública, constituint així el lloc on l'individu exerceix la seva llibertat més íntima, també és cert que el dret al respecte del domicili és un complement del dret de llibertat personal, i, així, si tota persona té garantida aquesta llibertat, també haurà de tenir garantida la protecció del lloc

on es produeix la part més íntima de la seva vida. Per aquest motiu, afirma el Tribunal Suprem, si la protecció de la inviolabilitat del domicili és un complement del dret a la llibertat individual, com sigui que, precisament, és d'aquest dret que es priva el condemnat a penes de privació de llibertat, també és clar que ho serà del correlatiu dret a elegir un espai limitat per garantir un àmbit d'intimitat.

Si bé el Tribunal Suprem ja s'ha encarregat de precisar que la cel·la d'un intern no s'assimila al domicili d'una persona, també és cert que diverses resolucions dels jutges de vigilància penitenciària han procurat fixar una sèrie de garanties que s'han d'observar en els escorcolls de les cel·les. Amb tot, però, les resolucions dels jutges de vigilància penitenciària no són uniformes.

Així, el jutge de vigilància penitenciària del centre d'Herrera de la Mancha va determinar per interlocutòries de 23 d'abril i de 17 de maig de 1992 que els funcionaris que practiquen l'escorcoll en una cel·la ho han de comunicar a l'intern i oferir-li la possibilitat d'assistir-hi, ja que un escorcoll sense la seva presència podia vulnerar la seva dignitat. Per contra, el mateix jutjat de vigilància penitenciària va resoldre per interlocutòria de 23 de maig de 1995 que la dignitat de l'intern no es veu afectada si l'escorcoll de la cel·la es fa sense presència de l'interessat.

Malgrat aquesta manca d'uniformitat, les resolucions més recents dels jutges de vigilància penitenciària han anat concretant algunes garanties que s'han d'observar en l'escorcoll de les cel·les.

En aquest sentit, la interlocutòria de 16 de juny de 1995 del Jutjat de Vigilància Penitenciària núm. 1 de Castella-la Manxa va acordar que tot intern té dret a ser present en els escorcolls que es practiquin a la seva cel·la, per la qual cosa ha de ser informat pel funcionari que l'ha de practicar, si bé també precisava, d'una banda, que si la cel·la és compartida, n'hi ha prou amb la presència d'un dels ocupants, i de l'altra, que es pot prescindir de la presència de l'intern quan aquest no sigui al centre per conducció, permís o trasllat a l'hospital, sempre que no sigui procedent esperar fins que torni.

Els criteris jurisprudencials anteriors són els que segueix la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació en els escorcolls de les cel·les, ja que es procura que, almenys, hi sigui present un dels interns que l'ocupen, i únicament es prescindeix de la seva presència en casos d'urgència degudament motivats que fan impossible esperar la seva presència per fer l'escorcoll, o quan la direcció del centre penitenciari valora que hi concorren raons excepcionals que poden afectar la seguretat de l'establiment.

D'altra banda, en la tramitació de les queixes rebudes (vegeu queixes núm. 2273/99 i 2327/99), el Síndic de Greuges va tenir coneixement de la Circular 1/1997, sobre escorcolls corporals i sobre l'aplicació d'altres mitjans de control adequats, aprovada per la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació amb la finalitat de donar directrius i d'unificar criteris d'actuació entre els diferents centres penitenciaris. Aquesta circular, però, no té cap previsió pel que fa a l'even-

tual presència dels interns afectats quan es practica un escorcoll de cel·la.

Així doncs, tot i que la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació aplica els criteris marcats per la jurisprudència quant a garanties que s'han d'observar en l'escorcoll de les cel·les, manca una regulació clara.

Pels motius anteriors, el Síndic de Greuges considera que caldria regular la manera de fer els escorcolls de les cel·les i fixar les garanties que cal prendre, més si tenim en compte que les resolucions dictades pels jutges de vigilància penitenciària en aquest cas no són uniformes.

És més, el Síndic considera que, llevat dels casos d'impossibilitat perquè l'intern és fora del centre o per raons de seguretat, la regulació de l'escorcoll de les cel·les hauria de garantir que l'intern afectat fos sempre present durant l'escorcoll, fins i tot quan la cel·la sigui compartida, ja que si bé la seva presència no variarà el resultat de l'escorcoll, servirà per garantir la pulcritud i la legalitat d'aquest acte.

Queixes núm. 2273/99 i 2327/99

Escorcoll en una cel·la del centre penitenciari de Wad-Ras

El Síndic de Greuges va rebre les queixes de dues internes del centre penitenciari de Wad-Ras, en les quals li manifestaven la seva disconformitat amb la manera com s'havia fet un escorcoll a la seva cel·la, al qual els van prohibir d'assistir i els van escampar tots els objectes personals pel terra, alguns dels quals es van trencar.

El Síndic va sol·licitar informació a la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació. Segons la primera resposta rebuda, l'escorcoll s'havia practicat en presència d'una altra interna, també ocupant de la cel·la, i en cap cas no s'havia trencat res.

Davant d'aquesta informació, el Síndic es tornà a adreçar a la Direcció General demanant informació sobre els motius que hi havia perquè les afectades no haguessin pogut assistir a l'escorcoll de la cel·la que ocupaven, tenint en compte que en un centre penitenciari és fàcil localitzar els interns.

Segons la Direcció General, les úniques previsions de la normativa penitenciària sobre la manera de fer els escorcolls de les cel·les són de portar-los a terme sota els principis de necessitat i proporcionalitat i amb el respecte degut a la dignitat i als drets fonamentals. Davant la manca de previsions normatives, i amb la finalitat de donar directrius i d'unificar criteris entre els diferents centres penitenciaris, es va aprovar la Circular 1/1997 sobre escorcolls corporals i sobre l'aplicació d'altres mitjans de control adequats.

Malgrat el que s'ha exposat, la Direcció General reconeixia que aquesta Circular 1/1997 no inclou cap previsió sobre l'eventual presència dels interns afectats en l'escorcoll de cel·les, si bé va indicar al Síndic que se seguien els criteris de la jurisprudència quant a les garanties que s'han d'observar en la pràctica d'escorcollar cel·les. La Direcció General precisava que el criteri seguit era que, almenys, hi assistís un dels interns que

ocupen la cella, i que únicament es prescindia d'aquesta presència en els casos d'urgència degudament motivats que feien impossible esperar que l'intern pogués ser present en l'escorcoll, o quan la direcció del centre penitenciari valorava la concurrència de raons excepcionals que podien afectar la seguretat de l'establiment i que determinaven la pràctica de l'escorcoll sense la presència de l'intern.

Tot i reconèixer que ni la normativa penitenciària ni la Circular 1/1997 tenen cap previsió quant a la possible presència dels interns afectats en aquesta pràctica, davant el fet que les resolucions dels jutges de vigilància penitenciària sobre aquesta matèria no són uniformes, el Síndic va suggerir a la Direcció General que inclogués en una circular els criteris que havien de seguir els centres penitenciaris catalans sobre la manera d'efectuar els escorcolls a les cel·les i les garanties que cal observar-hi, bo i entenent que s'havien de recollir els criteris jurisprudencials i procurar garantir que l'intern afectat hi fos sempre present –fins i tot quan les cel·les siguin compartides–, llevat dels casos d'impossibilitat perquè l'intern sigui fora del centre o per raons de seguretat, ja que, si bé la seva presència no variaria el resultat de l'acte, serviria per garantir la pulcritud i la legalitat de l'escorcoll i estalviaria queixes posteriors.

En el moment de tancar la redacció d'aquest informe, no s'ha rebut la resposta escrita de la Direcció General a aquest suggeriment, per bé que verbalment se'ns ha informat que s'estava elaborant la Circular demandada.

4. ALTRES RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS DE CARÀCTER GENERAL

Queixa 2548/99

Material d'estudi i comunicacions telefòniques dels interns

El Síndic de Greuges va rebre la queixa d'un intern del centre penitenciari de Brians que, d'una banda, denunciava que el centre no li facilitava el material didàctic necessari per a les seves activitats educatives, i de l'altra, exposava la dificultat per fer ús del dret de comunicació telefònica amb la seva família, atès que els interns només disposaven d'una cabina telefònica que podien utilitzar en una franja horària molt reduïda, mentre que el nombre d'interns que generalment volia fer ús a la vegada d'aquest dret era molt elevat.

Demanat informe a la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació, el Síndic va ser informat que la UNED ja havia facilitat a l'intern el material d'estudi necessari per seguir les assignatures de l'especialitat d'informàtica.

Pel que fa a les comunicacions telefòniques de l'intern amb la seva família, la Direcció General va indicar que el mòdul 1 de Brians disposava de dues cabines telefòniques que es podien utilitzar en dues franges horàries –d'11 a 13.30 i de 17.45 a 20 hores–, i que això garantia que els interns poguessin fer les vuit trucades ordinàries al mes i les altres trucades que els fossin autorit-

zades per raons familiars greus, per altres circumstàncies excepcionals, per trucar a l'advocat designat o les trucades telefòniques guanyades pels alts nivells obtinguts al Sistema d'Avaluació i Motivació (SAM).

Davant la informació rebuda, el Síndic de Greuges es va dirigir a la Direcció General per suggerir-li que seria convenient que el centre penitenciari procurés que la UNED facilités el material didàctic als interns a l'inici de cada curs i no a final de novembre o principi de febrer, com havia passat en aquest cas.

Així mateix, el Síndic va indicar a la Direcció General que, pel que fa a les franges horàries per poder fer trucades, seria convenient que, d'una banda, s'estudiés la possibilitat d'augmentar-les, atès l'elevat nombre d'interns del mòdul 1 de Brians (96 en la visita que el Síndic hi va fer l'any 1998), i de l'altra, que s'adoptessin mesures per evitar que les trucades es concentrassin en els darrers moments de cada franja horària.

En el moment de tancar la redacció d'aquest informe, el Síndic no havia rebut la resposta de l'Administració als suggeriments anteriors.

Queixa núm. 317/00

Condicions del menjador de la 6ª galeria de la Model

El promotor de la queixa es va dirigir al Síndic de Greuges per exposar-li que el menjador de la 6ª galeria de la Model no reunia les condicions d'higiene mínimes, perquè sobre els plats del menjar els queia la brosa del pis superior.

El Síndic va sol·licitar informació a la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació, la qual va comunicar que enviaria un inspector al centre penitenciari per tal d'esbrinar els fets denunciats pel promotor.

Posteriorment, la Direcció General va informar que les condicions d'infraestructura de la Model no permetien emplaçar el menjador de la 6a galeria en un espai diferent, si bé s'havien adoptat mesures organitzatives pel que fa a les entrades i sortides de la zona durant els menjars, i s'havien instal·lat uns protectors metàl·lics en els passadissos de la segona planta, la qual cosa evitava el llançament involuntari de qualsevol objecte a la planta baixa –en la qual hi ha les taules de menjar.

Ateses les mesures adoptades, el Síndic va donar per finalitzada la seva intervenció en aquest assumpte.

Queixa núm. 366/00

Intern condemnat a Tailàndia al qual no s'apliquen les redempcions ordinàries pel temps de condemna complert en aquell país

El Síndic de Greuges va rebre la queixa d'un intern del centre penitenciari de Figueres que havia estat condemnat a Tailàndia i al qual, un cop traslladat a Espanya per complir la resta de la pena –en mèrits del conveni subs-

crit entre Espanya i Tailàndia sobre cooperació en matèria d'execució de sentències penals—, els tribunals espanyols no volien aplicar les redempcions ordinàries pel temps de condemna complert a Tailàndia, amb l'argument que era l'extradició i el posterior ingrés en una presó d'Espanya allò que determina l'instant a partir del qual l'intern es pot beneficiar de l'aplicació del Codi penal derogat.

Davant allò que el Síndic va considerar injust, la Institució va plantejar a la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació la possibilitat de classificar l'intern en tercer grau.

La Direcció General va informar el Síndic que, si bé les diverses propostes de permís que havien fet al Jutjat de Vigilància Penitenciària havien estat denegades fins aquell moment, es considerava que l'evolució del promotor de la queixa era favorable, per la qual cosa, dins del marc del seu programa individualitzat de treball, havia efectuat vuit sortides programades a l'exterior, acompanyat de professionals, i havia tingut dos permisos de quaranta-vuit hores, un el mes de juny i l'altre el mes d'agost, autoritzats per la Direcció General.

Així mateix, la Direcció General indicava que s'estava a l'espera de la resolució del recurs presentat per l'intern per la no aplicació de les redempcions ordinàries i de la resolució favorable del Jutjat de Vigilància Penitenciària sobre els permisos de sortida, i que un cop es tingués coneixement de tot això, es continuaria el seu programa de tractament individualitzat i s'abordaria la possibilitat de classificar-lo en tercer grau de tractament, en funció de l'evolució futura i del factor del període de compliment.

Quan es va tenir coneixement que la qüestió de les redempcions ordinàries s'havia tancat en via judicial de manera desfavorable als interessos del promotor, el Síndic es va interessar novament davant l'Administració penitenciària sobre la progressió de la classificació a tercer grau.

En la resposta del centre penitenciari, se'ns va indicar que la Junta de Tractament havia fet la corresponent proposta favorable de progressió de grau i que el promotor ja es beneficiava d'aquesta classificació, la qual cosa compensava, en certa manera, la negativa dels tribunals espanyols a abonar-li les redempcions ordinàries, ja que li permetia sortir diàriament del centre —només hi va a dormir de dilluns a dijous— per anar a treballar i poder normalitzar la seva vida.

Al marge del que exposem, el promotor va exposar al Síndic que, quan estava intern en una presó de Tailàndia, havia plantejat una petició d'indult que, en cas de concessió, l'ajudaria a aclarir la seva situació penal i penitenciària. Per aquest motiu, atès que el reclamant no havia tingut més notícies sobre la resolució d'aquesta petició d'indult, el Síndic es va dirigir al Cònsol General Honorari de Tailàndia a Barcelona per si podia interessar-se per l'estat de tramitació o resolució d'aquest indult.

5. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'EXERCICIS ANTERIORS

Seguiment de la queixa núm. 1099/99

(pàg. 270 i 271 del BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000)

Soroll dels aparells de ràdio i televisió durant la nit i ús de sobrenoms per designar els interns

En l'Informe corresponent a l'any 1999, el Síndic de Greuges va exposar la queixa presentada per un intern d'un centre penitenciari que manifestava, d'una banda, que no podia dormir durant les nits a causa del so elevat de l'aparell de televisió de la cella contigua, i de l'altra, que els funcionaris el designaven amb un sobrenom.

Respecte a la primera qüestió, el Síndic de Greuges va suggerir al Departament de Justícia que s'adoptessin les mesures escaients en aquell centre penitenciari per tal que, durant la nit, el so dels aparells de ràdio i televisió no causés molèsties als interns i es garantís el seu dret al descans nocturn. Respecte a la segona, es va fer un recordatori al Departament sobre el dret que tenen els interns a ser designats pel seu propi nom.

El Síndic ha reiterat en diverses ocasions al Departament la petició de resposta a aquests punts, però en el moment de tancar la redacció d'aquest Informe encara no l'ha rebuda.

Seguiment de l'actuació d'ofici núm. 1995/99

(pàg. 270 del BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000)

Oferta de cursos de formació per als interns dels centres penitenciaris

En l'Informe corresponent a l'any 1999, el Síndic de Greuges va deixar constància d'una actuació d'ofici iniciada per avaluar l'oferta de cursos de formació dirigits als interns dels centres penitenciaris de Catalunya per afavorir la seva reinserció social.

El Síndic ha rebut del Departament de Treball la informació que li havia sol·licitat sobre els cursos de formació que organitza als diferents centres penitenciaris de Catalunya, les places de formació ocupacional, els cursos de formació que s'ofereixen —que, un cop acabats profitosament, habiliten per exercir la professió com a autònoms— i l'oferta de cursos per a la població reclusa masculina i femenina. Atès, però, que tota aquesta informació es referia a l'any 1998, el Síndic s'ha tornat a adreçar al Departament perquè li faciliti les dades corresponents als anys 1999 i 2000, per tal de poder fer una avaluació de l'oferta més actual.

L'actuació resta en tràmit.

SECCIÓ 10. INFANTS

1. INTRODUCCIÓ

Amb la publicació, tot just a l'inici de l'any 2000, de la Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, sobre la responsabilitat penal dels menors, es llençava el missatge que

hi ha d'haver un dret penal per als menors diferent del dels adults. Aquest missatge, ho estem veient, costa d'assumir; en part, probablement, perquè no s'ha difós amb prou convenciment la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant, de 20 de novembre de 1989, que és a la base d'aquesta llei. Encara no ha penetrat amb naturalitat en el cos social. Per aquest motiu la invoquem en començar la part del nostre Informe dedicat a la infància.

Altrament, el treball del Síndic en la defensa dels drets de l'infant es fonamenta en la idea que la genuïna vulnerabilitat de l'infant radica en el fet que la satisfacció dels seus drets depèn dels altres. I aquesta condició jurídica particular és pròpia, únicament, de la infància, i no de cap altre col·lectiu.

Tot al llarg de l'any 2000, hi ha hagut iniciatives que han influït en l'organització de la protecció dels nostres infants i adolescents, a les quals el Síndic ha d'estar atent i ha de fixar la seva posició.

Així sota la responsabilitat del Departament de Justícia, ha aparegut l'estudi *El maltractament d'infants a Catalunya*, el qual, a més d'una funció preventiva i sensibilitzadora, pot constituir una eina de coneixement de les necessitats de l'infant per part de tots els professionals de la infància i de la població en general.

Pel Decret 93/2000, de 22 de febrer, el Govern de la Generalitat creava la Secretaria de Família. A aquesta Secretaria s'ha adscrit, pel Decret 369/2000, de 21 de novembre, l'Observatori de la Infància i de l'Adolescència. Per bé que es tracta tan sols d'un òrgan de participació i d'assessorament, pot contribuir però a presentar una visió global de la infància si se sap posar en relació amb aquells departaments de l'Administració que tenen potestat executiva. Aquesta visió global, i això ho ha defensat des de sempre la nostra Institució, és indispensable per atendre a la infància en risc; i reclama una interdepartamentalitat per satisfer d'una manera integral les necessitats de l'infant. De totes maneres, no resulta evident l'Administració responsable de gestionar aquesta interdepartamentalitat.

Un altre decret d'aquest any 2000, el 372/2000, de 21 de novembre, reestructura la Direcció General d'Atenció al Menor, anomenada ara així, substituint «infant» per «menor», considerant aquest darrer terme més adequat; i li atribueix, com a funció primera el benestar dels menors (hem d'entendre de tots ells), però especialment els que es troben en situació de risc. Aquesta visió provenia de la Llei catalana de serveis socials de 1985, la qual preveia, com a sectors d'actuació la família, la infància i adolescència, la vellesa i les disminucions. I notem que en aquesta llei la infància és posada en un mateix pla que la família, com no s'ha fet, amb l'Observatori de la Infància.

Des de la nostra Institució demanaríem una clarificació d'aquesta responsabilitat. Es va intentar en ocasió de discutir-se la Llei 37/1991 de 30 de desembre, de protecció dels menors desemparats. En efecte, en un paràgraf del projecte de llei que després no s'incorporà al text definitiu perquè realment no n'era el lloc, es deia –i és una llista a retenir– que «les administracions pú-

bliques hauran de tenir en compte les necessitats del menor en exercir les seves competències, especialment, entre d'altres, en matèria de control sobre productes alimentaris, habitatge, educació, sanitat, cultura, esport, espectacles, mitjans de comunicació, transports i espais lliures en les ciutats» (vegeu el BOPC núm. 283, de 8 de juliol de 1991, pàg. 19128). Podria dir-se que tot això ja es va incloure en la nostra Llei general d'infància, la 8/1995, de 22 de juliol; però mai no s'ha arribat a fer una atribució concreta d'una autoritat competent, aglutinant i coordinadora de totes les accions a favor de la infància. Tal com estan les coses, hem d'entendre que és la Direcció General d'Atenció al Menor (d'ara endavant DGAM), però ho desdii, a la pràctica, la seva dedicació a la infància en risc.

El mateix Decret 372/2000 incorpora, a l'article 8è, la secció de menors indocumentats, que ens indica l'entitat i la significació del fenomen dels menors no acompanyats que encara pullulen pels nostres carrers, i el volum que ha adquirit aquest problema des que se'n produí pública consciència el setembre de 1998.

Això ens porta a destacar el fenomen general de la immigració al nostre país, que no cessa i que és objecte d'un altre tema transversal en el present Informe.

Pel que fa als infants, a més dels que trobem al carrer, hem de considerar la concentració d'alumnes a les escoles, cosa que dificulta la seva integració. Aquesta qüestió és abordada a l'apartat d'Ensenyament i Cultura. Però aquí hem d'insistir novament en l'abordatge global que requereix. El Departament d'Ensenyament tot sol no resoldrà la seva dificultat, però tampoc no pot justificar-se invocant, en aquest cas, la concentració d'immigrants en un mateix barri. Hauria d'arbitrar mesures imaginatives per a la desconcentració i, si cal, el seu desplaçament (que no constitueix cap problema per a famílies de classes altes o conscienciades a l'hora de triar determinades escoles lluny de casa) i, alhora, demanar als altres departaments implicats que hi col·laborin. Estem diferint massa el gran i inexcusable debat sobre la immigració, que demana una aproximació general, amb la participació de tots els sectors públics i privats.

La nostra Institució, pel fet d'haver designat un adjunt específic per a la defensa dels drets dels infants, forma part de la xarxa denominada ENOC (European Network Ombudsmen for Children). En la darrera de les seves reunions anuals, tinguda a Brussel·les del 23 al 25 d'octubre del 2000, es constatà, per exemple, que el fenomen d'infants menors al carrer és comú a pràcticament tot Europa, i es recomanà la coordinació d'esforços i intercanvis d'experiències per contribuir a resoldre'l.

Altrament, el Síndic s'ha interessat per l'anunci que ha fet el Departament de Justícia, a través de la DGAM, de promoure un nou model d'atenció a la infància, assajant-lo de forma experimental a les comarques de Lleida. El Síndic té el propòsit de fer-ne un seguiment acurat, tant en els seus plantejaments com en l'assignació dels recursos que s'hi dediquin. És ben cert que les circumstàncies canviants obliguen a formular noves hipòtesis de treball. Tal com recollim en el nostre In-

forme relatiu a l'any 1999, el mateix Departament de Justícia, en una de les primeres reunions interinstitucionals per tractar la qüestió dels menors magribins no acompanyats, reconeixia amb franquesa que els recursos de què disposava no s'ajustaven a les necessitats reals. Amb tot i valorar l'esforç que han fet les nostres administracions en matèria de menors immigrants no acompanyats, encara es parla de nois o grups de nois refractaris a les propostes educatives que se'ls fan, fins a considerar-los irreductibles o descartables. I aquesta percepció, que no s'ha d'acceptar com a capteniment, pot infiltrar-se perillosament en el cos social i fins en els professionals que es dediquen a aquests nois.

Però no podem deixar de recordar que els infants, els nois i noies, per als quals es féu la Convenció (és a dir, fins als divuit anys) són objecte d'una acció educativa. Ho diem al començament, en referir-nos a la primera llei important del 2000. En tota acció educativa s'ha de comptar sempre amb un component de resistència, d'intensitat diversa, és cert, segons les circumstàncies, però d'una mateixa naturalesa.

Aquest any 2000 n'ha fet deu de la celebració a Nova York de la Cimera Mundial de la Infància, els dies 29 i 30 de setembre de 1990, a fi de potenciar l'aplicació de la Convenció. La commemoració d'aquest esdeveniment s'ha retardat fins al setembre del 2001. L'organització de les Nacions Unides té una concepció interestatal del seu funcionament. No obstant això, aquesta visió no ha de privar-nos d'aprofitar aquesta conjuntura per difondre la Convenció, com és obligació dels governs (article 42 de la Convenció, article 15 de la Llei catalana 8/1995, punt 7 de la Resolució 194/III, de 7 de març de 1991, del Parlament de Catalunya, sobre els drets de la infància). L'apartat *a*) de l'article 2 de l'esmentat decret creador de l'Observatori de la Infància parla com una de les seves funcions aconseguir el màxim grau de divulgació dels drets reconeguts als infants i adolescents. I la consigna dels organitzadors de la Cimera Mundial és que la celebració d'aquesta efemèrides tingui el màxim ressò popular.

2. AJUT ALS PARES EN LA CRIANÇA DELS FILLS

En tractar aquest tema, ens volem fer ressò, en primer lloc, de l'informe de la Direcció General de Treball de la Unió Europea publicat el 1997 i àmpliament difós aquest any pels mitjans de comunicació, segons el qual les famílies espanyoles són les que reben menys ajudes financeres de l'Estat en concepte dels fills que tenen. Al Síndic li arriben queixes de pares i mares en aquest sentit, la majoria d'ells en situacions especialment desfavorides.

En els informes dels dos darrers anys hem explicat a bastament el que ens diuen tant la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets dels Infants com la Llei del Parlament de Catalunya 8/1995, de 27 de juliol, sobre l'atenció i protecció dels infants i adolescents, sobre el dret i deure dels pares de criar els seus fills, i l'obligació de l'Estat de vetllar per aquesta criança per assegurar que les necessitats dels infants i adolescents són ateses com cal.

Es va parlar d'equipaments d'infància que inclouen als pares i les mares amb una important vessant educativa a més de lúdica, de les situacions d'especial vulnerabilitat de pares i mares sols, immigrants, sense mitjans, malalts, etc. I n'hem de seguir parlant, ja que, malauradament, en aquesta responsabilitat compartida entre pares i Estat a l'hora de criar els fills de la millor forma possible, observem que l'ajuda dels poders públics en el nostre país és en excés escassa. Aquesta ajuda es pot concretar de múltiples formes, com a prestació de serveis oferts a les famílies en general -podríem parlar de prevenció primària- i de buscar una millor qualitat de vida psicobioafectiva per als infants i adolescents; de mesures i serveis a unes famílies pertanyents a grups de població identificats de risc, i parlaríem de prevenció secundària i de pal·liar o disminuir el nivell de risc per al desenvolupament d'aquest infants i adolescents. Però hi ha alguns factors que s'han provat útils i gairebé indispensables perquè l'ajut als pares sigui en interès dels fills: la proximitat del servei (treball al domicili o prop de casa) i la intervenció inclusiva dels pares (o treball educatiu amb pares).

Entre aquests serveis trobem els d'ajuda a domicili, les escoles-bressol, les ludoteques i altres centres similars, els grups de pares, les escoles de pares, els centres de dia o casals, els espais, etc.

Tot i que la manca d'estadístiques centralitzades sobre la situació de les famílies i de mapes de recursos socioeducatius (de diferent nivell competencial, diferent titularitat, adreçat a diferents col·lectius de població i en diferents zones) de tot el territori català impedeix fer una valoració objectiva de necessitats i recursos, hem de dir que en aquesta Institució arriben escrits de pares i mares que exposen les dificultats que tenen per criar els fills i, sovint, la desprotecció en què es troben.

Destacarem les queixes sobre ajut insuficient a les famílies amb infants que *a*) pateixen disminucions; *b*) pertanyen a famílies nombroses; *c*) tenen edats inferiors a tres anys ; i *d*) cursen ensenyaments no obligatoris.

Dins del grup *a*), el Síndic vol recordar l'extrema dificultat amb què els pares pugen els fills que pateixen algun tipus de disminució quan s'hi afegeixen circumstàncies com la mancança econòmica, ser pare o mare sol o tenir més d'un fill disminuït. L'ajut econòmic és escàs, es troben amb tota mena d'obstacles per facilitar la cura d'aquests fills (com ara permisos per cuidar fills), burocràtics i de manca de recursos, per part de l'Administració (queixes núm. 933/00 i 1899/00); amb desconeixement i manca de comprensió social; sovint la seva salut psíquica es veu afectada. No cal explicar en quines circumstàncies són criats aquests infants i adolescents i els seus germans, però sí que volem assenyalar que la satisfacció de les seves necessitats i dels seus drets hauria de ser garantida de la mateixa manera que la dels infants i adolescents que no pateixen disminucions.

Pel que fa al grup *b*), es vol destacar la necessitat de respectar certs avantatges, preferentment econòmics, a les famílies que han optat per tenir més de dos fills (queixa núm. 2007/00).

les queixes del grup c), sovint el més nombrós, fan referència a la manca de places d'escoles bressol (fet que no sorprèn, atès que només n'hi ha 3.052 en tot Catalunya per a 56.572 infants nascuts l'any 1998). La majoria d'aquestes queixes posen de manifest la dificultat, i impossibilitat en alguns casos, de fer-se càrrec del cost de les guarderies privades (queixa núm. 1837/00). Això pot ser el primer obstacle per conciliar de forma positiva la vida laboral i familiar dels progenitors amb fills de menys de tres anys. Assenyalem en aquest sentit la intensa activitat parlamentària entorn d'aquest assumpte, que és actualment una necessitat social sentida, que s'ha plasmat en l'adopció de la Resolució 210/VI, sobre la política educativa pel que fa al primer cicle d'educació infantil, de zero a tres anys.

Finalment, ens volem fer ressò de les dificultats dels infants que cursen estudis musicals i que no han obtingut plaça en un centre públic i que sovint han d'abandonar els estudis per manca de capacitat econòmica (queixa núm. 3306/00). Això ens porta a aturar-nos en la creixent pobresa que afecta les famílies monoparentals a Europa, i particularment les dones i els infants: les condicions de vida de les primeres estan estretament lligades a les dels fills, i en aquests casos el factor econòmic és un dels que marquen la diferència entre una criança positiva, satisfactòria i respectuosa dels drets dels infants. En aquest sentit, a la darrera cimera mundial de la Unió Europea a París, ja esmentada en la introducció d'aquesta secció, alguns països van advocar per una «discriminació positiva» de les famílies pobres.

Queixa núm. 933/00

Ajut a les famílies amb fills que pateixen algun tipus de disminució

El Síndic va rebre diverses queixes en relació amb la supressió dels ajuts PUA per als infants discapacitats en edat d'escolarització obligatòria, dictada per una ordre del Departament de Benestar Social. Entre aquestes hi havia la que a continuació expliquem, que va ser presentada per l'Associació de Pares per la Integració dels Nens Discapacitats a l'Escola Pública, (d'ara endavant APINDEP).

Els promovents de la queixa referien que fins l'any 1999, el Departament de Benestar Social concedia aquests ajuts als discapacitats, per ajudar a cobrir les despeses d'atenció de fisioteràpia, psicomotricitat i logopèdia, i afegien que sense aquests ajuts les famílies no haurien pogut assumir-ne el cost econòmic. Enguany, però, l'Ordre de 6 de març de 2000, n'excloïa, com a destinataris, els discapacitats entre 6 i 16 anys, entenent que aquesta atenció correspon a l'àmbit escolar.

Els interessats informaven que, posats en contacte amb el Departament d'Ensenyament, tal com els havia indicat el Departament de Benestar Social, van ser informats que els únics ajuts existents eren les beques del Ministeri d'Educació i Ciència, que ja no podien demanar per haver finalitzat el termini fixat per sol·licitar-ne.

L'APINDEP considerava que s'havia creat un buit important en referència a la satisfacció dels drets d'aquest

col·lectiu d'infants, que es veuen marginats i privats d'uns drets fins ara reconeguts.

Amb tot i entendre que els ajuts PUA no depenen del Departament d'Ensenyament sinó del de Benestar Social, però tenint en compte que els casos d'aquests nois i noies que abans eren beneficiaris d'aquests ajuts i que patien discapacitats físiques o psíquiques havien estat remesos a l'Administració educativa, el Síndic va demanar ser informat sobre si hi havia hagut alguna mena d'acord entre el Departament de Benestar Social i el d'Ensenyament i, atès que d'alguna manera això significava un traspàs de competències, i tenint en compte que aquesta atenció és necessària, també demanà si hi havia hagut traspàs de l'assignació de pressupost corresponent, com també quines previsions en feia el Departament.

El Departament d'Ensenyament va comunicar al Síndic que el Departament de Benestar Social havia decidit tornar a incloure aquests ajuts en la convocatòria pública.

Queixa núm. 1899/00

Manca de facilitats per a les famílies amb fills disminuïts

El Síndic va rebre un escrit de queixa presentat per una ciutadana que feia referència a diversos assumptes relatius a la circumstància de ser una mare que viu sola i que té al seu càrrec dos fills disminuïts lleugers, afectats d'espina bífida, amb dificultats motòriques i altres derivades dels diferents i continuats tractaments que han necessitat i segueixen necessitant.

Un dels motius de la queixa era l'adjudicació d'un institut lluny del domicili pel fet que estava adaptat, sense tenir en compte les dificultats deambulatòries dels nois i la seva impossibilitat de portar les carteres. El Departament d'Ensenyament va canviar posteriorment, abans de rebre el trasllat de l'escrit de queixa per part del Síndic, aquesta adjudicació de forma favorable al que demanava la interessada.

Els altres motius de queixa es referien a la manca d'ajuts per a les famílies amb fills disminuïts que facin més fàcil una vida familiar complicada per les conseqüències de la disminució: li havia estat denegada una beca per a colònies d'estiu; el seu cas no era admès com a família nombrosa de segona categoria pel fet de ser una família atípica: dos fills amb minusvalidesa i una mare sola; manca d'ajuts per a llibres de text, etc.

El Síndic s'ha adreçat, el febrer del 2001, al Departament de Benestar Social plantejant les qüestions suscitades.

Queixa núm. 2007/00

Reducció de taxes per als alumnes de família nombrosa en ensenyaments musicals

Uns pares de família nombrosa, amb carnet de segona categoria i amb fills estudiants de l'Escola Municipal de Música de Barcelona i del Conservatori de Grau Mitjà d'aquesta mateixa escola, exposaren al Síndic

que l'Ajuntament de Barcelona havia decidit suprimir els beneficis reconeguts en matèria d'educació per la Llei de protecció de les famílies nombroses. Els interessats referien que, ja el curs anterior, se'ls havia passat rebut d'una matèria complementària, el qual rebut havien retornat.

Demanat informe, l'Ajuntament exposà que, efectivament, havia modificat els criteris de concessió d'ajuts vigents fins el curs anterior, en un esforç de regularització i normalització que afecta el conjunt de preus públics. D'aquesta forma, s'aplica de manera generalitzada el criteri econòmic, és a dir, el nivell de renda per càpita dels membres de cadascuna de les famílies matriculades. L'Ajuntament considera que aquesta mesura és més equitativa, ja que no valora la quantitat de persones que componen el nucli familiar, sinó que té en compte els ingressos de què disposa la família, sempre en relació amb el nombre de membres. Així, segons l'Ajuntament, es podria equiparar una família nombrosa amb alts ingressos i una de més reduïda amb ingressos proporcionalment més baixos, de manera que les persones tinguessin dret a un ajut simplement per la seva capacitat econòmica.

L'Ajuntament estima que la norma que protegeix les famílies nombroses (Llei 25/1971) fa referència únicament a les taxes i drets acadèmics i administratius, mentre que el que s'aplica a les escoles de música són preus públics, i, sobre aquest aspecte, té potestat per regular els ajuts.

Un cop analitzat l'informe, s'han fet arribar recentment a l'Ajuntament les consideracions següents:

a) Els estudis de música són regulats per la Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu, (d'ara endavant LOGSE) i, per tant, se li pot aplicar l'article 10 de la Llei 25/1971, de 19 de juny de 1971, sobre la protecció de les famílies nombroses.

b) El punt a) de l'esmentat article 10, sobre els beneficis de què gaudiran els membres de les famílies nombroses estableix: «Exención o reducción de derechos y tasas académicos y administrativos. Comprenderán toda clase de derechos de matrícula y expedición de títulos, derechos de examen, permanencia y prácticas y derechos y tasas administrativas y académicas».

c) Com a conseqüència dels dos punts anteriors, no es poden considerar preus públics uns diners que es paguen per uns ensenyaments de qualsevol classe. En aquest sentit, el dret de les famílies nombroses a gaudir dels beneficis esmentats no ha de tenir relació amb la renda per càpita.

Ateses les consideracions esmentades, el Síndic considera que la modificació de criteris no s'ajusta a la normativa vigent i que els membres de famílies nombroses –i per tant, també el promotor de la queixa– tenen dret a les exempcions establertes. En tot cas, si es veiés que les conseqüències no afavoreixen d'una manera real els ciutadans que més ho necessiten, estaríem davant d'una norma a revisar i, en aquest sentit, cal esmentar l'anunci fet pel Govern català, de presentar una proposició no de llei de protecció de les famílies nombroses.

Aquest assumpte està pendent de resposta de l'Ajuntament de Barcelona.

Queixa núm. 1837/00

La gratuïtat d'altres serveis d'ensenyament

Una ciutadana va adreçar-se al Síndic manifestant la disconformitat amb el fet que la seva filla d'un any no hagués obtingut plaça a cap escola bressol del seu barri, atès que si bé tant ella com el seu marit treballen, tenen un altre fill de quatre anys i els seus ingressos no els permeten atendre la despesa d'una escola bressol de titularitat privada.

La promotora exposà que les úniques alternatives de què disposava eren plegar de treballar o deixar la filla amb els avis, que alhora ja es feien càrrec d'una persona d'edat molt avançada i malalta, i considerava que no era just que, en canvi, s'hagués atorgat plaça a moltes famílies en què un dels progenitors no treballa i per tant pot fer-se càrrec dels fills.

El Síndic s'adreçà al Departament d'Ensenyament expressant, tal com ja ho havia fet en ocasió d'altres casos exposats a l'Informe corresponent a l'any 1999, la preocupació per la insuficiència de places a les escoles bressol i les conseqüències que aquesta situació pot tenir de cara al futur, tenint en compte que es tracta d'una demanda social que amb les noves necessitats de la família actual tendirà, ben segur, a incrementar-se.

El Departament, en la seva resposta, ens diu que: a) per tal d'atendre adequadament aquesta nova demanda social, es promourà la creació de places escolars d'educació infantil, amb la col·laboració de les administracions locals i de les persones físiques o jurídiques sense ànim de lucre; b) per donar compliment a aquest objectiu prioritari, el Departament publicà l'Ordre per la qual s'obre la convocatòria per a la concessió de subvencions per a la creació de places escolars de primer cicle d'educació infantil a centres de titularitat municipal; c) ha incrementat els actuals ajuts per al sosteniment de llars d'infants per a nens i nenes de 0 a 3 anys.

El Síndic ha insistit en el fet que la dotació actual de places públiques per a infants de 0 a 3 anys és insuficient, tal com es fa constar en el tema que encapçala aquesta queixa, i s'ha reiterat en la necessitat de fer efectius els recursos suficients, amb un increment significatiu de places a escoles bressol, que permeti una resposta adequada a les necessitats existents. Entenem que això caldria que es fes efectiu a curt termini atès que és un assumpte que afecta directament la criança dels infants.

Queixa núm. 3306/00

Manca de places públiques d'ensenyament musical de grau elemental

La mare d'una nena que havia cursat primer i segon curs de grau elemental de música en l'especialitat de percussió al Conservatori de Salamanca denuncià al Síndic la manca de places públiques d'aquest tipus

d'ensenyament. La promotora referia que la seva filla estava molt dotada per a la música i volia seguir els estudis a Barcelona, on la família ha traslladat el seu domicili per raons laborals.

A tal fi, va preinscriure la filla a la Casa dels Nens, atès que és l'únic centre públic per seguir aquests estudis, però no va poder-hi entrar perquè no hi havia prou places i va quedar en llista d'espera. La interessada considerava que es tractava pràcticament d'un trasllat de matrícula, i exposava la seva situació d'impossibilitat econòmica d'assumir la despesa de matricular la filla en el Conservatori del Liceu, únic centre en el qual podia estudiar, per bé que és privat. La reclamant mostrava disconformitat amb aquest fet, donat que aquests estudis esdevenen inassequibles als fills de pares mancats de mitjans econòmics suficients per pagar el cost d'una escola privada de música.

El Síndic va adreçar-se a l'Ajuntament de Barcelona, atesa la titularitat municipal de l'únic centre d'ensenyament musical públic de grau elemental, i també al Departament d'Ensenyament.

Hem rebut la resposta de l'Ajuntament de Barcelona, en la qual se'ns informa que un dels motius pels quals no va ser possible l'admissió de la filla de la promotora de la queixa a la Casa dels Nens i va quedar en llista d'espera, és que és una nova alumna, raó per la qual els i les alumnes ja matriculats van tenir prioritat davant d'ella, tot i que ja havia cursat dos cursos a Salamanca. És a dir, que els criteris de matriculació no contemplen el criteri de procedència d'altres escoles de música, per poder donar prioritat a l'alumnat prèviament matriculat per tal de donar continuïtat als seus estudis. L'Ajuntament comunica també que, donades les carències detectades en quant a oferta d'estudis musicals, la previsió de l'Institut d'Educació és diversificar-la, de manera que el proper curs es podria atendre la demanda d'aquesta nena.

El Síndic ha valorat, i així ho ha fet saber a la interessada, que malgrat que lamenta que pel present curs no hagi estat possible l'ensenyament musical en una escola pública, ens satisfà que l'Ajuntament hagi previst ampliar la seva oferta i que la seva filla, entre d'altres, se'n pugui beneficiar.

Restem pendents de la resposta del Departament d'Ensenyament.

3. PROBLEMES DERIVATS DE LA FACULTAT PROTECTORA DE L'ADMINISTRACIÓ

Si l'exercici de la parentalitat per part del pare i la mare és complex i difícil, quan aquesta funció ha de ser acomplerta per l'Administració la dificultat creix molt més. Així ens ho diu l'experiència i sembla, fins i tot, que hi ha un cert consens, alhora que sovint un cert desencís, en constatar la dificultat d'intervenir «encertadament» en la relació paternofilial amb l'objectiu d'aconseguir una millora en la criança dels fills. Aquesta dificultat es fa més palesa quan els infants són molt petits o bé quan ja són adolescents.

L'article 2 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets dels infants diu: «Els estats membres han de respectar els drets enunciats en aquesta convenció i assegurar-los a tots els infants sota la seva jurisdicció sense cap mena de discriminació». El compliment d'aquest article requereix dels estats l'establiment de mesures de discriminació positiva envers els infants i adolescents que han de ser protegits i tutelats per l'Administració. I això costa diners, ho hem dit altres vegades. Altrament, hem de dir que en el nostre país hi ha nois i noies de dues menes: els que poden viure en condicions més o menys adients amb les seves famílies i els que no poden fer-ho. És en aquests que cal abocar-se més per donar-los la possibilitat de gaudir dels mateixos drets que els altres infants i adolescents d'un mateix territori.

Per tot això fem les consideracions i recomanacions següents:

a) Cal fer compatible el principi de l'interès superior de l'infant, del dret que té a ser protegit d'un entorn vulnerador, perjudicial i que el fa patir, amb el principi de la mínima intervenció, del mínim control per part de l'estat de la vida dels ciutadans, de facilitar i fer més amable la criança dels fills, respectant els drets dels pares tant com sigui possible, sense condemnar-los i victimitzar-los, atès que són ciutadans massa sovint pertanyents a grups de població especialment castigats socialment i econòmicament. Sobre això, el Síndic ha rebut queixes de ciutadans que s'han sentit poc escoltats, poc informats i poc atesos. La necessitat de prendre una decisió de separació dels infants dels seus pares, i la constatació que aquests pares no exerceixen la paternitat de forma adequada amb els seus fills no ha d'impedir tractar-los com a subjectes de dret.

b) S'ha de lluitar contra la demora inquietant en la proposta de mesura i en el proveïment de recurs alternatiu a la família i que el noi o la noia pugui ser protegit de forma efectiva, tal com diu l'article 5 del Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció: el llarg temps d'espera per estudiar la situació personal i familiar dels infants i adolescents i el temps d'espera per obtenir plaça en un centre residencial d'acció educativa, podria ser causa d'un incompliment del deure de socórrer el menor. En aquest sentit hem fet arribar diverses vegades, i arran de diferents queixes, la preocupació que ens crea el concatenament de les múltiples llistes d'espera i la consegüent durada del procés d'estudi-avaluació-proposta-internament. Entenem que els equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) tenen un volum de casos individuals per estudiar que excedeix les seves possibilitats reals, i entenem també la insuficiència de recursos alternatius a la família per a nois i noies, però la suma d'aquestes dues esperes pot arrossegar un incompliment del deure de socors del menor, en determinats casos clars de negligència o de maltractament de qualsevol classe.

c) Cal una intervenció protectora activa i justa de l'Administració, entenent que la protecció dels infants i adolescents que es troben en situació d'alt risc o en situació de desemparament, requereix, entre altres: a) intensitat, actualitat, diversitat i generositat d'esforços i des-

peses quant a recursos materials; b) rigorositat, qualificació, especialització i adequació de *ratios* quant a recursos humans. El Síndic n'està convençut, i per això el preocupa l'escassetat de mitjans que detecta i recull de l'observació de la xarxa de protecció, de les manifestacions i queixes de pares, mares, tècnics i altres ciutadans que es dirigeixen a aquesta Institució, com també de l'estudi de la documentació i informació que ens arriba. Així ho exposa cada any en el seu Informe anual i ho farà tant com calgui.

Malauradament, els problemes respecte a la insuficiència de recursos ja exposada a l'Informe de 1999, lluny d'estar resolta, en alguns casos s'ha agreujat, com demostra el seguiment de l'actuació d'ofici núm. 3861/98: manca de suficients recursos residencials i encara més, d'acolliment; llistes d'espera per atendre els infants i les seves famílies des dels serveis socials d'atenció primària i sobretot per part dels equips d'atenció a la infància i l'adolescència; insuficients places en centres d'educació intensiva, més contenidors i especialitzats. Tot això aboca Nou enviament correcte a pensar que no hi ha prou dotació pressupostària per atendre els infants i adolescents maltractats o en alt risc social.

Aquesta insuficiència s'ha sentit també en el retard a regularitzar situacions administratives de guarda o tutela i se n'exposa un cas (queixa núm. 2333/00), en el qual el Síndic va recordar que la Llei 37/1991, de 30 de desembre, sobre mesures de protecció dels menors desamparats i de l'adopció (article 11), estableix que l'acolliment simple en família no pot tenir una durada superior a un any, llevat de pròrroga, i manifestà ser conscient que la renovació de la mesura requereix l'estudi previ i la valoració de la situació tant de l'infant com dels seus progenitors i dels acollidors i que això és una tasca complexa, entenent al mateix temps que una demora com aquesta, a banda de constituir un incompliment de les obligacions que corresponen a la DGAi com a encarregada de les funcions tutelars dels menors en situació de desemparament, pot causar un perjudici a l'infant.

També arran d'aquesta queixa, i en relació amb l'escrit presentat pels acollidors al Departament de Justícia, el Síndic va suggerir que les sol·licituds o demandes que formulin els interessats per escrit rebin també resposta escrita, sens perjudici de les explicacions o aclariments que es cregui convenient fer personalment, i de les entrevistes tècniques que hagi tingut, atès que aquesta forma, a banda de ser l'habitual de producció dels actes de l'Administració, s'evita que situacions com la descrita es produeixin.

Davant aquests suggeriments, el Departament de Justícia va respondre al Síndic que les qüestions plantejades tenien origen en l'elevat nombre de casos que han de resoldre els professionals de l'atenció i protecció de la infància i l'adolescència en situació de risc social a Catalunya, i que el nou model d'atenció a la infància que es preveu implantar a les comarques de Lleida facilitaria les vies necessàries per agilitar i fer més eficaç l'atenció i la gestió dels recursos dirigits a aquest grup.

d) La protecció dels adolescents requereix recursos i formes d'abordatge especials. Aquesta etapa de la vida

sembla particularment poc compresa pel món adult i es troben a faltar recursos i serveis generals per als més joves: clubs, casals, llocs de reunió, etc., però això es posa especialment de manifest en determinades àrees, especialment la de protecció. Creiem que en aquest àmbit tots els adolescents necessiten una atenció especialitzada, atès que o fa anys que estan en el sistema de protecció a la infància i han sofert mancances afectives i socials diverses, o han patit fragmentacions i ruptures al llarg de la seva vida; o han patit anys de negligència o maltractament psíquic o altres en un entorn familiar vulnerable; altres, no han tingut normes ni límits de cap classe.

Aquesta Institució ha visitat diversos centres residencials d'acció educativa i d'educació intensiva (actuació d'ofici núm. 3892/00, El Segre, de Lleida). Hem vist el treball i els esforços que s'hi fan, però també hem constatat que hi ha adolescents la conducta dels quals els perjudica greument a si mateixos, a la dinàmica del centre i al treball que s'està fent amb els altres nois i noies, i que demanen un altre tipus d'atenció protectora. Ho demanen de formes diverses i sovint amb violència i agressivitat envers els educadors (actuació d'ofici núm. 2443/00 sobre la violència amb els educadors de centres), directament o indirecta a través dels educadors, dels pares i dels familiars, però que hi ha una llarga llista d'espera per ingressar nois i noies –l'espera la fan a casa o en un altre centre, però en qualsevol cas no es troben en l'entorn i el recurs que pot oferir-los atenció a les seves necessitats– en els centres amb més possibilitats d'exercir contenció.

Al Síndic li han arribat queixes de pares i altres familiars, relacionades amb la fuga de nois i noies tutelats dels centres d'acolliment o residencials (veure queixes núms. 2031/99 i 3903/00). Sabem que les causes dels escapoliments són diverses, però creiem que, sovint, respon al fet que el recurs no s'adequa a la necessitat del noi o la noia. En referència als escapoliments dels nois i noies dels centres, creiem que la tasca de convenciment és una obligació de l'Administració, que se n'ha de guanyar la voluntat, o si això no és possible, trobar la manera d'exercir-la igualment. S'ha constatat, però, en un nombre que ens temem més alt del que aquí s'ha pogut observar, no s'ha trobat una manera efectiva de donar-los un recurs adequat: hi ha demores en la recollida dels nois i noies escapolits per part de la policia, si bé és veritat que en ocasions han estat recollits diverses vegades sense èxit.

e) Insistim en la necessitat d'especialització en l'atenció a les famílies i infants i adolescents. Una bona pràctica en aquest àmbit demana especialització, una bona formació contínua i una supervisió atenta. Arran de la queixa núm. 1657/00 va fer-se arribar al Departament de Justícia la consideració que, amb independència que si un noi o noia estigui sota tutela administrativa o no, cal una anàlisi prèvia abans d'autoritzar que convisqui en un nou nucli familiar d'un progenitor amb el qual no convivia, atès que, malgrat que hi ha situacions de maltractament no previsible, cal tenir en compte que l'absència de maltractament no pressuposa un bon trac-

te. I això, ho vam dir perquè hi ha indicadors en la vida dels infants i adolescents que han de ser identificats i tinguts en compte si es vol córrer un mínim risc d'error que pot afectar i greument la vida dels infants exposant-los a maltractaments que podrien ser evitats.

En aquesta queixa es posaven de manifest, un cop més, la urgència de l'ampliació del nombre de professionals dels EAIA per evitar tant com fos possible el període d'espera per avaluar l'alt risc o el maltractament infantil, atès que en el moment de la derivació de l'EBASP a l'EAIA ja s'han esgotat normalment les possibilitats d'intervenció del primer, i s'han portat a terme repetits plans de millora en el territori, i hi ha un deteriorament de la situació dels infants. En aquest sentit, el Departament de Justícia arran d'una altra queixa va informar el Síndic sobre la previsió d'un nou model d'atenció a la infància i l'adolescència, amb l'aplicació d'un pla pilot de dos anys a les comarques de Lleida, d'integració dels EAIA en els equips bàsics d'atenció primària. El Síndic seguirà atentament aquest pla, però va alertar el Departament del fet que si no s'ampliava degudament el nombre de tècnics especialitzats, la sola integració dels equips especialitzats, no milloraria la intervenció sinó que podria empitjorar: es podria perdre l'especialització i la interdisciplinarietat, sense enfortir de forma efectiva els EBASP. I això seria molt perjudicial per als infants maltractats o en alt risc social.

Dins d'aquest apartat en què s'ha tractat de les dificultats de protegir els infants i adolescents contra tot tipus de maltractament, no volem deixar d'esmentar les actuacions que s'han continuat realitzant des d'aquesta Institució amb l'objectiu d'evitar la doble victimització dels infants i adolescents que han patit abús sexual o maltractaments greus.

Tal com s'avança en l'Informe de l'any 1999, va signar-se el Protocol sobre l'actuació en els casos d'abús sexual i infantil i maltractaments, per part de totes les institucions implicades, després d'un intens i continuat treball d'elaboració i consens d'aquest protocol.

Mentre que el Protocol corresponent a la demarcació de Barcelona ja havia estat signat l'any 1999, aquest any 2000 van signar-se els corresponents a les demarcacions de les províncies de Girona, Tarragona i Lleida. Tal com estableix el mateix Protocol, s'han creat comissions de seguiment per vetllar pel seu compliment (vegeu actuacions d'ofici núm. 966/00, 967/00, 3048/00 i 3505/00).

Seguiment de l'actuació d'ofici núm. 3861/98 (pàg. 31288 del BOPC núm. 380, de 24 de març de 2000)

Els centres residencials d'acció educativa

Les actuacions realitzades dins d'aquesta actuació d'ofici, exposades a bastament en l'Informe de l'any anterior, s'actualitzen a continuació. Sense resposta del Departament de Justícia a les darreres consideracions formulades, el Síndic va revisar les dades estadístiques que periòdicament ens envia la DGAM i va observar que ja no es feia constar el nombre d'infants i adolescents que esperaven un centre residencial d'acció edu-

cativa. Al Síndic li continuaven arribant, però, informacions sobre més d'un centenar i mig de nois i noies que pendents d'aquest recurs.

Va observar-se, també, que el nombre de places residencials havia baixat de 1.861 el setembre de l'any 1999 a 1.744 l'octubre de l'any 2000. Per tant, si ja a començament d'any es constata que s'havien reduït les places en centres residencials d'acció educativa (unes 163 des del juliol de 1997 fins al juliol de 1999), encara se n'hi havien de sumar 117 de l'any 2000.

Per aquesta raó, el Síndic va demanar de ser informat sobre el nombre i les característiques dels infants i adolescents pendents de plaça en un centre residencial d'acció educativa, com també de la previsió d'obertura de nous equipaments residencials, de quins tancaaments s'havien fet i, en resum, de la planificació de l'atenció residencial a curt termini.

D'altra banda, s'ha observat que, malgrat les consideracions del Síndic sobre la necessitat de potenciar l'acolliment familiar simple en família aliena, el nombre d'infants en aquest recurs no solament no ha pujat el darrer any, sinó que també ha baixat en nombres relatius: de 350 el mes d'octubre de 1999 a 334 el setembre d'aquest any 2000, i així ho ha comunicat al Departament de Justícia.

Queixa núm. 2333/00

Retard en la resolució de pròrroga de mesura de l'acolliment familiar

Els acollidors de fet d'un infant tutelat per la Direcció General d'Atenció a la Infància (d'ara endavant DGAI) i oncles del nen, van presentar una queixa davant del Síndic pel fet que, havent-se constituït la mesura d'acolliment un any i mig enrere, encara no havia estat prorrogada.

Els reclamants exposaven que, havent passat el termini establert per fer la pròrroga de l'acolliment, van sol·licitar per escrit al Departament de Justícia aquesta pròrroga, que se'ls donés vista de l'expedient amb excepció dels documents que poguessin afectar la intimitat de les persones afectades i que se'ls lliurés còpia certificada de les resolucions que afectessin la situació de l'infant, sense haver obtingut resposta.

Demanat informe, el Departament de Justícia comunicà al Síndic que pocs dies després d'haver estat presentada la queixa en aquesta Institució s'havia prorrogat la mesura d'acolliment simple, que havia estat establerta després que l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència encarregat del cas hagués completat l'informe sobre la situació actual de la mare, la qual havia manifestat, així mateix, el seu consentiment a la pròrroga de la mesura.

El Departament afegia que, durant el temps transcorregut des que l'acolliment havia deixat de ser vigent, els interessats havien continuat essent els guardadors de fet de l'infant amb els drets i deures establerts en els articles 253, 256 i 258 del Codi de Família, i feia constar que l'equip tècnic de la Direcció General d'Atenció a la Infància havia continuat fent el seguiment de la situ-

ació de l'infant. El Departament manifestà que aquest equip tècnic havia informat en diverses entrevistes tingudes amb els acollidors i amb l'advocat d'aquest la situació de l'expedient.

En relació amb la vista de l'expedient que havien sol·licitat els acollidors, el Departament informà el Síndic que s'havia requerit els interessats perquè veiessin l'expedient un cop es va comptar amb tota la documentació completa i actualitzada del cas, és a dir, una vegada formalitzada la resolució de pròrroga de l'acolliment, però que, no obstant això, els acollidors no van comparèixer ni s'havien tornat a posar en contacte amb la DGAI.

El Síndic, tot i donar la queixa per resolta, va voler fer algunes consideracions que estan consignades en el tema que encapçala aquesta queixa.

Actuació d'ofici núm. 2443/00

Agressions als educadors en els centres residencials

Arran de les notícies aparegudes a la premsa sobre les agressions de què havien estat víctimes uns educadors d'un centre d'acolliment per a adolescents i d'alguns centres residencials d'acció educativa, el Síndic va obrir una actuació d'ofici. Les notícies esmentades parlaven de possibles causes d'aquest augment de la violència: la manca de recursos humans i materials dels centres i de formació específica, els problemes de salut mental dels nois i noies i la saturació dels centres preparats per atendre'ls.

L'objectiu d'aquesta actuació d'ofici era informar-nos del cas concret que havia revelat la problemàtica. Al mateix temps, ens demanàvem si aquest cas no podia ser l'exponent d'una situació més genèrica. En aquest sentit, el Síndic s'interrogava també sobre la relació d'aquesta conflictivitat amb l'objecte de l'actuació d'ofici 3861/98, oberta sobre els centres residencials d'acció educativa i les llargues llistes d'espera d'infants i, sobretot, d'adolescents en alt risc social o víctimes ja d'un entorn de maltractaments, per accedir a una plaça en un centre residencial, i també respecte a la idoneïtat dels recursos assignats en cada cas.

El Departament de Justícia, en la seva resposta, referia les diverses circumstàncies identificades com a causants de les manifestacions violentes dels nois i noies que, per manca de recursos per a l'atenció específica, havien de ser atesos en establiments de la Direcció General d'Atenció al Menor. En aquest sentit, manifestava que tenia previst ampliar i traslladar el centre del Garraf, que atén joves amb trastorns de la personalitat i comportament que necessiten un tractament psicoterapèutic o psiquiàtric, a més de nous projectes de recursos d'educació intensiva.

El Departament relatava també el treball preventiu que fan els centres residencials d'acció educativa davant les conductes agressives i recordava la presència de guardes de seguretat per contenir els aldarulls.

Queixa núm. 2031/99

Adolescent tutelada escapolida d'un centre residencial

La mare d'una noia tutelada per la Direcció General d'Atenció a la Infància es queixà al Síndic de l'actuació de l'Administració respecte a la seva filla. Es queixava sobretot que no es prenen les mesures necessàries per evitar les fugides reiterades de la noia del centre on era acollida.

Demanat informe al Departament de Justícia, aquest va referir la complicada situació personal i familiar de la noia, que la feia fugir constantment de la seva realitat personal; també va explicar el programa educatiu que se seguia en el centre, i va informar que s'havia demanat la seva recerca als Mossos d'Esquadra i estaven a l'espera de localitzar-la. La noia havia telefonat al centre comunicant que no pensava tornar-hi.

El Síndic va adreçar-se al Departament de Governació (ara Departament d'Interior) a fi de ser informat de les gestions realitzades per localitzar la noia i dels resultats obtinguts. En la resposta a aquesta demanda, hi constava un informe detallat sobre les diverses sol·licituds de recollida i les complimentacions d'aquestes, que eren moltes. Es rebé també un segon informe del Departament de Justícia en què s'explicaven els esforços fets pels diferents serveis per portar a terme un pla de seguiment en el medi, i els acords a què s'havia arribat amb la noia, tots ells sense resultats positius atès que tornava a estar, al cap dels mesos, il·localitzable.

Analitzats els darrers informes, el Síndic va constatar que la noia, de 16 anys, no vivia amb cap adult responsable; i que no es trobava protegida en no poder ser localitzada; també es desconeixia en quines circumstàncies es trobava, però es detectaven indicadors de risc; finalment, ella mateixa manifestava no voler anar a un centre i, en conseqüència, van demanar més detalladament quins intents s'havien fet per protegir la noia d'altres formes, a part de la recollida i ingrés en un centre. Actualment, segons el darrer informe rebut, la noia segueix escapolida i manté només contacte esporàdic amb el pare.

El Síndic considera que, en aquest cas, s'han posat tots els mitjans que es tenien a l'abast per protegir de forma efectiva la noia, sense resultats positius, però va fer arribar diverses consideracions als departaments de Justícia i d'Interior, entre elles la necessitat d'avançar vers un treball conjunt i coordinat entre tots dos departaments.

Queixa núm. 3903/00

Demanda de centre amb més mesures de contenció per a una noia tutelada escapolida

La mare d'una adolescent tutelada per la Direcció General d'Atenció al Menor va expressar al Síndic la seva disconformitat amb la impossibilitat de traslladar la seva filla a un centre d'aquestes característiques del qual no pugui escapolar-se. La promotora de la queixa referia que havia demanat ajuda a la DGAM atès que el comportament de la seva filla la feia patir molt perquè havia entrat en entorns delictius, i que la noia havia

estat tres anys en centres residencials d'acció educativa. La preocupació de la mare era deguda a l'empitjorament de la filla en els darrers mesos, amb fugides contínues de la casa on residia, convivència amb altres joves que consumeixen substàncies tòxiques i manca de tractament psicològic continuat.

La promotora explicà que, després d'un pla frustrat de retorn a casa, la noia havia tornat a fugir i, en conseqüència, ella havia demanat a la DGAM el trasllat a un centre més segur a fi d'evitar les fugides, però la resposta havia estat que no es trobaria cap centre adequat fins que la noia cometés un delictes; i, tot i això, caldria esperar més d'un any. En ser la queixa molt recent, encara no s'ha rebut l'informe demanat al Departament de Justícia.

Queixa 1657/00

Dificultats en el procés d'intervenció per a la protecció d'una noia

Un ajuntament va exposar al Síndic la seva preocupació per les dificultats detectades en el procés d'intervenció per a l'atenció i protecció dels infants i adolescents que es troben en risc social, i més concretament de la situació d'una noia del seu municipi, que havia estat víctima d'abús pel seu pare. Les dificultats denunciades feien referència, en primer lloc, al temps d'espera per avaluar la situació personal i familiar de la noia i la proposta de recurs alternatiu a la família, si era el cas; i en segon lloc a la no identificació de la situació de risc de la noia. L'ajuntament esmentava també dificultats més genèriques en el circuit d'atenció i protecció als infants i adolescents en risc, de coordinació entre diferents serveis i sobre la sobrecàrrega de casos dels equips d'atenció a la infància i l'adolescència.

El Departament de Justícia informà dels antecedents familiars i personals de la noia i relatà el procés d'intervenció de l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència de la zona, els motius pels quals s'havia autoritzat la convivència amb el pare i també la previsió d'augment del nombre de professionals dels EAIA.

Un cop estudiada la informació i valorada la documentació que constava en l'expedient, el Síndic va adreçar-se al Departament, assenyalant els punts que més el preocupaven:

1. El període d'espera per a l'estudi i emissió de l'informe de l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència, tot fent esment que li constava que aquests equips reben una demanda molt superior a la seva capacitat d'actuació i que es donava una insuficiència de recursos humans; la consegüent dificultat de priorització dels casos a estudiar segons la urgència (situació de maltractament de l'infant); que entenia que el temps d'estudi i valoració del cas és també sovint un temps de modificació de circumstàncies familiars per la mateixa intervenció de l'EAIA.

2. La manca d'avaluació preventiva de la convivència de la noia amb el seu pare, atès que, pel sol fet de ser-ho, i pels indicadors de risc detectats, entre ells l'absència de relació paternofilial durant un llarg període de temps, no se li hauria d'haver autoritzat tenir cura de la

filla sense abans estudiar amb profunditat la idoneïtat d'aquesta convivència i els possibles riscos.

El Departament va respondre al Síndic que els seus objectius coincidien amb les consideracions d'aquesta Institució. Malgrat tot, vam insistir en el fet que aquestes situacions de risc es continuen donant i que s'havia obert una actuació d'ofici sobre els EAIA, per conèixer el desplegament i el funcionament d'aquests.

Actuacions d'ofici núms. 966/00, 967/00, 3048/00 i 3505/00

Les exploracions mèdiques d'infants maltractats i víctimes d'abús sexual

Si bé a l'Informe de 1999 donàrem compte de la firma del protocol per a la demarcació de Barcelona (actuació d'ofici núm. 3671/97, BOPC núm. 34 de 24 de març de 2000, pàg. 208) ara podem dir que l'any 2000 s'han signat els corresponents a les demarcacions de Girona, Tarragona i Lleida. Encara que s'hagi pres com a base el que s'establí en primer lloc, cada territori, d'acord amb la seva idiosincràsia, ha desenvolupat el seu propi debat i ha organitzat la coordinació de les institucions i autoritats implicades segons la seva experiència. Això ha estat enriquidor. En algun cas l'elaboració del text s'ha confiat a una comissió que ja s'havia ocupat de la violència domèstica; en altres casos s'ha volgut explicitar molt detalladament la tipologia dels maltractaments infantils a fi de poder utilitzar el protocol per a una tasca de sensibilització en aquest camp. Per tot això, la nostra Institució ha considerat una actuació d'ofici diferenciada la redacció de cada un d'aquests protocols, i fins i tot ha considerat com una actuació d'ofici distinta, per la seva complexitat, el seguiment del protocol per a la demarcació de Barcelona. En efecte, la comissió de seguiment d'aquest primer protocol, constituïda el 14 de juliol de 2000, ja ha tingut tres reunions; i han figurat en l'ordre del dia les qüestions de difusió del contingut del mateix protocol, la formació dels professionals sanitaris dels hospitals designats com a referents i la identificació dels casos més significatius de causes judicials en les quals s'hagin tingut en compte o no les orientacions del protocol. S'ha creat també l'oportuna comissió per a la demarcació de Girona, i en un temps relativament pròxim s'establiran les corresponents a les dues demarcacions restants.

4. DRET A UNA INFORMACIÓ ADEQUADA: MANCA DE DESPLEGAMENT DE LA LLEI 8/1995, DE 27 DE JULIOL, D'ATENCIÓ ALS INFANTS I ADOLESCENTS

En informes anteriors el Síndic va insistir en la necessitat de desenvolupar reglamentàriament la Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció dels infants i els adolescents, per tal de garantir el respecte als drets que fan referència a la informació adequada, intimitat, honor i imatge dels infants.

En l'Informe de l'any passat assenyalàvem que el Síndic havia rebut del Departament de Justícia el Projecte de decret de desplegament de la Llei 8/1995, en l'àmbit sancionador, com a resposta a les repetides de-

mandes de ser informat del procés de redacció d'aquest reglament.

A hores d'ara, però, aquest reglament no ha estat aprovat, i el Síndic ha d'insistir una vegada més en la necessitat d'aquesta regulació, pel fet que continua constant l'existència de situacions vulneradores dels drets dels infants que no han obtingut resposta.

Així, va tenir entrada a la Institució una queixa relativa al contingut gairebé pornogràfic del catàleg d'una publicació que una editorial va adreçar per correu a un infant que havia sol·licitat uns números endarrerits d'una revista de la mateixa editorial (vegeu queixa núm. 688/00). Aquesta actuació incorria en la prohibició continguda a l'article 34 de la Llei 8/1995, de 27 de juliol, i no va poder ser sancionada per causa de la manca de desplegament d'aquesta Llei.

Tampoc no va poder dur-se a terme cap actuació respecte al videojoc per a infants i adolescents que exaltava la violència gratuïta (vegeu seguiment de l'actuació d'ofici 3612/98, el plantejament de la qual vam referir l'any passat), ni tampoc en relació amb una queixa interposada per raó de la publicitat de telèfons eròtics al teletext d'una cadena de televisió (vegeu queixa núm. 1372/00).

En aquest mateix sentit, el Síndic també va rebre una queixa relativa al tractament que un mitjà de comunicació havia donat a les presumptes agressions sexuals que havia sofert una adolescent i que permetia identificar-la (vegeu queixa núm. 3902/00).

Val a dir que en el nostre ordenament hi ha normativa diversa que incideix, en alguns aspectes, en les matèries objecte de queixa. Es tracta, però, de normativa d'àmbit sectorial que no té per objecte la protecció dels drets dels infants, i que per tant els atorga una protecció parcial que no abasta la pluralitat de supòsits que conté la Llei 8/1995, de 27 de juliol. Com a exemple podem citar la Llei 25/1994, de 12 de juliol, d'incorporació de la Directiva 89/552/CEE, que regula l'exercici d'activitats de radiodifusió i televisió, però que en canvi no permet encabir-hi les infraccions comeses mitjançant el teletext. El mateix va succeir amb la Llei 2/2000, de 4 de maig, del Consell de l'Audiovisual de Catalunya, a l'empara de la qual aquest Consell no va poder sancionar la venda d'un videojoc.

El Síndic considera que l'existència d'aquestes situacions fa palesa la necessitat de disposar del reglament de desplegament de la Llei 8/1995, de 27 de juliol, com a mínim en allò referent al règim sancionador que s'hi preveu. Cal tenir en compte que la Llei 8/1995, de 27 de juliol, va ser una de les primeres de l'Estat espanyol d'incorporar els drets i llibertats reconeguts a la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants.

La Convenció reconeix, entre d'altres, el dret dels infants a no ser subjectes d'interferències arbitràries o il·legals en la seva vida privada –dret a la intimitat– i a rebre una informació adequada. Respecte a aquest últim dret, la Convenció estableix que els estats han de promoure el desenvolupament de la normativa adequa-

da per protegir l'infant de la informació o del material informatiu perjudicial per al seu benestar.

Però la manca de desenvolupament del règim sancionador que preveu la Llei 8/1995, de 27 de juliol, impedeix que es pugui sancionar l'incompliment de les obligacions que estableix aquesta llei per assegurar el respecte dels drets civils dels infants reconeguts a la Convenció.

El Síndic considera que amb la seva manca d'actuació, l'Estat, en aquest cas el Govern de Catalunya, incompleix l'obligació que té atribuïda per un conveni internacional que forma part del nostre ordenament –la Convenció– de dictar la normativa necessària per protegir l'infant de determinades situacions vulneradores dels seus drets. I que amb aquest incompliment deixa buits de contingut bona part dels drets civils dels infants reconeguts per la Convenció, per tal com, encara que recollits formalment, no hi ha cap ens públic encarregat de garantir que siguin respectats.

Queixa núm. 688/00

Propaganda de publicacions de contingut inadequat adreçada a un infant

El Defensor del Menor a la Comunitat de Madrid va sol·licitar la intervenció del Síndic en relació amb la queixa presentada pels pares d'un infant que havia demanat a una editorial domiciliada a Barcelona els números endarrerits d'una revista, els quals li havien estat tramesos acompanyats d'un catàleg de publicacions de contingut no apropiat per al públic infantil, pel seu caràcter pràcticament pornogràfic.

El Síndic va trametre aquesta documentació al Departament de Justícia perquè emprengués les actuacions necessàries per protegir els drets dels infants i adolescents de la publicitat i de les publicacions perjudicials.

El Síndic exposà al Departament que, al seu parer, la publicitat objecte de la queixa vulnerava els articles 33 i 34 de la Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció als infants i adolescents, pel fet que tenia un contingut pornogràfic perjudicial per al desenvolupament de la personalitat dels infants i adolescents.

El Departament de Justícia va informar d'haver traslladat el projecte de decret de desplegament de l'esmentada Llei 8/1995, de 27 de juliol, en l'àmbit sancionador, als diferents departaments de la Generalitat afectats per poder perseguir casos com aquest. A hores d'ara el Síndic no té coneixement que aquest projecte hagi estat aprovat.

Seguiment de l'actuació d'ofici núm. 3612/98

(pàg. 31273 del BOPC núm. 380, de 19 de març de 1999)

Videojoc per a infants i adolescents que exalta la violència gratuïta

Arran de la sol·licitud formulada per un grup de mares al Síndic perquè es retirés del mercat un videojoc que incitava a la violència (vegeu l'Informe corresponent a

l'any 1999 pàg. 191 del BOPC núm. 34), el Síndic va obrir una actuació d'ofici ja que va considerar que la venda d'aquest videojoc podia vulnerar els drets dels infants.

El Síndic es va adreçar als departaments de Justícia i d'Indústria, Comerç i Turisme, al Consell de l'Audiovisual de Catalunya i al ministeri fiscal per sol·licitar-los d'intervenir en aquest assumpte.

El Departament d'Indústria, Comerç i Turisme va assenyalar que encara que l'Estatut del Consumidor preveu unes actuacions dels òrgans d'aquest Departament, la Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció dels infants i dels adolescents, estableix l'obligatorietat de concreció reglamentària del seu article 35, i en conseqüència va concloure que no era possible sancionar la venda del videojoc.

El Departament de Justícia va considerar, en canvi, que d'acord amb la disposició addicional sisena de l'esmentada Llei 8/1995, de 27 de juliol, mentre aquesta norma no fos desenvolupada reglamentàriament, calia aplicar els règims sancionadors ja establerts per altres lleis sectorials que regulen la matèria i, en aquest sentit, va informar que havia tramès l'assumpte plantejat al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme, competent en matèria de consum.

El Síndic va considerar que, efectivament, mentre no es desenvolupés reglamentàriament la Llei 8/1995, de 27 de juliol, calia aplicar els règims sancionadors previstos a la normativa sectorial, i així ho va comunicar al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme, al qual va suggerir, a més, la possibilitat de coordinar-se amb el Departament de Justícia a fi d'establir criteris en relació amb aquest assumpte. Aquest suggeriment no va obtenir resposta del Departament.

El Síndic també va fer el mateix suggeriment al Departament de Justícia, i li va reiterar la necessitat i la urgència de desplegar la Llei 8/1995, de 27 de juliol.

La Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, per part seva, va informar el Síndic que l'exaltació de la violència com a contingut d'un videojoc no podia ser perseguida des de l'àmbit penal i que, en l'àmbit administratiu, la seva competència es referia a la protecció dels infants que es troben en situació de desprotecció.

D'altra banda, el Consell de l'Audiovisual de Catalunya va resoldre que no tenia competències en matèria de videojocs. També va fer constar la necessitat que el poder legislatiu, estatal o autonòmic, «prengui mesures legislatives envers videojocs amb característiques com les esmentades», i va recomanar als pares i adults que fins que hi hagués legislació sobre aquests videojocs, prenguessin les mesures oportunes perquè no fossin utilitzats per menors d'edat.

El Departament de Justícia va trametre al Síndic, el febrer de 2000, un projecte de decret de desenvolupament de la Llei 8/1995, de 27 de juliol, en l'àmbit sancionador, del qual a hores d'ara no sabem que hagi estat aprovat.

Queixa núm. 1372/00

Publicitat de telèfons eròtics al teletext d'una cadena de televisió

La mare d'un infant va adreçar-se al Síndic per tal de denunciar que el teletext d'una cadena de televisió privada d'àmbit estatal contenia publicitat de telèfons eròtics de molt fàcil accés als menors i que la companyia telefònica havia posat obstacles a la seva sol·licitud d'adoptar mesures que evitessin aquesta accessibilitat.

El Síndic va adreçar-se al Departament de Justícia, el qual va informar que, si bé la Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció dels infants i els adolescents, estableix que les administracions públiques han de vetllar perquè els infants i els adolescents no tinguin accés, per mitjà de les telecomunicacions, a serveis que poden danyar el seu desenvolupament, és veritablement difícil a les esmentades administracions de controlar l'accés dels menors al teletext, que no és programació televisiva sinó un servei d'informació permanent no inclòs en la regulació de l'esmentada Llei 8/1995.

El Departament també assenyalava que caldria regular la prohibició d'exhibir publicitat de números de telèfon eròtics al teletext o que les companyies telefòniques controlassin l'accessibilitat dels infants a les línies eròtiques, i informava que la potestat sancionadora en aquest àmbit la té atribuïda el Consell Audiovisual de Catalunya, al qual s'havia donat trasllat de la queixa.

El Consell de l'Audiovisual va trametre al Síndic la decisió que oportunament havia emès ran de la reclamació de la promotora de l'expedient per raó d'aquest mateix assumpte. En aquesta decisió el Consell considerava que en la normativa vigent de televisió sense fronteres el servei de teletext no hi és inclòs i, en conseqüència, des del punt de vista legal no es podia considerar que el fet denunciat hagués vulnerat la normativa vigent.

Això no obstant, el Consell comunicava que donada la rellevància i la influència d'aquest fet, intentaria fer entendre a les cadenes la necessitat de crear filtres que limitessin l'accés a aquest tipus d'informació. En la mateixa decisió, per últim, el Consell de l'Audiovisual va decidir establir un marc de contactes informatius amb les cadenes privades i el Ministeri de Ciència i Tecnologia, en considerar que la protecció dels infants i els adolescents ha de prevaler en tots els serveis i les programacions dels mitjans audiovisuals.

Queixa núm. 3902/00

Vulneració del dret a la intimitat d'una adolescent per part d'una revista

Un familiar d'una adolescent va adreçar-se al Síndic per exposar la seva disconformitat amb la resposta que el Consell de la Informació de Catalunya havia donat a la denúncia que hi havia interposat per raó del tractament que una revista d'àmbit comarcal havia donat a les presumptes agressions sexuals sofertes per la noia. La notícia incloïa detalls de les circumstàncies personals i familiars de l'adolescent que permetien identificar-la.

El promotor informava que el Consell de la Informació havia considerat que no s'havia respectat la intimitat de la persona afectada i que no s'havia tingut la cura més elemental en la difusió de la notícia. També assenyala-va, però, que aquest fet no semblava atribuïble a mala fe concreta, sinó a una actitud negligent, i recomanava moltíssima cura en el tractament de notícies com aque-lla.

Amb posterioritat a aquesta recomanació del Consell, la revista en qüestió va tornar a publicar l'esmentada notícia, amb detalls abundants de la vida personal i fami-liar de la noia. La mateixa informació, amb aquest mateix tractament, va ser igualment publicada en un altre mitjà de comunicació escrit d'àmbit comarcal del qual és directora la persona que signava la notícia en les dues ocasions anteriors.

El Síndic ha tramès recentment aquestes noves dades al Consell de la Informació de Catalunya, i està pendent de la resposta d'aquest organisme.

5. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'EXERCICIS ANTERIORS

Seguiment de l'actuació d'ofici núm. 2940/98

(pàg. 200 a 202 BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000)

Situació dels menors magribins no acompanyats

El Síndic obrí aquesta actuació d'ofici a començament d'octubre de l'any 1998, pocs dies després de produir-se la consciència pública del problema dels nois del carrer. En l'Informe de 1999 figura el relat de les nos-tres investigacions i els suggeriments que es feren al Departament de Justícia. Aquest ens informà del trac-tament que donava a la qüestió. El Síndic el considerà insuficient, i, amb tot i valorar els esforços realitzats i els recursos que s'assajaven, continuà la seva investiga-ció. Se sostingueren sessions de treball amb represen-tants municipals i d'associacions que atendien alguns d'aquests nois; l'adjunt per als infants de la nostra Ins-titució es desplaçà a Sevilla i Còrdova on, per interme-diació del Defensor del Pueblo Andaluz, es reuní amb entitats andaluses que s'ocupaven de problemes sem-blants. Es tingueren contactes amb la directora del cen-tre Bayti de Casablanca, en ocasió de la seva estada a Barcelona, i es reberen informacions proporcionades directament per la directora general d'Atenció a la In-fància, avui del Menor, i de la regidora de Benestar Social de l'Ajuntament de Barcelona; no es deixaren les relacions amb voluntaris i s'acudí sovint als punts de trobada d'aquests nois al mateix carrer.

El Síndic no pot silenciar la seva preocupació pel que sembla constituir l'acceptació d'un grup de menors immigrants respecte dels quals fins ara han fracassat -si es vol aparentment- els recursos que s'hi ha dedicat; i també el preocupa el risc que aquesta acceptació porti a desistir de qualsevol proposta educativa i a convertir aquesta situació en un problema d'ordre públic.

En aquest sentit, els plantejaments inicials de fons, per part de l'Administració, no han variat. La solució del problema no es precisa, o s'ajorna. D'altra banda, a

parer del Síndic, no és necessari modificar la normati-va actual; el que cal són projectes adequats.

A part que molts d'aquests nois no han estat tutelats, i això cal considerar-ho un incompliment de deure legal, el Síndic té la convicció que no s'ha aplicat sobre aquest grup un programa definitiu i ambiciós, amb els mitjans corresponents. Per aquests motius no es pot tancar encara aquesta actuació d'ofici; i s'han fet re-centment al Departament de Justícia els suggeriments següents.

1. Promoure una actitud de respecte als menors immi-grants no acompanyats, descartant, en qualsevol àmbit, per aquest fet, tot etiquetatge que impliqui una conno-tació de conflictivitat, marginalitat o inclusió en una tipologia de joves irrecuperables.

2. Tutelar de manera automàtica aquests nois, d'acord amb la normativa vigent, tan bon punt arriben a territori català, a fi d'evitar, a més, per aquesta mancança, que assoleixin la majoria d'edat en aquesta situació jurídi-ca irregular.

3. Agilitar tant com calgui l'obtenció de la documenta-ció personal.

4. Situar al carrer el nombre necessari d'educadors de carrer, durant les vint-i-quatre hores del dia, amb l'ob-jecte de resoldre en el seu propi àmbit una situació que es crea al carrer mateix, i evitar, així que aquests nois caiguin en mans d'explo-tadors.

5. Assegurar una atenció especial a la formació d'a-quests educadors, afavorint l'intercanvi amb professi-onals 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, especialment del tipus d'educació intensiva, creant més centres d'aquesta mena si cal.

7. Organitzar un centre com a alberg integrat al model específic d'atenció al qual ens referim en el punt an-te-rior, amb normativa flexible per acollir-s'hi, però amb un règim intern que comporti una intencionalitat edu-cativa i dotat del personal necessari preparat per al seu objectiu.

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 escaigui, l'atenció deguda als proble-mes de drogaaddicció i salut mental.

10. Impulsar, amb una concepció interdepartamental, una acció de govern per escometre el fenomen general de la immigració a Catalunya, que ajudi a resoldre les seves manifestacions concretes; en el cas que ens ocu-pa, els infants que arriben sols.

11. Avaluar periòdicament les accions realitzades i la preparació d'estratègies de futur, a través de la mesa permanent prevista en l'acord de coordinació interins-titucional signat el 9 de març de 1999.

En el moment de tancar la redacció d'aquest Informe, estem pendents de resposta per part del Departament de Justícia.

Seguiment del suggeriment al Departament de Justícia en relació amb les adopcions (Queixa núm. 1858/99)

(pàg. 204 del BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000)

En el tema de l'Informe de 1999 referit a l'adopció, es relatava la queixa núm. 1858/99, arran de la qual s'havien fet els suggeriments que es formulaven al Departament de Justícia, llavors pendents de resposta. Posteriorment, el Departament comunicà al Síndic l'acceptació dels seus suggeriments. El Síndic va reiterar la necessitat de buscar sempre l'interès de l'infant a ser adoptat per sobre de tot altre, tenint especial cura en la durada dels acoblaments, la selecció de les famílies, l'evitació de la fragmentació en la vida dels infants i el manteniment dels contactes amb els germans i altres familiars.

També s'insistí en la necessitat de fer esforços de diàleg amb els centres i els equips educatius, tot adaptant-se a la idiosincràsia de cada centre i integrant en el procés adoptiu tot allò que l'infant ha rebut de positiu en l'estada en el centre.

SECCIÓ 11. LA VIOLÈNCIA CONTRA LES DONES

1. INTRODUCCIÓ

«El grado de civilización de una sociedad se mide por el grado de libertad de la mujer»

(Charles Fourier)

Són moltes les maneres amb què es poden lesionar els drets fonamentals de les dones. Així, a part de patir situacions de discriminacions sexuals, d'humiliacions, o d'altres comportaments greus que suposen actuacions que queden més amagades, les dones també pateixen altres situacions que són més evidents: les violacions i atacs sexuals, la violència domèstica física i/o psíquica, l'abús de menors, l'assetjament sexual, la mutilació sexual femenina, el tràfic de dones i la indústria del sexe, etc.

Atesa la amplitud d'aquesta problemàtica, enguany hem volgut centrar-nos en les qüestions que ens han semblat més significatives: la violència que pateixen les dones a la llar i les xarxes de proxenetisme.

Les raons que ens han portat a escollir aquests dos temes són, d'una banda, perquè la denominada violència domèstica surt a la llum pública com a tema d'actualitat, al interessar-se els mitjans de comunicació per l'alarmant augment de morts ocasionades per aquest fenomen social, fet que ha ocasionat que la societat hagi anat prenent consciència no només de la gravetat d'aquest problema sinó també de la vertadera dimensió que aquest comporta.

D'altra banda, les xarxes de proxenetisme també han manifestat un alarmant augment aquests darrers anys.

Aquesta problemàtica implica l'existència d'un gran nombre d'organitzacions que la duen a terme; i la prostitució, independentment de les causes que la motiven, constitueix un fenomen social que sovint va acompanyat d'una privació de la llibertat personal en relació amb el dret a l'autodeterminació sexual. És a dir, en aquests casos la dona no pot prendre cap altra determinació que la d'exercir la prostitució, decisió que, per tant, no és presa de forma conscient i voluntària sinó mitjançant coacció, engany o abús de situació de necessitat.

2. LA VIOLÈNCIA CONTRA LES DONES EN L'ÀMBIT DE LA LLAR

La mort d'una dona, el mes de desembre de 1997, a causa de les cremades que li va produir el seu exmarit després que ella denunciés en un programa de televisió els maltractaments que patia des de feia quaranta anys, va ser el detonant perquè l'opinió pública s'assabentés que el problema de les dones maltractades en el nostre país no és un fet aïllat que es produeix en poques famílies i que elles mateixes solucionen, sinó que és un veritable calvari per a moltes dones que estan sotmeses diàriament al terror i que en alguns casos no troben en les institucions l'ajut que necessiten.

A conseqüència del cas anterior, el 13 de gener de 1998 el Síndic de Greuges va obrir una actuació d'ofici per tal de fer un seguiment de les accions dels diversos departaments de la Generalitat per respondre a aquest problema.

Durant tot aquest temps, el Síndic de Greuges ha recopilat informació de les línies d'actuació de les diverses institucions afectades per la violència domèstica contra les dones.

Enguany, hem considerat que calia tancar l'anterior actuació d'ofici amb les dades de què disposem i hem obert una nova actuació a fi de valorar les actuacions de les institucions implicades i de formular les recomanacions oportunes.

El Servei d'Informació al Ciutadà de la nostra Institució ha rebut alguna consulta sobre els recursos socials d'assistència a les dones maltractades, i ha rebut una queixa directa sobre aquest problema.

El foment i la garantia del compliment dels drets humans constitueixen elements bàsics per eradicar la violència a causa del sexe i la violència domèstica, ja que les situacions que definim sota el nom de violència domèstica són bàsicament qüestions de violència de sexe, conseqüència d'una tradició masclista.

La Carta de les Nacions Unides afirma la fe en els drets fonamentals, la dignitat, el valor i la igualtat de les persones.

El 18 de desembre de 1979 al si de les Nacions Unides es va aprovar la Convenció per a la eliminació de totes les formes de discriminació contra les dones, que constitueix l'instrument internacional principal per a la promoció dels drets i llibertats de les dones. Ratificada per 150 països, el seu caràcter vinculant en fa el marc jurídic bàsic per eradicar la discriminació per raó de sexe.

D'altra banda, la Conferència Mundial dels Drets Humans, reunida a Viena el 15 d'abril de 1993, va subratllar, especialment, la importància d'eliminar la violència contra la dona en la vida pública i privada, eradicant prejudicis sexistes.

El 20 de desembre de 1993, la Declaració 48/104 de l'Assemblea General de les Nacions Unides sobre l'Eliminació de la violència contra la dona establí a l'article 1 el concepte d'aquesta violència considerant que és «tot acte de violència basat en la pertinença al sexe femení que tingui o pugui tenir per resultat un dany o un sofriment físic, sexual o psicològic per a les dones, incloent-hi l'amenaça d'aquests actes, la coacció o privació arbitrària de la llibertat, tant si es produeixen en la vida pública com en la privada». Aquesta declaració, a més de l'adopció de mesures especials per eradicar la violència contra les dones, planteja la necessitat d'estudiar les causes i les conseqüències d'aquesta violència i l'eficàcia de les mesures preventives.

L'any 1986 es va plantejar per primer cop el problema de la violència contra les dones al Parlament Europeu, mitjançant la Resolució A-44/86. L'any 1994, amb la Resolució A3-0349/94, es posava especialment de manifest la problemàtica de la violació dels drets de les dones en referència a la integritat del seu cos. Finalment, la Resolució A4-0250/97, sobre una Campanya europea sobre tolerància zero davant la violència contra les dones, va considerar que aquesta violència, tant en la família com fora, inclou, entre altres, els maltractaments i les agressions físiques i psíquiques de què poden ser objecte.

També el Consell de Ministres del Consell d'Europa es va fer ressò d'aquest problema en les seves resolucions núm. 4 del 26 de març de 1985 i núm. 2 de 1990.

En un pla sectorial, la III Conferència Europea sobre la Igualtat entre dones i homes, reunida pel Consell d'Europa a Roma l'any 1993, va aprovar una resolució sobre la violació i les agressions sexuals a les dones, i cridà els estats participants a adoptar mesures preventives per eliminar aquesta violència.

Respecte al tractament que atorga l'ordenament jurídic espanyol a aquest problema, l'any 1989 es va introduir per primer cop en el dret penal, de forma expressa, un precepte que sanciona aquests comportaments.

No tenim un únic text legal que reculli totes les respostes que el dret ofereix a aquest problema. Per saber quines alternatives existeixen s'han de tenir en compte els següents texts legals:

- La Constitució Espanyola, quan regula els drets fonamentals als articles 1, 9.2, 10, 14, 15, i 32.
- El Codi penal
- La Llei d'enjudiciament criminal
- El Codi civil
- La Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajuda i assistència a les víctimes de delictes violents contra la llibertat sexual.

Exceptuant els professionals que tracten el problema dels maltractaments a les dones i aquells ciutadans que

tenen alguna relació amb els anteriors, aquests fets només es coneixen, fonamentalment, pels mitjans de comunicació. És important tenir en compte que els casos de maltractaments que descriuen els mitjans de comunicació són solament un percentatge mínim de la realitat. Hi ha una tendència molt elevada a ocultar la informació, tant per part de la mateixa víctima com dels familiars més pròxims, veïns i coneguts. Per tant, malgrat tots els esforços en aquest sentit, encara són pocs els casos de maltractaments a dones que arriben a ser denunciats.

La manca de dades segures en poder de les institucions, juntament amb el fet que aquests comportaments es produeixen en un àmbit privat, porta a ignorar la magnitud del problema. Per aquests motius, les Nacions Unides, el Consell d'Europa i el Parlament Europeu, en les seves declaracions i resolucions, han recomanat als estats d'investigar, recollir dades i fer estadístiques per treure a la llum aquesta violència. No obstant això, les dades recollides per les institucions competents continuen presentant discordances amb la realitat i, a més a més, s'observa disparitat entre elles.

Convé que tant els jutjats com les policies, els hospitals i centres d'atenció primària, els serveis socials i totes aquelles instàncies i institucions que es trobin relacionades amb el problema dels maltractaments en l'àmbit de la llar, adoptin una denominació comuna per elaborar i obtenir quan convingui dades estadístiques. A aquests efectes, cada institució ha d'adoptar les mesures necessàries per poder disposar i ordenar, sota aquella denominació comuna i genèrica, les dades estadístiques corresponents a aquest problema. D'altra banda, en el projecte del nou pla estadístic de Catalunya s'ha inclòs la proposta d'elaboració de dades sobre violència per raó de sexe, proposta que esperem que es dugui a terme en el termini més breu possible atesa la necessitat de disposar de dades estadístiques fiables.

Segons l'enquesta «La violència contra les dones», encarregada per l'Institut Català de la Dona, el 4,3% de les dones catalanes van reconèixer l'any 1999 haver estat víctimes de maltractaments. Segons el Ministeri d'Afers Socials i l'Institut Català de la Dona, es calcula que hi pot haver entre el 5 i el 15% de dones majors d'edat que són objecte d'algun maltractament, psíquic o físic: podem parlar de fins a 2,5 milions de persones a l'Estat espanyol. Així mateix, segons l'informe de les Nacions Unides «L'estat de la població mundial 2000», almenys una de cada tres dones ha sofert algun tipus de maltractament o abús.

L'increment experimentat en la informació sobre maltractaments a les dones no significa que hagi augmentat el nombre de dones maltractades, sinó que la dona ha tingut accés a la informació i ha anat coneixent els canvis legislatius, els seus drets i els recursos socials que té a la seva disposició.

Davant d'aquestes xifres queda clar que la igualtat de sexes i l'eliminació de la violència contra les dones són reptes que encara no s'han assumit. El maltractament familiar, com a exteriorització d'una situació de dominació de l'home sobre la dona, que atempta contra valors constitucionals com la llibertat i la dignitat, és un

fet que transcendeix la intimitat del nucli familiar en el qual es produeix i que ha de ser abordat com un problema que incumbeix a tota la societat.

És, doncs, imprescindible informar la dona (com a subjecte passiu dels maltractaments en la gran majoria de casos) dels seus drets i de les possibilitats que té al seu abast per posar fi o minvar el seu problema. La dona ha de conèixer el cercle de maltractaments que es pot instaurar si adopta una actitud passiva.

Considerem especialment positiva l'elaboració per part de l'Institut Català de la Dona del projecte de creació d'un servei gratuït d'atenció telefònica, 24 hores, dins l'àmbit territorial de Catalunya, que informi, assessori, faciliti l'expressió i denúncia dels casos de violència de sexe i presti assistència a les emergències produïdes per aquestes situacions, i també un seguiment personalitzat de cada cas. Aquest projecte es preveu que entri en ple funcionament l'any 2001.

Ens trobem davant una matèria multidisciplinària, és a dir que presenta diversos problemes i que per tant demana solucions que afecten àmbits molt diversos. No n'hi ha prou amb una resposta legislativa o judicial, sinó que cal una profunda actuació cultural, educativa, de prevenció i eliminació d'una tradició masclista. Cal, doncs, un esforç de tots els professionals implicats i, en general, de tota la societat i de tots els ciutadans per lluitar contra la violència en l'àmbit de la llar.

És necessària la coordinació, sumar esforços i intercanviar contínuament informació entre els professionals i institucions implicades a fi de poder afrontar els reptes que puguin sorgir en l'àmbit de la violència domèstica.

Considerem, doncs, que seria bo que es constituís una comissió de seguiment tècnic on estiguin representats jutges, fiscals, advocats, gerents o directors de centres hospitalaris, policia judicial, metges forenses i treballadors socials, per fer un seguiment adient d'aquest problema multidisciplinari i del grau de compliment dels protocols d'actuació que interdepartamentalment s'estableixin, i també de la divulgació d'aquests a tots els professionals implicats.

D'altra banda, la violència domèstica que pateixen les dones està molt relacionada amb la que pateixen els menors dins del mateix nucli familiar. En moltes ocasions es produeix coetàniament; en altres casos els menors contemplem els maltractaments soferts per la mare i pateixen danys psíquics, amb greus conseqüències per a l'estabilitat emocional i per a l'aprenentatge d'actituds davant la vida.

Per això és aconsellable potenciar la mediació familiar com a instrument per resoldre els conflictes. Aquesta tècnica implica la intervenció d'un mediador professional, el qual haurà d'intentar facilitar la presa d'acords entre les parts enfrontades.

Hi ha molts factors que propicien la violència: l'atur, l'aïllament social, el desavantatge social, el consum de drogues (alcohol, fàrmacs...), l'estrès, la conflictivitat, la manca de patrons d'actuació, la manca de mecanismes de comprensió, expressió i reflexió, etc. Però el que és comú en tots els supòsits és que la família violenta acostuma a tenir dificultats d'introspecció, man-

ca de consciència de tenir problemes i, per tant, de necessitar ajuda, i dificultat per integrar les experiències.

L'Institut Català de la Dona, del Departament de Presidència de la Generalitat, ens ha informat dels aspectes més importants en relació amb les actuacions relacionades amb aquesta violència.

El Govern de la Generalitat de Catalunya, conscient que la violència de sexe és un problema d'abast social, ha endegat una campanya de sensibilització contra els maltractaments domèstics. Aquesta campanya s'inicià en el marc de la commemoració del «Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència contra les Dones». L'estratègia de comunicació de la campanya és aconseguir la no-permissivitat social en qualsevol acte de violència contra les dones i persuadir les persones agressores que aquest tipus de conducta porta a la soledat i l'aïllament social. El punt de partida de la campanya, en el qual vam participar, fou l'acte a la plaça de la Catedral de Barcelona, consistent en la lectura d'un manifest contra la violència de gènere, i l'enlairament d'un llaç de color lila amb una franja negra, que simbolitza la solidaritat i el dol per les dones maltractades d'arreu del món.

Un total de 15.000 llaços han estat àmpliament distribuïts per tot el territori de Catalunya per tal que les persones i els mitjans de comunicació puguin mostrar la seva adhesió a la campanya i el seu rebuig als actes de violència contra les dones.

A aquestes accions ha vingut a sumar-se, des del gener de l'any 1998, l'acció de la Comissió d'Anàlisi dels Actes de Violència contra les Dones en l'Àmbit de la Llar, creada pel Govern de la Generalitat amb l'objectiu d'impulsar accions conjuntes dels diferents departaments implicats en el treball per a l'eradicació de la violència contra les dones.

Fruit del treball d'aquesta Comissió és el Protocol interdepartamental d'atenció a la dona maltractada en l'àmbit de la llar, que és una eina per reforçar els mecanismes actuals d'assistència i prevenció, que són imprescindibles per eradicar la violència de l'àmbit de la llar.

Els objectius d'aquest protocol són l'educació, la sensibilització social i l'assistència. Per aconseguir-ho s'estableix un sistema únic i homogeni d'atenció a les víctimes per a tots els departaments implicats, dissenyat en forma de circuit. Mitjançant aquests circuits, els diferents departaments implicats donen resposta a les dones víctimes de maltractaments físics o psíquics, tant en els casos en què hi ha voluntat d'interposar denúncia com en aquells en què únicament se sol·licita informació.

Un altre mecanisme per eradicar la violència en l'àmbit de la llar és la creació de la Comissió Interdisciplinària contra la Violència de Gènere (Decret 26/2001, de 23 de gener publicat al DOGC núm. 3317 de 31.1.2001).

Les funcions d'aquesta comissió són l'elaboració, el seguiment i l'avaluació d'un pla integral de prevenció de la violència de sexe i d'atenció a les persones que la pateixin. Aquest pla tindrà en compte, com a mínim,

l'estudi sobre les causes de la violència de sexe; les mesures preventives, en especial les que es poden aplicar en el món educatiu, els mitjans de comunicació i en l'adjudicació d'habitatges de protecció oficial; les mesures de suport i atenció a la persona maltractada, especialment les que pot aplicar directament el personal dels cossos de seguretat, dels serveis sanitaris i jurídics, dels serveis d'atenció a la víctima i dels serveis socials, tant els d'atenció primària com els especialitzats; i, finalment, les mesures que afectin la persona agressora, tant reeducadores com repressores.

El pla integral recollirà un estudi de la situació actual i tres grans blocs de mesures. En primer lloc, les preventives, que inclouen aspectes educacionals, de detecció de situacions de risc, campanyes informatives, informació continuada, etc.; en segon lloc, les d'atenció a la víctima, com els protocols d'atenció dels diferents àmbits afectats (judicial, sanitari, policial i social) i, finalment, les mesures que afecten l'agressor.

La dotació pressupostària està inclosa dins del pressupost de despesa general de cadascun dels departaments implicats.

Respecte a les mesures que afecten l'agressor, és necessari continuar en l'elaboració de programes d'atenció als agressors per evitar la reincidència, especialment en els casos on el consum de tòxics és un factor desencadenant de les actuacions agressives.

L'Institut Català de la Dona, en el marc dels convenis amb les universitats catalanes, està efectuant un estudi sobre el perfil dels agressors, el qual contribuirà al coneixement de les causes i dels sistemes de detecció.

Actuacions per eradicar la violència contra les dones en l'àmbit de la llar:

– Des d'un punt de vista legislatiu

Des del punt de vista legislatiu queda per fer, i hem d'acceptar que les solucions que ofereix la llei no són suficients.

Donada la gran repercussió social que l'augment d'aquests delictes produïa, la Llei orgànica 14/1999, de 9 de juny, va modificar diversos articles del Codi penal, tant de la part general com especial, i de la Llei d'enjudiciament criminal, sobretot pel que fa a l'obtenció d'una immediata protecció a les víctimes en els delictes de maltractaments, com també en diversos aspectes processals.

Malgrat aquestes reformes legislatives, queden encara sense solució molts aspectes. Així, no sempre s'acumulen les denúncies; en les faltes no s'adopten mesures cautelars; la manca d'agilitat en alguns casos en la tramitació dels expedients judicials, l'especial problemàtica que presenten les víctimes de la violència domèstica procedents d'altres cultures, etc.

Per aquests motius, és tan necessària la modificació de la normativa existent com establir-ne una de pròpia.

Hauria de modificar-se la legislació de competència estatal en els àmbits següents:

- el Codi penal
- la Llei d'enjudiciament criminal
- el Codi civil
- la Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajuts i assistència a les víctimes de delictes violents contra la llibertat sexual
- la Llei de seguretat ciutadana
- la Llei d'estrangeria.

Especialment volem remarcar la necessitat de modificar la sanció de multa, de manera que no es perjudiqui el patrimoni de la unitat familiar, i substituir-la per una altra que no repercuteixi de manera negativa sobre la víctima, com ara la pena de treballs en benefici de la comunitat.

A més a més, haurien de produir-se les modificacions necessàries per adoptar mesures que permetin una autèntica protecció de la víctima en les situacions en què hi ha dades objectives indicatives de la perillositat de l'agressor.

L'Institut Català de la Dona ens ha informat que estudia la possibilitat de proposar canvis en l'ordenament civil, concretament en el Codi de família; en destaquem els següents: assegurar el cessament immediat de la situació de violència i l'expulsió de la persona agressora del domicili per resolució judicial; establir judicialment mesures cautelars de prevenció esglaonades en el temps i d'acord amb les necessitats del cas concret; adoptar mesures de protecció per als fills i altres persones dependents, i també sobre el patrimoni i altres interessos vitals presents i futurs; configurar un marc legal que no permeti la revictimització de les persones agredides i instaurar instruments i programes de reinserció i rehabilitació tant de les víctimes com dels agressors.

Aquest institut també pretén proposar mesures que afectarien la legislació de competència estatal. Així, considera que en l'àmbit penal potser caldria una modificació a fi que totes les conductes que atemptin contra la integritat física –maltractaments i lesions i la llibertat –amenaces– siguin reconduïdes a delictes, a la vista de la ineficaç resposta de les faltes penals, ja que són penes que no creen antecedents penals i que no permeten interposar mesures cautelars.

El Govern de Catalunya no té iniciativa legislativa davant la Cambra estatal però el Parlament de Catalunya sí que la té. Per aquest motiu, el Govern de la Generalitat ha presentat al Parlament l'avantprojecte de proposició de Llei orgànica, acordat en sessió celebrada el dia 23 de gener de 2001, de modificació del Codi penal i de la Llei d'enjudiciament criminal, com a mesures per lluitar contra la violència en la llar i en les relacions de parella.

Així, s'inclou la possibilitat de fer portar instruments de control electrònic per sotmetre a control el compliment de les prohibicions imposades com a pena o com a mesura cautelar dictada en els curs d'instrucció d'un procediment penal, i s'inclou dintre del delictes d'obstrucció a la justícia l'incompliment de les mesures cautelars executives adoptades per la jurisdicció civil en

l'àmbit dels procediments relatius a les crisis de convivència, de manera que es reforci el compliment de les resolucions judicials executives encara que no siguin fermes.

Per una altra part, el Govern de la Generalitat, en la sessió del dia 23 de gener de 2001 també va aprovar l'avantprojecte de Llei de prevenció de la violència a la llar i en les relacions de parella. Amb aquest propòsit, a més de les respostes penals quan ja s'ha produït la violència i dels recursos que les administracions posin a l'abast de les persones que en són o en poden ser víctimes, també, des de l'àmbit del dret civil, hi ha respostes que pretenen incidir en la prevenció d'aquesta violència a fi d'evitar-la.

Aquesta regulació entra dins de l'àmbit de competències en dret civil i, atesa la seva especificitat, requereix l'establiment de normes de procediment. La legitimació s'estableix al més àmplia possible perquè afecta l'interès públic i hi ha d'haver acció pública. S'estableix, per tant, un procediment civil basat en els principis d'acció pública, gratuïtat, immediació, celeritat i eficàcia, amb mesures cautelars esglaonades en el temps i d'acord amb les necessitats del cas concret.

– Des del punt de vista judicial

El juny de l'any 2000 va tenir lloc la trobada «Protecció a les víctimes de maltractaments: la violència en l'àmbit de la llar», organitzada per l'Escola Judicial en l'àrea de formació continuada del Consell General del Poder Judicial, en col·laboració amb la Fiscalia General de l'Estat. Fruit d'aquestes sessions va ser l'elaboració d'unes conclusions precises i clarament operatives i amb una tendència a millorar la resposta judicial en aquesta matèria tan sensible. Les conclusions, elaborades per tots els assistents al curs, van ser les següents:

1) El maltractament familiar, com a exteriorització d'una situació de dominació de l'home sobre la dona, que atempta contra valors constitucionals com la llibertat i la dignitat, és un fet que transcendeix la intimitat del nucli familiar en què es produeix, i ha de ser abordat com un problema que concerneix la societat. És des d'aquesta perspectiva que ha d'orientar-se l'actuació de tots els operadors jurídics i socials. També s'ha de prendre consciència de la realitat del maltractament de persones grans i membres de la tercera edat que conviuen amb els seus familiars, que ofereix característiques pròpies.

2) La política de prevenció de cara al maltractador ha de ser dictada:

a) per la superació dels disvalors androcèntrics imperants en la societat generadors de la impunitat que avui sent el maltractador;

b) per l'aplicació de la llei penal, que ha de ser tan respectuosa amb els drets i garanties del procés penal com ferma en la sanció;

c) per actuacions a favor de la víctima dirigides a la recuperació de l'autoestima i dignitat, facilitant-li la repersonalització, i a aquesta finalitat han d'emprar-se tots els mitjans que siguin necessaris.

3) Han de millorar-se les vies d'informació institucional a totes les víctimes de la violència familiar.

4) Cal fomentar polítiques d'educació en valors, en tots els àmbits i nivells, que reiterin el rebuig social d'assumir com a normal la violència familiar.

5) S'estima imprescindible l'exercici per part del ministeri fiscal de la immediació en els procediments de violència familiar. En aquest sentit, el Defensor del Poble, en el seu estudi monogràfic «La violencia domestica contra las mujeres» de l'any 1998, va recomanar la necessitat que el ministeri fiscal, sempre que els fets ho permetin, presenti sense triga l'escrit d'acusació i la sol·licitud de judici oral, evitant d'aquesta forma que aquests procediments pateixin dilacions.

6) Tot procediment penal ha d'iniciar-se per diligències prèvies al menor indici d'un supòsit previst a l'article 153 del Codi penal.

7) Els procediments judicials referents a la violència familiar, amb implicacions tant civils com penals, exigeixen una tramitació amb especial atenció al compliment dels terminis establerts a la llei, donada la urgència que demanen, i a més per l'increment de violència que el retard genera.

8) És necessària la coordinació entre les jurisdiccions civils i penals en relació amb les mesures a adoptar en el dret de visita als fills o situacions similars quan, simultàniament, hi hagi un procés penal obert per violència familiar i un de civil per separació o divorci. En aquest sentit el Defensor del Poble en el seu monogràfic va recomanar que en els procediments civils de nul·litat, separació o divorci, el ministeri fiscal insti de l'òrgan jurisdiccional civil la remissió del testimoni corresponent, sempre que en la fase probatòria d'aquests procediments apareguin indicis o proves que posin de manifest l'existència de maltractaments o lesions, a fi que els tribunals de la jurisdicció penal puguin depurar les possibles responsabilitats que en derivin, evitant així que fets d'aquesta naturalesa quedin impunes.

9) Cal evitar el maltractament institucional o secundari de les víctimes de la violència familiar en ocasió de visitar comissaries, jutjats i tribunals, i a aquest efecte cal adoptar totes les mesures necessàries, i de tota mena, perquè l'estada en aquestes dependències sigui la més amable i menys traumàtica possible.

10) És convenient homogeneïtzar determinades actuacions mitjançant la deguda protocolització per facilitar i acreditar els maltractaments; així, la denúncia inicial en seu policial ha de ser completa i incloure la informació sobre la possible tinença d'armes del denunciat.

11) També els informes mèdics han d'estar subjectes a una protocolització, en què s'inclougui l'avaluació de les lesions psíquiques i físiques, ja que tant les unes com les altres són medicament existents. Per aquest motiu, és necessària la presència de personal qualificat multidisciplinari, amb inclusió de psicòlegs i psiquiatres en els instituts de medicina forense, amb la finalitat que puguin diagnosticar les lesions i avaluar les seqüeles en el període de temps més breu possible.

12) Les mesures d'allunyament dictades judicialment, i també la seva finalització, han de ser comunicades als arxius centrals del Cos Nacional de Policia, Guàrdia Civil, i si s'escau, a les policies autonòmiques per garantir-ne l'efectivitat, i han de ser complertes immediatament.

13) La víctima de tota violència familiar ha de tenir un coneixement puntual de la situació de l'expedient i de les principals resolucions dictades que puguin afectar la seva seguretat personal.

14) Es recorda la conveniència d'aplicar les mesures de la Llei de protecció de testimonis –Llei orgànica 19/1994, de 23 de desembre– dins del marc de l'esmentada llei.

La Direcció General de Mesures Penals Alternatives i de Justícia Juvenil del Departament de Justícia té competències en l'atenció de les víctimes de delictes, d'acord amb el Decret 265/1996. Segons l'esmentada direcció general, l'any 1999 el Servei d'Atenció a la Víctima va rebre un total de 1.284 demandes d'intervenció o consultes. Dels 1.073 casos corresponents a dones en què es va finalitzar la intervenció, 923 van ser demandes d'intervenció per maltractaments. Comparant aquestes xifres amb les de l'any 1998, hi ha un descens dels delictes de lesions, un augment significatiu dels delictes contra la llibertat (amenaces i coaccions) i es destaca la gravetat de l'augment dels delictes contra la vida (de 5 a 19 casos). En conjunt, els autors dels maltractaments es concentren en l'àmbit intrafamiliar –principalment el marit o company– i se n'ha de destacar un altre grup d'autors format pels exmarits o excompanyes. És, doncs, en aquests nuclis on s'evidencia la necessitat d'orientar les accions preventives. Pel que fa a les conseqüències dels maltractaments a les dones ateses, s'ha observat aquests dos darrers anys que pràcticament la meitat dels casos presenten danys físics, però les tres quartes parts corresponen a danys psíquics.

El Departament de Justícia ha organitzat cursos, seminaris i jornades per defensar els drets de les dones adreçats a professionals vinculats a l'àmbit de la justícia i el dret, secretaris judicials, oficials, auxiliars i agents de l'Administració de justícia.

També, conjuntament amb el Departament de Benestar Social i l'Institut Català de la Dona, s'han promogut accions per prevenir i eliminar la violència contra les dones, adreçades a dones, als organismes judicials, a la fiscalia general i als col·legis d'advocats, als diferents serveis municipals i als col·legis professionals de Catalunya, als Mossos d'Esquadra, la Policia Nacional, professionals de la medicina (metges, pediatres i infermeres), alumnes universitaris, consells comarcals, serveis socials i altres institucions i organismes que tenen relació amb aquesta problemàtica.

D'altra banda, el Departament de Justícia ha signat convenis amb els col·legis d'advocats de Catalunya per desenvolupar les responsabilitats que li corresponen en l'àmbit de la violència domèstica dins del seu nivell competencial. Les característiques bàsiques d'aquests convenis són:

– assegurar l'aplicació efectiva dels principis d'igualtat de parts i de contradicció en els casos de maltractament;

– crear, per part dels col·legis d'advocats, un torn d'ofici especial per millorar l'atenció lletrada a les víctimes de maltractaments, format per professionals integrats simultàniament en els torns d'ofici civil i penal;

– crear la unitat de defensa, definida com la figura per la qual el mateix advocat és automàticament designat per a totes les qüestions en litigi, amb independència de la jurisdicció competent;

– establir les relacions de coordinació amb altres institucions (equips d'assessorament tècnic d'atenció a la víctima, cossos de policia);

– adoptar el Departament de Justícia el pagament, pel mòdul o mòduls corresponents, sempre que la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta reconegui el dret del sol·licitant.

Així mateix, el Departament de Justícia ha signat un conveni amb el Servei d'Orientació Jurídica dels col·legis d'advocats, pel qual el departament subvenciona el funcionament de les unitats dels col·legis d'advocats encarregades d'assessorar i assistir qualsevol persona interessada que s'hi adreci.

Des de la nostra Institució considerem especialment important que els col·legis d'advocats disposin d'un torn d'ofici especial de guàrdia per atendre les víctimes que ho demanin i a aquests efectes cal que l'Administració disposi la corresponent assignació pressupostària a fi que aquells serveis professionals siguin degudament retribuïts. També valorem especialment necessari l'establiment d'acords entre els col·legis d'advocats i els procuradors perquè els professionals designats pel torn d'ofici siguin els mateixos per a les dues jurisdiccions (civil i penal).

Aquest Parlament, en Resolució 274/VI, sobre la creació de jutjats especialitzats en violència de gènere, va instar el Govern a fer els tràmits necessaris davant el Consell General del Poder Judicial perquè aquest organisme estudiï la necessitat d'especialitzar jutjats en violència de sexe als partits judicials de Catalunya o concentrar aquests casos en determinats òrgans judicials per donar resposta als procediments civils i penals que comporta la judicialització dels casos de violència contra les dones.

El Síndic sap que s'han fet gestions amb els jutjats dels partits judicials d'Arenys de Mar i Mataró. En aquest sentit, el 5 d'octubre de 2000, la Junta de Jutges de Mataró acordà mantenir un rigorós sistema d'antecedents en els fets de naturalesa penal que afecten l'àmbit de la violència familiar, de manera que un mateix jutjat conegui dels casos que es produeixen reiteradament en una mateixa família. La Fiscalia de Mataró, per part seva, té un sistema d'antecedents per interessar les acumulacions d'expedients judicials que afecten una mateixa família. El Col·legi d'Advocats de Mataró ha establert un torn especial en el nomenament d'advocats d'ofici.

El Departament de Justícia dona ple suport a l'acord del Consell Comarcal del Maresme per crear uns jutjats especialitzats en violència domèstica.

Considerem especialment encertat, per evitar la dispersió i poder aplicar mesures de protecció a la víctima, que el mateix jutge que va conèixer de la primera denúncia sigui el competent per investigar la resta de denúncies que es presentin contra el mateix agressor.

Així mateix, considerem convenient que les mesures provisionalíssimes o cautelars a adoptar respecte a la situació familiar puguin ser tramitades, quan siguin urgents, en el mateix jutjat de guàrdia, sense necessitat d'esperar que les reparteixi un jutjat civil i que aquesta mesura sigui prevista per les normes de repartiment acordades per cada junta de jutges.

Els jutges degans de Barcelona i de Lleida també han donat una resposta positiva al projecte de crear jutjats especialitzats en matèria de violència domèstica familiar.

Malgrat això, per aconseguir eradicar la violència domèstica, el Departament de Justícia encara hauria de resoldre certs aspectes en què hi ha disfuncions, com ara l'estudi de mesures cautelars, judicis ràpids, proposta de mesures penals alternatives per als agressors, etc.

Cal avançar en la dotació dels mitjans personals i materials als equips d'assessorament judicial actualment existents perquè puguin estar presents en tots els partits judicials, i perquè es garanteixi la intervenció professional de la mediació familiar tant en els procediments penals com en els civils i que es pugui realitzar el corresponent seguiment per donar-ne compte al jutge.

Així mateix, des del Departament de Justícia s'estan duent a terme les investigacions «Violència domèstica i problemàtica i resposta legal» i «La victimització a Catalunya a l'any 1999».

Fins ara el Departament de Justícia no disposava de tractament específic per als subjectes actius de violència familiar que complien condemna en els centres penitenciaris, si bé hi ha programes de tractament dirigits a la població reclusa que, per la naturalesa de la violència en la comissió del delictes, dedicaven especial atenció a contrarestar-la. En aquest sentit, cal mencionar els programes de tractament d'autocontrol, la finalitat dels quals és oferir un entrenament que permeti respostes alternatives a conductes agressives, o el programa de relaxació, orientat a ensenyar als interns diverses tècniques de relaxació davant de situacions d'ansietat.

El Departament de Justícia ha preparat un programa contra delictes violents que aborda, entre altres, la situació de la violència domèstica. Inicialment es preveu implantar-lo dins el primer trimestre de 2001 en dos centres penitenciaris.

Igualment, la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació ha tramès al Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada una proposta d'investigació sobre delictes violents amb l'objectiu de tractar els punts següents:

- determinar entre els interns ingressats per delictes contra les persones quin volum correspon a diferents tipologies: delictes contra les persones amb una etiologia inespecífica; delictes de violència domèstica; delictes contra les persones amb perfil psicopàtic, i delictes contra les persones amb una base racista;

- determinar quins aspectes de la intervenció poden ser comuns a les tipologies descrites i quins aspectes han de ser necessàriament específics de cadascuna;

- determinar quin volum de dones empresonades han estat possiblement víctimes de violència domèstica segons els diferents perfils validats per la bibliografia científica;

- segons els resultats del punt anterior, s'haurien de planificar línies d'intervenció terapèutiques i preventives de violència domèstica per a les dones empresonades avaluades com a objectiu de possibles víctimes d'aquests delictes.

Pel que fa a les persones privades de llibertat que puguin haver sofert maltractaments en l'entorn familiar, se n'ha intensificat el seguiment i se n'ha facilitat informació a fi que siguin ateses directament pels serveis socials penitenciaris durant l'estada a la presó, i posteriorment derivades als serveis socials extrapenitenciaris o organitzacions no governamentals adequades, des del moment de sortir de la presó.

D'altra banda, els equips tècnics dels centres penitenciaris recullen en els informes que elaboren totes les variables que poden incidir en l'obtenció de permisos de sortida, especialment quan la sortida pot tenir conseqüències familiars, en els quals casos es procura tenir una entrevista amb els familiars amb l'objecte que hi manifestin qualsevol objecció o prevenció. Aquests informes, juntament amb la decisió de la Junta de Tractament, són tramesos a l'autoritat competent per a l'oportuna autorització.

Volem també reproduir algunes recomanacions que el Defensor del Poble va fer en el seu monogràfic titulat «La violència domestica contra las mujeres», abans esmentat, l'any 1998, a la Fiscalia General de l'Estat, al Consell General del Poder Judicial i al Consell General de l'Advocacia, de les quals ens fem ressò:

- Que en les estadístiques judicials es diferenciïn els tipus delictius en què es causa maltractament, violència o lesió en l'àmbit de la llar, de manera que, a més de les conductes previstes i penades per l'article 153 del Codi penal, es puguin també conèixer totes les amenaces, lesions o agressions sexuals que afecten els membres de les famílies o de les unions de fet que queden fora del precepte esmentat, sempre que entre la víctima i l'agressor hi hagi parentiu o relació d'afectivitat i també que en aquestes estadístiques s'inclouï el nombre de judicis de faltes relatius a aquesta classe d'il·lícits penals, i que si és necessari i es considera oportú, se segueixin signant tots els protocols que puguin resultar útils amb altres administracions, amb el fi d'aconseguir que les estadístiques judicials reflecteixin fidelment quina és la realitat autèntica del problema.

- Que continuant amb la línia iniciada, se segueixin programant cursos de formació sobre aquesta matèria,

de manera que cada vegada sigui més gran el nombre de membres de les carreres fiscal i judicial que hagin rebut uns coneixements específics sobre aquests delictes i que els advocats puguin assessorar amb prou qualitat i eficàcia, tant en els aspectes civils com penals.

– Que en la línia ja iniciada, es comuniqui als col·legis d'advocats que formen part del Consell General de l'Advocacia la conveniència de constituir, sempre que sigui possible, un torn d'ofici específic d'assistència immediata i assessorament a dones maltractades, incloent-hi tant els procediments penals com civils en els quals pugui veure's afectada la interessada.

– Des del punt de vista educatiu

La violència s'aprèn. Aquest fet implica la possibilitat d'incidir en els processos d'aprenentatge, constituint la prevenció el millor antídoto contra la violència de sexe. Han augmentat les mesures de prevenció per eradicar la violència de sexe. Com que en el fons de tot maltractament hi ha un problema d'educació i respecte, aprofundir la tasca educativa entre els més joves serà la millor garantia per disminuir i evitar aquests comportaments.

En aquest sentit, seguint la línia iniciada, cal 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.

Així mateix, per afavorir la qualitat de l'ensenyament, cal continuar donant especial atenció a la formació inicial i continuada del professorat, a fi que imparteixi amb la deguda qualitat tots els coneixements relacionats amb els valors bàsics de la convivència humana, la responsabilitat moral de les persones i els principis de solidaritat i tolerància, respectant la no discriminació per raó de sexe.

– Des del punt de vista sanitari

El Departament de Sanitat i Seguretat Social ha elaborat un protocol d'assistència a les víctimes de violència domèstica. Aquest protocol d'atenció a les dones maltractades ha estat redactat per professionals de l'Institut Català de la Salut i de la Clínica Forense, amb la col·laboració de la Societat Catalana de Medicina Familiar i Comunitària.

Amb aquest document es pretén reforçar els mecanismes de prevenció i assistència en relació amb els maltractaments físics i psíquics de què pot ser objecte la dona. L'objectiu bàsic del document, des del punt de vista sanitari, és establir un sistema homogeni per a tots els dispositius sanitaris als quals es pot adreçar la dona per rebre assistència, que permeti, a banda de prestar-li l'atenció sanitària adequada, expedir certificació de les lesions i donar-ne comunicació al jutjat de guàrdia. Igualment, aquesta sistemàtica de detecció i diagnòstic de la violència domèstica fa possible canalitzar la informació dels maltractaments als serveis socials corresponents i oferir a la víctima d'aquesta violència l'assessorament necessari sobre els organismes on adreçar-se per obtenir informació.

En una primera fase el protocol s'ha distribuït als centres de la xarxa hospitalària pública i privada, i en una segona fase s'ha endegat la seva difusió als centres d'atenció primària perquè tots aquests dispositius d'atenció sanitària disposin d'aquest instrument per reforçar la detecció sistemàtica dels maltractaments i establir les accions adequades. Així, el que es pretén amb aquest protocol és establir una sistemàtica que faciliti la detecció, permeti expedir certificat de les lesions i estableixi els mecanismes per informar-ne a les instàncies pertinents.

Pel que fa a mesures de formació dels professionals, cal dir que els sanitaris tenen la formació adequada per detectar i diagnosticar les lesions ocasionades per la violència domèstica. A més, aquests professionals estan obligats a denunciar aquestes situacions quan objectivament apareixen elements suficients per sospitar la comissió del delictes.

Amb aquesta finalitat, el Col·legi de Metges ha elaborat un programa específic per a aquesta problemàtica dirigit als metges per tal d'atendre i valorar les conseqüències dels maltractaments.

D'altra banda, el Departament de Sanitat, juntament amb l'Institut Català de la Dona està elaborant un projecte d'assistència immediata a fi que la víctima de maltractaments a més a més de rebre l'assistència mèdica pugui resoldre la situació i els problemes immponents en què es troba (així, entre d'altres, el de l'habitatge).

– Des del punt de vista social

El Protocol interdepartamental d'atenció a la dona maltractada en l'àmbit de la llar ha de servir per cobrir tots els aspectes que afecten aquesta problemàtica, de manera que les dones afectades rebin una informació àmplia, completa i integral sobre els diversos àmbits sanitaris, socials, laborals, assistencials, policials i judicials.

A Catalunya, els equips d'atenció primària diagnostiquen i valoren les unitats familiars que presenten problemes de violència domèstica, així com també la incidència d'aquestes situacions en els membres familiars, per proporcionar, quan sigui adequat i no interfereixi en els interessos personals de les víctimes, una intervenció terapèutica familiar eficaç que elimini les causes de violència en els nuclis familiars si els interessats ho desitgen. D'aquesta manera, els equips d'atenció primària, en coordinació amb el Departament de Benestar Social, únicament deriven als centres d'acolliment els casos en què ho aconsellen l'existència d'una situació de perillositat i d'alt risc per a la víctima o bé altres circumstàncies específiques. Així s'evita el trencament amb l'entorn inherent a l'ingrés en un centre d'acolliment i es reconduïx la situació dins de la mateixa unitat familiar.

D'altra banda, cal seguir en el camí iniciat i garantir a les víctimes una atenció suficient, capaç d'absorbir tots els casos que se susciten.

Les cases d'acolliment són un recurs d'estada limitada per a les dones víctimes de maltractaments. Són un ser-

vei social especialitzat de tercer nivell d'atenció. L'accés a les cases d'acolliment el proposen els equips d'atenció social primària de cada àrea bàsica de serveis socials, les quals valoren els casos i proposen el recurs idoni. Aquests centres s'han d'adequar a les característiques de les dones maltractades d'altres llengües i costums i s'han de convertir en autèntics centres de recuperació integral de les dones maltractades per procurar la seva reinserció social i laboral.

Considerem especialment significativa l'actuació del Departament de Benestar Social en l'avaluació externa de qualitat de les cases d'acolliment. Així, aquests centres no únicament assisteixen les dones maltractades sinó que determinen com dispensar l'atenció que aquestes han de rebre.

Respecte a la seva activitat, l'any 1998 van atendre 331 persones (145 dones i 186 fills) i l'any 1999 en van atendre 352 (150 dones i 202 fills). Quant al volum d'ocupació ha passat del 69% l'any 1999 al 82% l'any 2000. Això significa que les cases d'acolliment, si bé en certs moments poden estar totalment ocupades, per ara no tenen llistes d'espera. Si aquest fet és possible és gràcies a la intervenció dels serveis socials de base, que resolen els conflictes en el territori o mitjançant la derivació a centres d'urgència. Malgrat tot, aquesta darrera afirmació no es pot fer amb caràcter general, i en aquest sentit instem les institucions competents a prendre mesures respecte a aquesta problemàtica i donar resposta a les dones víctimes de maltractaments ja sigui mitjançant l'atenció en el territori o mitjançant l'ingrés en centres d'urgència.

Per altra part, considerem que els criteris de derivació a les cases d'acolliment per part dels serveis socials han de millorar i consolidar-se per tal que totes les dones que hi necessiten una plaça puguin accedir-hi. Així doncs, s'han de buscar solucions perquè els criteris del Departament de Benestar Social siguin coneguts i aplicats pels serveis socials d'atenció primària, de manera que sempre que es donin les circumstàncies es derivi als centres d'acolliment.

Cal, doncs, continuar duent a terme jornades de formació per a tots els treballadors socials per tal que es coneguin els circuits administratius i legals d'actuació i denúncia en els casos de violència domèstica.

En relació amb el perfil de les dones ingressades l'any 1999, cal manifestar que un 28% (48 dones) tenien algun problema de salut detectat i controlat abans de l'ingrés. La majoria dels casos (25 dones) van patir problemes de salut mental, bàsicament associats amb trastorns d'angoixa i depressions reactives, i 9 dones van manifestar problemes d'abús d'alcohol i altres substàncies.

D'altra banda, el Departament de Benestar Social de la Generalitat té set pisos pont que faciliten a les dones maltractades una sortida de situacions familiars difícils quan abandonen les cases d'acolliment. Hi ha 2 pisos disponibles al Gironès, 2 al Tarragonès, 1 al Segrià, 1 al Vallès Oriental i 1 al Barcelonès, tots ells amb la finalitat de facilitar el procés de sortida de les cases d'acolliment i la inserció normalitzada en la societat.

Un cop les dones maltractades passen per aquests establiments, que tenen un caràcter temporal i que estan

encaminats a la integració social, necessiten com a punt de partida obtenir les necessitats bàsiques que els permetin fer una vida digna. Entre aquestes necessitats hi ha tenir feina que els possibiliti mantenir-se i l'accés a un habitatge en les condicions econòmiques i jurídiques assequibles a les seves possibilitats.

El Departament de Benestar Social també s'ha dedicat a la formació en l'àmbit de la violència a la llar i ha col·laborat en la realització d'un màster a la Universitat Autònoma de Barcelona i d'un curs de postgrau a la Universitat Ramon Llull, i ha dut a terme formació destinada al sistema públic de serveis socials.

Aquest mateix Departament ha atorgat subvencions per a programes d'informació i atenció a les dones víctimes de maltractaments. S'han atorgat subvencions per a dos programes de centres d'emergència social i set programes de residència d'estada limitada per a dones en situació d'alt risc social.

El Departament de Benestar Social també ha subvencionat tres programes amb entitats privades a fi de dispensar tractament psicològic a persones que infligeixen maltractaments, com a complement, en el seu cas, d'altres tipus d'actuacions que pugui desenvolupar l'Administració penitenciària, amb la finalitat d'afavorir la seva rehabilitació i resocialització.

– Des del punt de vista de seguretat ciutadana

El Síndic ha tingut coneixement, mitjançant les visites que ha efectuat a les comissaries dels Mossos d'Esquadra, de la resposta judicial i policial que es dona avui a les dones víctimes de maltractaments. En aquest sentit, s'han establert mecanismes, a fi de garantir la protecció d'aquestes dones, que preveuen el tractament d'aquest cas per personal específicament preparat per atendre aquests supòsits, de manera que les dones víctimes de maltractaments rebin l'assistència adequada i la informació necessària tant a les comissaries com als jutjats. A més a més, la major sensibilització judicial davant d'aquesta problemàtica ha permès que a la pràctica s'adoptin judicialment amb caràcter d'urgència mesures cautelars per protegir les dones víctimes de la violència domèstica.

En aquest sentit, els Mossos d'Esquadra de la Generalitat han elaborat un protocol d'actuació per homogeneïtzar les ordres relatives a les actuacions i coordinació de les unitats de seguretat ciutadana en intervencions en incidents de violència domèstica.

Les comarques gironines ja disposaven de dues experiències en el terreny de la coordinació institucional (protocols en el cas d'agressions sexuals i en el cas de maltractaments a menors). Així doncs, amb aquest protocol d'actuació s'ha procedit a fer el mateix que en els casos anteriors en el terreny de la violència domèstica de manera que, contra aquestes agressions que necessiten una actuació multidisciplinària (sanitària, social, judicial i policial), s'estableixin les línies d'actuació a seguir per part de tots els professionals implicats.

Aquest protocol descriu actuacions relatives a la víctima (assistència, informació, acompanyament i protecció policial, derivació als serveis sanitaris i socials,

etc.), actuacions relatives al presumpte autor de l'agressió (detenció, comís preventiu d'armes, recerca i filiació de possibles testimonis, obtenció de dades per a la compareixença, inspecció ocular i valissament del lloc dels fets, etc.), i unificació dels actes i diligències que es duren a terme en l'atestat policial.

Així doncs, com a conseqüència de l'anterior, es concreten tres fases d'actuació:

a) Primera fase: Detecció de les agressions:

Els professionals implicats (metges assistencials, metges forenses, policies, jutjats de guàrdia i Mossos d'esquadra), treballen de forma conjunta per a la persecució del delictes de maltractaments.

Els Mossos d'esquadra disposen de personal especialitzat en el tracte psicològic d'aquest tipus de delictes i donen informació adequada a la víctima dels seus drets (de la possibilitat de sol·licitar mesures provisionàl·lisses, dels serveis socials i recursos existents, de les competències del servei d'atenció a la víctima, de mesures de protecció personal, de l'assistència lletrada, etc.).

Igualment, s'estableixen els diferents tipus d'elements de l'agressió que hauran de quedar reflectits en l'atestat (antecedents de l'agressor, existència de circumstàncies atenuadores, existència d'armes, deixar constància documental –informes mèdics, fotografies–, deixar constància de l'ofertament d'accions legals i de la informació donada, etc.).

El personal especialitzat dels Mossos d'esquadra trameta còpia de l'atestat a la Fiscalia i fa un seguiment del cas, posant en coneixement de Fiscalia els fets que puguin constituir nous delictes o modificacions de les mesures imposades.

També s'estableix la manera en què han d'actuar els serveis d'assessorament dels jutjats, els serveis socials, els advocats i la fiscalia.

b) Segona fase: Intervenció judicial:

Adopció de mesures civils i penals.

Adopció de mesures tant privatives de llibertat com no privatives.

c) Tercera fase: Seguiment:

Els representants de les institucions implicades analitzen els problemes que sorgeixen de l'aplicació del protocol, com també qualsevol incidència que en pugui millorar la coordinació en l'execució.

– Des del punt de vista de la formació

Continuant amb el desenvolupament del Protocol Interdepartamental d'atenció a la dona maltractada en l'àmbit de la llar pel que fa a la previsió de l'especialització del personal dels diferents departaments, s'ha continuat amb la tasca formativa dels col·lectius professionals que atenen dones víctimes de violència de sexe, realitzant un total de dotze activitats.

Especial menció a les dones maltractades immigrants

Volem fer una menció especial a les dones immigrades que es veuen obligades a abandonar la seva llar per protegir-se de les agressions de les seves parelles.

En defensa dels drets humans, aquestes dones han de ser assistides, juntament amb els seus fills, en idèntiques condicions que la resta de dones maltractades, amb independència de la situació administrativa en què es trobin respecte a la seva residència.

La situació de irregularitat d'estada no pot constituir un impediment per a l'assistència en els casos de violència domèstica i, en concret, no ha d'impedir l'accés a les cases d'acolliment.

En aquests casos els serveis socials han de valorar les característiques de la situació de necessitat, donant prioritat a la protecció de la vida i a la integritat de la dona agredida i, en el seu cas, dels menors al seu càrrec.

Si bé això ja es produeix a Catalunya, també és cert que aquest fenomen obliga a l'adaptació de les cases d'acolliment a aquestes dones d'altres llengües i costums, la qual cosa és una tasca que, encara ara, costa d'assolir.

Altres maltractaments a les dones en l'àmbit internacional que resten encara sense resposta

A la violència de sexe, que s'ha incrementat en la nostra població, hem d'afegir un nombre important de maltractaments que pateixen les dones d'altres països, les quals viuen perseguides, agredides i sotmeses a un règim de violència permanent i en una discriminació brutal.

Països a on les dones tenen prohibit l'ensenyament, el treball, en alguns casos l'assistència sanitària i que, fins i tot, la seva presència al carrer, si no van acompanyades d'un home està mal vista. Dones que fins i tot es veuen obligades a vestir amb una indumentària que és una mena de mortalla en vida.

Aquestes dones pateixen no solament una limitació de les seves possibilitats de moviment sinó fins i tot de gaudir de la llibertat del propi cos.

El Síndic no pot quedar indiferent davant d'aquestes situacions. No podem restar en silenci i hem de procurar conscienciar la societat i totes les forces polítiques de la necessitat d'intervenir, en benefici de l'humanitat, davant d'aquests maltractaments permanents que pateix, encara avui, la dona.

Durant l'any 2000, farem el seguiment d'aquestes iniciatives i propostes.

3. XARXES DE PROXENETISME I DONES IMMIGRADES DELS PAÏSOS DE L'EST

Mitjançant la premsa i la visita que el Síndic de Greuges va fer d'ofici a la Comissaria de Blanes, vam tenir coneixement que moltes dones provinents de països de l'est entren en el nostre territori amb ofertes de treball diverses i, un cop aquí, es troben immerses en xarxes de proxenetisme que les obliguen a exercir la prostitució.

L'article 188 del Codi Penal vigent sanciona: «Aquell que determini, coactivament, mitjançant engany o amb abús d'una situació de necessitat o superioritat, una persona major d'edat a exercir la prostitució o a mantenir-s'hi...»

El bé jurídic protegit no és altre que la llibertat sexual, entesa en sentit ampli, el que porta implícita la protecció dels que no tenen plena capacitat d'autodeterminació sexual, és a dir, menors i incapaços (art. 187) i els que atempten a la llibertat de les persones majors d'edat amb la coacció, l'engany, abús de superioritat o de necessitat (art. 188).

D'altra banda, els articles 311 i 312 del Codi Penal tipifiquen els delictes contra els drets dels treballadors.

En aquest sentit, l'article 313.1 disposa: «Aquell que promogui o afavoreixi per qualsevol mitjà la immigració clandestina de treballadors a Espanya ha de ser castigat amb la pena prevista en l'article anterior» (pena de presó de sis mesos a tres anys i multa de sis a dotze mesos).

Normalment, aquestes dones, estrangeres no autoritzades a treballar en el nostre territori, entren al país com a turistes. Un cop aquí, les obliguen a exercir la prostitució. Els factors econòmics, la situació legal i en la majoria d'ocasions la presència de fortes coaccions, fan que aquestes dones es vegin obligades a acceptar aquesta situació.

El resultat és que a unes dones que en el seu país d'origen vivien en una mala situació socioeconòmica se'ls ofereix feina en unes condicions que són falses. La creació d'una expectativa laboral que induïx a una immigració que busca la millora de la situació personal i familiar deriva en la condició d'immigrant il·legal i, en la majoria d'ocasions, en la marginació. Es trenquen així no solament les perspectives de treball, sinó també les esperances d'un futur millor.

Davant de l'augment constatat del tràfic de dones i de nens, el Parlament Europeu, en la seva Resolució de 19 de maig de 2000 sobre mesures en l'àmbit de la lluita contra el tràfic de dones, va instar els estats membres a adoptar sancions eficaces per lluitar contra aquest fenomen cada vegada més freqüent a la Unió Europea i a garantir la jurisdicció extraterritorial i l'extradició davant aquests delictes que constitueixen, afirma la resolució, «una forma contemporània d'esclavitud que priva les víctimes de tots els seus drets elementals». Hi ha d'haver, doncs, una política comuna per a la repressió i el càstig dels responsables del tràfic de dones i per a la protecció i l'ajut a les víctimes.

El Parlament Europeu ha sol·licitat als estats membres que reforcin les unitats policials especials de lluita contra el tràfic de persones i que facin més eficaços els mecanismes d'informació i de cooperació per detectar i desmantellar les xarxes dedicades a aquesta activitat. Igualment es va pronunciar favorable que existís una definició comuna en tota la Unió sobre què es considera tràfic de persones. Així mateix, considera que la persecució per motiu de sexe i el tràfic de persones haurien de ser una causa per concedir l'estatut de refugiat.

Segons dades de les Nacions Unides, més de quatre milions de persones són víctimes del tràfic de persones a tot el món, de les quals 500.000 creuen les fronteres de la Unió Europea segrestades per bandes internacionals amb promeses infundades de treball. Les xifres augmenten cada any i els fluxos tradicionals d'Àfrica, Amèrica Llatina, el Carib i Àsia s'afegeixen ara els provinents de l'Europa de l'Est.

Així doncs, hem considerat adient fer un estudi sobre les possibles actuacions que els diferents departaments de la Generalitat de Catalunya poden emprendre per fer front a aquest problema.

Per aquests motius, el Síndic, en el marc de l'actuació d'ofici núm. 3196/00, va sol·licitar al Departament d'Interior informació sobre aquest assumpte i, si escau, sobre les mesures que s'adopten i la coordinació amb els altres departaments implicats.

SECCIÓ 12. IMMIGRACIÓ

1. INTRODUCCIÓ

En l'àmbit de la immigració i l'estrangeria hem dut a terme 71 actuacions, de les quals 2 han estat d'ofici.

El tractament de la immigració s'ha articulat en aquest Informe al voltant de dos eixos, sota cadascun dels quals hem anat encabint algunes de les queixes rebudes, que poden ser les més representatives de la qüestió tractada.

El primer eix gira al voltant de l'estructura administrativa a la qual han estat confiades les funcions relatives a les polítiques d'estrangeria, és a dir, el control dels fluxos migratoris i l'atorgament dels permisos que acrediten una estada i residència al país ajustada a la legislació vigent.

L'actuació de l'Administració s'ordena als serveis dels interessos generals, i la prestació dels seus serveis s'ha de fer sota els principis d'eficàcia, transparència i participació i orientat al servei dels ciutadans.

El Síndic continua detectant dèficits en la gestió i resolució dels casos plantejats per la manca d'organització i de recursos humans i materials de l'Administració per fer-hi front, d'una banda, com es posa de manifest amb les contínues cues davant l'Oficina d'Estrangers de Barcelona; i de l'altra, per actuacions que no s'ajusten a l'ordenament jurídic vigent, que coadjuven a incrementar el dèficit de l'Administració en la resolució de les peticions que se li formulen, com evidencien determinades motivacions de denegacions de visat.

En aquest sentit, el Síndic considera que els canvis legislatius operats en aquesta matèria no tenen en compte la realitat social sobre la qual s'actua, i és difícil que la llei pugui canviar-la si no s'introdueixen alhora canvis en l'Administració encarregada d'executar-la.

El segon eix té com a marc la política legislativa i d'immigració de l'Estat. Si abans apuntàvem que els dèficits estructurals de l'Administració són factors causants de les irregularitats en la gestió de les demandes que for-

mulen els ciutadans, en aquest context hem d'apuntar que el marc jurídic actual no sembla poder ordenar correctament la realitat social que constitueix el seu objecte. És per aquest motiu que el Síndic va posar de manifest la seva preocupació en determinats aspectes continguts en l'articulat del projecte de llei de reforma de la Llei 4/2000.

En aquest apartat fem referència a les ordres de retorn que són dictades per als estrangers que pretenen entrar il·legalment al país i no han consolidat l'estada. Aquestes ordres no es poden executar per la manca d'acords bilaterals per a la readmissió d'aquestes persones en els seus estats d'origen.

La fràgil situació d'aquestes persones documentades amb aquesta ordre de retorn i en situació d'irregularitat determina la necessitat de preveure infraestructures o serveis adients per acollir-los en un primer moment i facilitar que s'integrin a la societat mentre el retorn no es pugui materialitzar. Cal posar en marxa els mecanismes de relació interadministrativa entre l'Administració de l'Estat i les administracions competents en matèria de serveis socials i d'assistència (administracions autonòmica i local) per tal que aquestes darreres, amb el previ disseny conjunt d'un programa d'atenció, puguin efectuar una programació acurada de les seves intervencions que requereixen una prestació efectiva. Una mostra d'aquesta descoordinació la trobem en el cas dels subsaharians a la plaça de Catalunya.

D'altra banda, el clima d'inseguretat ciutadana que es viu en determinats barris de Barcelona ha mogut el Síndic a tot un seguit de reflexions davant dels casos d'estrangers incursos en procediments penals i que, alhora, incorren en causa d'expulsió, i dels estrangers inculpats o processats per la comissió de faltes penals, posant especial èmfasi en els casos de multireincidència.

Les reflexions apuntades es formulen amb la finalitat que es posin els mitjans per impedir la consolidació d'actuacions enquistades que condueixin la societat a associar delinqüència amb immigració.

També hem d'assenyalar la incidència de la immigració en altres àmbits, com el de l'Administració de justícia, en els casos de retards en la tramitació del procediment seguit per a l'adquisició de la nacionalitat per residència, així com pel que respecta a ensenyament, en relació amb l'escolarització d'alumnes amb necessitats educatives derivades de situacions desfavorables, que hem comentat un l'epígraf 4 «Concentració d'alumnes immigrants a les escoles» del capítol d'Ensenyament.

2. DISFUNCIONS EN EL FUNCIONAMENT DE L'ADMINISTRACIÓ DE L'ESTAT A L'EXTERIOR I EN ELS SEUS SERVEIS PERIFÈRICS

Les queixes presentades en aquest àmbit tornen a posar sobre la taula tot un seguit de deficiències en el funcionament de l'Administració de l'Estat, que ja havíem identificat a l'Informe corresponent a l'exercici de 1999, i que ens veiem obligats a reiterar (vegeu BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000, pàg. 57 a 60).

Hem de constatar que, des d'un punt de vista normatiu, l'Administració sap quins han de ser els principis que presideixen la seva relació amb els ciutadans. El caràcter instrumental de l'Administració al servei dels interessos generals es concreta en el fet que la seva activitat ha d'estar orientada a la prestació de serveis als ciutadans, amb eficàcia i de conformitat amb els principis de transparència i de participació. Això exigeix que l'estructura administrativa s'ajusti a la realitat social, la qual cosa comporta reordenar-la amb l'objectiu de prestar uns serveis de qualitat. Si bé hi ha qui entén que el terme «ciutadans» s'ha d'identificar amb els qui tenen la nacionalitat de l'Estat, el Síndic considera que, des del moment en què l'actuació de l'Administració s'estén també a les persones estrangeres, els serveis que els presta han de subjectar-se als principis esmentats. No es pot pretendre tenir dos barems d'actuació en funció dels receptors dels serveis.

Tot i això, el que des d'un punt de vista teòric l'Administració té ben après, sembla que a la pràctica és difícil d'executar.

Els motius pels quals la normativa existent no aconsegueix la finalitat pretesa haurien de ser, doncs, objecte de recerca, anàlisi i solució. La Institució, a la vista de les queixes rebudes, només pot apuntar que la insuficiència de recursos materials o personals juntament amb una deficient organització dels mateixos òrgans encarregats d'executar les polítiques d'immigració o estrangeria poden ser factors causants dels dèficits en la gestió de les demandes que formulen els ciutadans estrangers.

Per aquest motiu ens hem de referir novament a les cues produïdes davant l'oficina d'estrangers de Barcelona (vegeu queixa 3894/2000), en què es posen de manifest les molèsties patides pels qui podríem qualificar de subjectes passius de les formacions d'immigrants que s'apleguen davant l'oficina; és a dir, els veïns de l'oficina. La Subdelegació del Govern a Barcelona sembla haver trobat una solució per als professionals advocats que han de tramitar-hi documents, designant el Col·legi d'Advocats de Barcelona com a institució centralitzadora de la documentació dels seus col·legiats, que la faria arribar directament a l'Administració. Tanmateix, resta una part important per resoldre, i és la situació dels immigrants que a títol particular, en moltes ocasions mancats de mitjans econòmics, han d'efectuar ells mateixos la tramitació. Cal arbitrar fórmules organitzatives per agilitar la gestió dels tràmits i evitar situacions de col·lapse que generen llargues hores d'espera deshumanitzada.

Tal com dèiem a l'inici, l'actuació de l'Administració general de l'Estat ha d'assegurar als ciutadans l'efectivitat dels seus drets quan es relacionen amb l'Administració i la millora dels procediments, serveis i prestacions públiques. Aquesta declaració no respon a una reflexió del que han de ser els bons propòsits de l'Administració, sinó que és expressament recollida a l'article 4 de la Llei estatal 6/1997, de 14 d'abril, d'organització i funcionament de l'Administració general de l'Estat sota el títol «Principio de servicio a los ciudadanos».

Un dels instruments que ha previst l'Estat per fer possible aquesta prestació són les cartes de serveis, la re-

gulació de les qual figura en el Reial decret 1259/1999, de 16 de juliol. L'exposició de motius de la citada norma reglamentària disposa que les cartes de serveis que han de posseir les diverses unitats que configuren l'Administració general de l'Estat fan possible que l'organització administrativa sigui flexible i s'adapti a les necessitats dels ciutadans, en obligar els seus titulars a una transformació dinàmica per atendre'ls cada vegada millor.

Les cartes de serveis són documents escrits que constitueixen l'instrument a través del qual els òrgans de l'Administració de l'Estat informen els ciutadans sobre els serveis que tenen encomanats i sobre els compromisos de qualitat a prestar-los, i també dels drets dels ciutadans i usuaris en relació amb aquests serveis.

Potser seria convenient que el desenvolupament actual d'aquest Reial decret, en els diferents òrgans de l'Administració, arribés aviat a aquells en què la realitat demostra que no tenen un funcionament prou eficient.

D'altra banda, creiem necessari assenyalar que les vulneracions de l'ordenament jurídic vigent són també una de les causes que coadjuven a incrementar el dèficit de l'Administració en la resolució de les peticions que se li formulen i en la gestió dels seus serveis.

Sense posar en dubte la resposta facilitada al Defensor del Poble per la Direcció General per a l'Estrangeria i Immigració (vegeu queixa 751/00) sobre els motius pels quals no s'expedeix un duplicat del permís de residència per circumstàncies excepcionals a un subsaharià, tot i haver presentat còpia de la denúncia de la substracció, entenem que la remissió genèrica al descobriment d'usos fraudulents d'aquestes targetes no eximeix de la necessitat de provar si en el cas denunciat concorren aquestes circumstàncies. Si era cert aquest descobriment, que potser no oferiria més garanties instar la prossecució del delictes per denúncia falsa, de manera que un cop acreditada la comissió de la infracció tingués sentit denegar l'emissió del duplicat o la revocació del duplicat emès interinament?

Hem de tenir en compte que una resolució per la qual es denega l'emissió d'un duplicat afecta els drets de l'immigrant, i per tant en cap cas aquesta no pot ometre els requisits que recull l'article 58 de la Llei 30/1992, en la redacció donada per la Llei 4/1999, pel que es refereix al contingut de la notificació, com ha succeït en aquest cas.

D'altra banda, si l'obligació dels titulars de la targeta d'estranger és de portar a sobre aquest document i demanar-ne immediatament un altre en cas de pèrdua, en contrapartida les autoritats competents tenen el deure d'emetre'n un duplicat. Una actuació en sentit contrari podria constituir un acte arbitrari, llevat que hi hagués proves que acreditessin que la substracció denunciada s'emmarca dintre d'un acte fraudulent de revenda de targetes.

L'important paper de les oficines consulars i missions diplomàtiques pel que fa a l'execució de la política exterior de l'Estat i, per tant, en matèria d'estrangeria, com a òrgans encarregats de la instrucció, resolució i expedició dels visats, contrasta amb la particular submissió a la llei i al dret amb què actuen.

En aquesta ocasió ja no ens referirem expressament al retard que se segueix produint a tramitar els visats, sinó a actuacions que es produeixen al llarg de la tramitació de l'expedient de visat i que constitueixen vulneracions de l'ordenament jurídic (vegeu queixa 3883/00).

El fet de no haver signat el formulari de demanda d'una sol·licitud de visat és un vici que pot ser objecte d'esmena durant la tramitació del procediment i no hauria de constituir el motiu d'emissió d'una resolució desfavorable (vegeu queixa 2833/2000).

Motivar la denegació d'un visat de reagrupament familiar pel sol fet que el nom que consta a la sol·licitud no és exacte amb el del passaport, quan aquesta inexactitud és fonamenta en la manca de transcripció d'una lletra, és un altre exemple de vulneració de l'ordenament jurídic (vegeu queixa 3042/2000). Si, a més, hi afegim que el reagrupat era un menor de set mesos, ens trobem davant d'una possible violació de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels Infants, de 20 de novembre de 1989, que estipula que els Estats part vetllaran perquè el nen no estigui separat dels seus pares (el pare era el reagrupant).

En aquests casos, és important recordar que l'article 71 de la Llei 30/1992, en la redacció donada per la Llei 4/1999, preveu que l'Administració faci el tràmit de requerir l'interessat a esmenar la sol·licitud, per tal que en un termini de 10 dies n'esmeni la falta, amb la indicació que, si no ho fa, serà tingut per desistit de la petició, prèvia resolució que haurà de dictar-se en el termes que preveu l'article 42 de la citada llei.

Cal recordar que el visat de reagrupament familiar és l'instrument que l'Administració posa a l'abast dels estrangers residents a Espanya perquè puguin exercir el seu dret a viure en família, per la qual cosa una resolució no ajustada a dret i el dany que se'n segueix pot arribar a constituir una obstrucció en l'exercici d'un dret fonamental. La sol·licitud de reagrupament familiar ha de ser examinada amb esperit positiu, humanitat i diligència, i més encara si hi ha menors, en el qual cas la consideració primordial ha de ser el superior interès d'aquest.

Una altra irregularitat a destacar és la pràctica consistent a no lliurar cap resguard acreditatiu o còpia segellada de la documentació presentada en un consolat. La col·locació de bústies a l'exterior d'aquestes oficines per tal que s'hi dipositi la documentació, sense cap comprovant del lliurament, es fa difícil de qualificar sense utilitzar adjectius íntensament reprovatoris. Aquest actuar ocasiona indefensió, ja que el ciutadà estranger no pot demostrar cap data d'entrada de la seva sol·licitud, la qual cosa constitueix una vulneració de l'article 35 c) de la Llei 30/1992, que reconeix com un dels drets dels ciutadans en les seves relacions amb les administracions públiques obtenir una còpia segellada dels documents que presentin, aportant-la juntament amb els originals, i a exigir el corresponent rebut que acrediti la data de presentació, com preveu l'article 70.3 de la citada llei (vegeu queixa 1630/00).

El fet que fins avui no hagi estat dictada cap normativa que reguli de manera específica els procediments instats davant les missions diplomàtiques i oficines

consulars ens condueix a l'aplicació íntegra de la Llei 30/1992, tal com ho fixa la disposició addicional onzena de la llei, en la redacció donada per la Llei 4/1999.

Inadmetre una documentació que es vol presentar en el consolat és tant com desconèixer el que disposa l'article 38.4 de la Llei 30/1992, que permet la presentació de documentació a les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger (vegeu queixa 2234/2000).

Queixa núm. 3894/2000

Les cues al carrer

El Síndic rebé una queixa dels veïns del carrer d'Ocata de Barcelona, que fa xamfrà amb l'oficina d'estrangers d'aquesta ciutat, en la qual exposaven l'estat de desemparament en què es trobaven davant la manca d'atenció a les nombroses denúncies presentades a la Subdelegació del Govern a Barcelona.

L'objecte de les denúncies se centrava en les conseqüències produïdes per les cues d'immigrants al carrer, que s'iniciaven a primera hora del vespre per poder ser atesos l'endemà a l'oficina.

L'arribada de gent que passa la nit al carrer ocasiona un enrenou que es transforma en soroll –per les converses i per les baralles– per ocupar un lloc a la cua, i brutícia –per les deixalles resultants de fer vida al carrer. Aquests fets, indubtablement, generen alteracions en el repòs dels veïns, i per tant, una situació de malestar constant.

L'Administració sembla conscient del problema, però fins al moment sembla no disposar de gaires mitjans per trobar-hi solucions.

El Síndic s'adreçà als interessats per tal d'exposar-los la seva intervenció durant l'any 1999 i a començament de 2000 (vegeu A/O núm. 1882/99, BOPC, núm. 34, de 24 de març de 2000, pàg. 57 i 58) en detectar l'existència d'aquestes cues. També els informà de la resposta de l'Administració.

Tanmateix, el Síndic, conscient que el problema persisteix, vol plantejar novament la qüestió a l'Administració per tal de cercar altres solucions que permetin minimitzar les molèsties.

Queixa núm. 751/2000

Denegació de l'emissió d'un duplicat del permís de residència per circumstàncies excepcionals

Una associació d'ajuda als immigrants s'adreçà al Síndic per exposar-li la situació d'un ciutadà de Ghana, documentat amb una cèdula d'inscripció i al qual havia estat atorgat un permís de residència per circumstàncies excepcionals.

El mes de novembre de 1999 el ciutadà va denunciar la substracció dels esmentats documents i posteriorment va sol·licitar a la Subdelegació del Govern a Barcelona l'emissió d'un duplicat.

La citada Administració li respongué amb la transcripció de la determinació adoptada pel delegat accidental del Govern a Ceuta, que és qui havia emès la documentació. En definitiva, se li feia saber que la substracció o pèrdua, encara que n'adjuntés denúncia, i conservant fotocòpia dels documents sostrets, no era causa suficient per expedir-ne duplicats.

Admesa a tràmit la queixa, i traslladada a l'oficina del Defensor del Poble, aquella institució ens va fer arribar la resposta de la Direcció General per a l'Estrangeria i Immigració, que assenyalava que amb excessiva freqüència es rebien sol·licituds de duplicats de permisos atorgats a ciutadans subsaharians que havien accedit sense documentació i de forma il·legal en aquella ciutat. A la vegada, s'havia detectat que aquests permisos eren objecte de compravenda per ser utilitzats per altres ciutadans de la mateixa raça, mentre els titulars en conservaven còpia. Per evitar aquestes pràctiques, la Delegació del Govern a Ceuta no expedeix duplicats quan s'allega pèrdua o subtracció si no s'aporten dades més fermes per acreditar aquests fets, sense que la denúncia davant de comissaria sigui suficient. Per contra, sí que s'expedeixen duplicats en casos de destrucció per incendi, deteriorament o accident, previ lliurament de l'original.

Amb aquestes dades el Defensor del Poble va donar per finalitzada la investigació iniciada.

Queixa núm. 3883/00

Demora en la resolució d'un visat

El senyor X s'adreçà al Síndic per tal d'exposar la situació del seu fill, paquistanès, que, malgrat comptar des del 14 de desembre de 1999 amb una resolució favorable de l'oferta de treball que havia presentat a l'empara del contingent d'autoritzacions per a l'any 1999, no podia tramitar el corresponent permís de treball i residència ja que l'ambaixada d'Espanya a Islamabad no havia resolt la sol·licitud de visat.

Admesa a tràmit la queixa, el Síndic la va posar en coneixement de l'oficina del Defensor del Poble i està pendent de conèixer el desenllaç final.

Queixa núm. 2833/00

El consolat resol desfavorablement un visat davant d'una omissió esmenable

Una fundació dedicada a l'atenció als immigrants presentà una queixa al Síndic per exposar el perjudici i dolor moral causat a un ciutadà gambià que va veure com per tercer cop s'havia denegat a la seva esposa el visat de reagrupament familiar sol·licitat al Consolat d'Espanya a Dakar.

El motiu de la darrera denegació era textualment el següent: «No haber firmado debidamente el formulario de demanda».

Al reagrupant, que es va desplaçar expressament a Dakar per informar-se del motiu de la denegació, li van lliurar un full manuscrit, el contingut del qual reprodu-

im a continuació per tal d'exemplificar millor la magnitud del cas exposat:

«El visado de su esposa ha sido rechazado. Por lo tanto debe comenzar otra vez el proceso de reagrupación familiar. Debe usted volver a sellar en España la solicitud de informe gubernativo y una vez esté en poder de su esposa, tiene que venir ella misma o su representante a volver a hacer la demanda de visado».

Admesa a tràmit la queixa, el Síndic la posà en coneixement del Defensor del Poble i espera el resultat final de la tramitació.

Queixa núm. 3042/00

Un error que es pot rectificar motiva la denegació d'un visat

Una associació dedicada a l'atenció als immigrants s'adreçà al Síndic per denunciar l'actuació irregular del Consolat d'Espanya a Dakar davant la denegació d'un visat de reagrupament familiar a favor d'un fill de set mesos d'un ciutadà gambià resident a Girona.

La sol·licitud de reagrupament familiar del nen havia estat formulada conjuntament amb la de la mare, esposa del reagrupant, a la qual sí que va ser atorgat el visat.

El motiu de la denegació va ser textualment el següent: «El nombre que está en la solicitud no es exacto al que presenta en su pasaporte».

De fet, examinada la documentació aportada, s'observà que l'única diferència era que el nom que constava al passaport tenia dues lletres «m» i en el que havia estat transcrit s'havia omès una de les «m».

El Síndic va posar en coneixement del Defensor del Poble la queixa plantejada, i en el moment de cloure el present Informe està pendent de saber el resultat de la tramitació.

Queixa núm. 1630/00

Impossibilitat d'acreditar la sol·licitud d'un visat per reagrupament familiar

El senyor X exposà al Síndic les dilacions i irregularitats produïdes en la tramitació d'un visat de reagrupament familiar, sol·licitat per la seva muller al Consolat d'Espanya a Casablanca.

De fet, l'interessat havia presentat la sol·licitud d'informe favorable davant la Subdelegació del Govern a Girona el 8 d'abril de 1999; i la seva muller havia prosseguit la tramitació amb la petició del visat al consolat. Aquesta petició no podia acreditar-se, pel fet que els serveis de recepció de documentació del consolat no li van lliurar cap resguard acreditatiu i li indicaren que diposités la seva sol·licitud en una bústia situada a l'entrada.

Transcorregut un cert temps, la dona del reagrupant va voler informar-se de l'estat de tramitació del seu expedient de visat, i se li indicà que no hi havia constància de la sol·licitud. Això comportà que el seu marit hagués de tornar a sol·licitar un informe a la Subdelegació del

Govern el 27 de març de 2000; tanmateix, les circumstàncies exposades en relació amb l'actuació del consolat es van repetir amb la petició de visat novament formulada per la seva muller.

El Síndic va trametre la queixa al Defensor del Poble, que l'admeté a tràmit, i està pendent del resultat de la gestió.

Queixa núm. 2234/00

Un visat d'estada que no es tramita

La manca de tramitació d'un visat d'estada a Espanya a favor d'una ciutadana peruana motivà que el seu pare presentés una queixa al Síndic.

El Consolat d'Espanya al Perú es va negar a tramitar el visat pel fet que informàticament constava que la interessada ja havia formulat una sol·licitud l'any 1999 per una oferta de treball.

Segons el seu pare, la interessada va aportar una còpia de la sol·licitud que havia presentat el 9 d'abril de 1999 a la Delegació del Govern a Catalunya, per la qual l'empleadora demanava que es deixés sense efecte la tramitació iniciada en virtut d'aquesta oferta de treball, en tant que la ciutadana peruana havia previst iniciar estudis universitaris al seu país.

No obstant això, la persona encarregada del consolat no va admetre aquest document i indicà que el visat només podia ser sol·licitat per exercir una activitat lucrativa.

El Síndic va admetre a tràmit la queixa i la va traslladar a l'oficina del Defensor del Poble, del qual espera saber el resultat de la tramitació.

3. POLÍTICA LEGISLATIVA I D'IMMIGRACIÓ

Es diu que la realitat social va per davant del dret, i sens dubte és cert. També és cert que el marc social és establert pels esdeveniments que un dia darrere l'altre es produeixen en qualsevol àmbit de la vida de les persones. Només cal donar un cop d'ull al diari íntim, escrit o no, de qualsevol de nosaltres, per adonar-nos que la nostra trajectòria dintre de l'estat de dret en el qual transcorre la nostra vida ens aboca, necessàriament, a una realitat que té implicacions d'ordre econòmic, laboral, etc., i passa també per qüestions que afecten les nostres relacions civils i administratives.

El marc normatiu constituït per l'ordenament jurídic vigent, al qual es van afegint diàriament tota mena de lleis i disposicions reglamentàries que omplen els diaris oficials, té la seva raó de ser en l'essència mateixa de les normes; la voluntat d'ordenar la conducta de les persones en tot allò que afecta la seva vida i, alhora, incideix en la vida dels altres i en les seves relacions amb l'Administració. En definitiva, les normes pretenen –unes amb més encert que altres– donar una resposta jurídica a la realitat social que abans apuntàvem.

De vegades, però, ens trobem davant d'una realitat social i una norma que se suposa que és l'instrument adequat per fer-hi front. Analitzada la norma, descobrim que no s'aplica correctament perquè preveu uns mecanismes de resposta que no són posats en marxa per part

de les administracions encarregades de fer-ho; i, d'altra banda, aquesta mateixa norma, segons les administracions encarregades d'aplicar-la, no es pot enfrontar a la realitat que pretén regular, motiu pel qual s'inicia un debat polític que es clou amb l'aprovació d'una altra norma, amb la qual es considera que es podrà ordenar correctament aquella realitat social que constitueix el seu objecte.

Amb aquesta petita introducció, volem donar pas a l'exposició d'uns fets que van succeir mentre era vigent la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, modificada no fa gaire, la qual, tot i la seva bonança, no permetia donar una resposta adequada a la situació plantejada. Situació que, a la vista dels mecanismes que ofereix la nova Llei orgànica 8/2000, de 22 de desembre, de reforma de la llei anterior, no sembla tenir gaire possibilitats de ser convenientment resolta.

3.1. La plaça de Catalunya: relacions interadministratives i ordres de retorn

El juliol de 2000 es posà en coneixement del Síndic uns fets que posaven de manifest la situació de desprotecció i desemparament d'una cinquantena de persones procedents de l'Àfrica subsahariana, instal·lades en els bancs de la plaça de Catalunya. Les dades de què disposàvem permetien dibuixar a grans trets l'origen d'aquesta realitat.

Aquestes persones havien entrat a Espanya per les illes Canàries, sense reunir els requisits d'entrada. Segons sembla, algunes havien demanat asil polític, que no havia estat admès a tràmit, i els havia estat dictada una resolució administrativa que acordava el seu retorn. Aquest retorn no es podia portar a la pràctica perquè aquestes persones eren indocumentades. Per la informació facilitada per aquestes persones, que coincidia amb la que contenien els escrits de queixa presentats (tramitats amb els números d'expedient 1930/00, 2162/00 i 2332/00), des de les illes Canàries havien estat conduïdes a la península en avió i, en arribar a Barcelona, van ser traslladades fins a la plaça de Catalunya. El tractament d'aquest col·lectiu, que es podia considerar poc respectuós per a la dignitat de la persona, motivà que el Síndic s'adrecés per escrit a la Subdelegació del Govern a Barcelona.

La resposta facilitada de la Subdelegació va ser, a grans trets, d'identificar les actuacions practicades, de tal manera que algunes d'aquestes persones havien estat internades en el Centre de Verneda, i també havien estat objecte d'un expedient de retorn, les resolucions del qual no s'havien pogut dur a la pràctica per la negativa dels països d'origen. També s'assenyalà que els serveis socials, sanitaris i d'assistència són de competència autonòmica i de prestació municipal, i que, per tant, pertocava a aquestes administracions procurar aliment i sostre a aquestes persones. També se'ns recordà que l'Administració general de l'Estat, mitjançant el Ministeri de Treball i Afers Socials, transfereix subvencions a diferents ONG d'ajut i assessorament d'immigrants, les quals es troben amb un excés de demanda de serveis

a conseqüència de l'efecte crida que tenen les novetats legislatives i el procés de regularització.

El Síndic considerà convenient formular tot un seguit de reflexions sobre la situació plantejada amb l'objecte d'aportar certs elements que caldria tenir presents a l'hora d'estudiar el conjunt de circumstàncies que havien abocat a aquesta problemàtica.

Una vegada formulades les consideracions que tot seguit s'exposaran, també es demanà una ampliació de la informació respecte a les notícies esperançadores que havien aparegut en els mitjans de comunicació, relatives al trasllat d'aquestes persones a Alcarràs (Segrià) per fer-hi feines agrícoles.

La Subdelegació del Govern a Barcelona assenyalà que s'havia arbitrat la solució d'instar la revocació de les resolucions de retorn dictades, estendre les oportunes cèdules d'inscripció i atorgar-los l'autorització de residència per circumstàncies excepcionals; pel que fa a les consideracions del Síndic que l'esmentat òrgan de l'Administració qualificava de *lege ferenda*, se'ns indicà que es feien avinents al Ministeri de l'Interior per si estimaven oportú tenir-les en compte.

Rebuda aquesta comunicació, i atès que durant el temps transcorregut s'havien tornat a produir situacions de desemparament de nous immigrants, el Síndic s'adreçà novament a la Subdelegació del Govern per recordar les consideracions ja formulades respecte de la necessitat de programar anticipadament la capacitat de resposta de les administracions davant d'aquestes arribades.

El Síndic manifestava que és cert que l'àmbit dels serveis socials i d'assistència competeix a les administracions autonòmica i local, les quals la presten en funció de la seva capacitat i recursos. Tanmateix, observava que hi havia hagut una manca de diàleg previ entre l'Administració de l'Estat i les esmentades administracions. Per aquest motiu recordà que, perquè aquestes darreres administracions puguin exercir les seves competències de forma efectiva, cal que, en la mesura que sigui possible, estiguin assabentades prèviament sobre el que ha de ser objecte de la seva actuació. Si el Govern de l'Estat, en l'exercici de les seves competències, va decidir traslladar aquestes persones a Barcelona, calia haver-ne previst les conseqüències.

És evident que, a més de lògic, aquest és el capteniment que imposa la normativa reguladora de les relacions interadministratives. En aquest sentit, l'article 4 de la Llei 30/1992, modificada per la Llei 4/1999, inclou l'obligació de facilitar a les altres administracions la informació que necessitin sobre l'activitat que desenvolupin en l'exercici de les seves competències, i també la prestació de la cooperació i assistència actives per a l'eficax exercici d'aquestes. Si això no es compleix, la resolució d'aquells problemes que requereixen prestacions efectives quedarà sense programació i resposta efectiva.

Per aquest motiu, el Síndic va considerar que l'avertiment previ al Govern autonòmic respecte a aquesta decisió de trasllat d'immigrants a la península, junta-

ment amb el disseny, de manera conjunta per part de totes les administracions –estatal, autonòmica i local– d'un programa d'atenció hauria facilitat una capacitat de resposta que, en la mesura possible, hauria impedit allargar la desatenció continuada que havien hagut de patir aquestes persones.

La impossibilitat d'executar les ordres de retorn dictades va ser l'altre aspecte al qual es va referir el Síndic. Abans d'exposar les consideracions sobre aquesta qüestió, cal posar de manifest que el tractament que es fa del retorn a la Llei orgànica 8/2000 no difereix gaire del de la Llei 4/2000. Podem dir, doncs, que la modificació normativa efectuada no aporta gaires solucions als casos en què el retorn acordat no es pot executar.

Pot ser convenient recordar que la Llei orgànica 4/2000, com la Llei orgànica 8/2000, preveu la possibilitat d'acordar el retorn davant de dos casos:

a) als estrangers que havent estat expulsats contravenen la prohibició d'entrada a Espanya, i

b) als estrangers que pretenguin entrar il·legalment al país.

La prohibició acordada en aplicació de la lletra a) comportarà la reiniciació del còmput del termini de prohibició d'entrada acordat a l'ordre d'expulsió vulnerada. Així mateix, en aquest cas, si la devolució no es pot executar en el termini de 72 hores, l'autoritat governativa ha de sol·licitar a l'autoritat judicial la mesura d'internament prevista per als expedients d'expulsió.

Per tant, no és possible aplicar mesures d'internament en els retorns acordats en aplicació de la lletra b).

Quan el rebuig es produeixi a la frontera, l'estranger serà retornat al seu punt d'origen en el termini més breu possible. Si el retorn s'ha d'endarrerir durant més de 72 hores, l'autoritat governativa sol·licitarà al jutge d'instrucció que determini el lloc on ha de ser internat fins que es produeixi el retorn. Aquest internament, segons sembla, no es pot efectuar en els centres d'internament que la mateixa llei preveu per a determinades causes d'expulsió i també per al retorn que no es pugui practicar dintre de les 72 hores següents a l'acord dels qui, havent estat expulsats, contravenen les prohibicions d'entrada a Espanya.

Pel que fa a aquesta qüestió, la Llei orgànica 8/2000 ha ampliat els casos en què, havent estat formulada la petició d'asil, la devolució no es pot executar, de manera que no és només aplicable als qui es troben en el supòsit b) abans descrit, sinó que també s'estén al supòsit a). De fet, però, l'aplicació de la Llei 5/1984, de 26 de març, reguladora del dret d'asil i de la condició de refugiat, modificada per la Llei 9/1994, de 19 de maig, ens hauria conduït al mateix resultat, en tant que l'article 5.1 disposa que la sol·licitud d'asil comporta que l'estranger no pugui ser rebutjat a la frontera o expulsat fins que s'hagi inadmès a tràmit la seva sol·licitud o aquesta hagi estat resolta.

Així també, la Llei orgànica 8/2000 determina que les dones en estat no poden ser retornades quan aquesta mesura pugui comportar un risc per a la gestació o la salut de la mare.

En relació amb les resolucions administratives de retorn que no poden ser executades, el Síndic recordà a la Subdelegació del Govern a Barcelona que la Llei 4/2000 exclou la possibilitat de l'internament en els casos en què l'execució del retorn acordat en cas d'entrada il·legal al país no es pugui dur a terme en un termini màxim de 72 hores. Aquesta previsió normativa hauria de ser interpretada en el sentit que si el retorn per causa d'entrada il·legal no es pot dur a terme de manera immediata o, com a màxim en un termini de 72 hores des que fou acordat, ha de ser executat sense haver d'ingressar l'interessat en un centre d'internament. Si això no és possible, caldrà concloure que la mesura de retorn no és la més adequada per fer front a aquestes situacions.

Tanmateix, un altre dels elements a tenir en compte és que l'arribada d'aquests immigrants va acompanyada del fet que la majoria estan indocumentats, per bé que se'n pugui presumir la nacionalitat per les declaracions dels mateixos afectats. La readmissió d'aquestes persones pels presumptes estats d'origen esdevé pràcticament impossible, llevat que l'Estat espanyol impulsi la signatura d'acords bilaterals per a la readmissió de nacionals dels tercers estats d'on solen procedir la major part d'aquests immigrants.

A la vista d'aquestes circumstàncies que, d'una banda impedeixen materialitzar l'acord de retorn i legalment no permeten internar en un centre els immigrants objecte d'aquesta resolució, el Síndic considerarà que calia trobar solucions adequades.

3.1.1. *Cal trobar una resposta davant les ordres de retorn que no es poden executar*

Aquestes solucions, però, no eren perceptibles en el projecte de llei de reforma de la Llei 4/2000, el qual mantenia aproximadament la mateixa redacció que la llei objecte de reforma. Per aquest motiu, el Síndic, des del més profund respecte a la funció institucional de les Corts Generals i, per tant, a allò que finalment poguessin aprovar sobre aquesta qüestió, va considerar que no compliria el seu deure de defensar els drets i llibertats dels ciutadans, nacionals i no nacionals, que li atribueix l'Estatut d'Autonomia de Catalunya si no posava de manifest la seva preocupació sobre aquestes qüestions.

Per aquest motiu, en el moment del debat sobre la reforma de la Llei 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, s'adreçà als grups parlamentaris amb diputats o senadors elegits per Catalunya, i també al Defensor del Poble i a la resta de comissionats parlamentaris autonòmics, amb l'objecte de compartir algunes consideracions que, arran del tracte quotidià de la Institució amb les persones la situació de les quals es pretén regular, se li suscitaven en relació amb dos aspectes.

El primer aspecte enllaça amb la voluntat apuntada al començament, de procurar que la legislació respongui als problemes reals amb què ens trobem, i amb les consideracions formulades a la Subdelegació del Govern a Barcelona en relació amb la situació dels estrangers subsaharians.

Així doncs, davant l'aparent manca de resposta en l'articulat del projecte de llei respecte a la situació en què han de romandre els immigrants que entren a Espanya per llocs no habilitats, mancats de documentació i de mitjans de subsistència, el Síndic va fer avinent als destinataris del seu escrit la necessitat d'abordar convenientment aquesta situació abans de l'aprovació definitiva de la llei de reforma.

El Síndic assenyalà que l'entrada d'aquestes persones acostuma a anar seguida d'una petició d'asil que en la majoria d'ocasions es denega. Aquesta situació també sol anar seguida d'un internament i una ordre de devolució o retorn que, en molts casos, no s'arriben a materialitzar per manca de conveni amb el país d'origen d'aquests immigrants o perquè no s'ha pogut determinar el territori des del qual han entrat a Espanya.

Aquesta segona circumstància impedeix aplicar el conveni de readmissió subscrit per Espanya amb altres països diferents del d'origen d'aquests emigrants, en els quals es preveu readmetre nacionals de tercers estats quan es provi o es presumeixi que l'esmentat nacional ha entrat en el territori espanyol després d'haver romàs o residit o transitat pel territori d'aquell estat (a tall d'exemple es pot veure l'article 1 de l'Acord de 13 de febrer de 1992 entre el Regne d'Espanya i el Regne de Marroc, relatiu a la circulació de persones, el trànsit i la readmissió d'estrangers entrats il·legalment).

La situació d'aquests estrangers, documentats amb un simple acord de devolució que no es pot materialitzar, condueix aquestes persones a una situació d'irregularitat que esdevé crònica. Pensar que voluntàriament tornaran als països d'origen és tant com fer un diagnòstic que no té en compte la desesperada realitat de la qual, en la majoria de casos, provenen.

Per aquest motiu, mentre el Govern espanyol no impulsi i aconsegueix subscriure convenis de readmissió amb els països d'origen d'aquests immigrants, el Síndic va manifestar que la regulació legal no podia ignorar aquestes persones.

A la vista de tot això, el Síndic apuntà la necessitat de preveure les infraestructures o serveis adients per acollir-los, de primer moment; entre altres mesures, i en atenció al principi general de protecció a la salut pública, suggerí una completa revisió mèdica i les mesures sanitàries oportunes.

D'altra banda, el Síndic entengué necessari trobar una fórmula que permetés facilitar a aquestes persones, mentre el retorn no es pogués materialitzar, la integració en la societat. Si no es vol assumir la càrrega de mantenir-los amb càrrec als pressupostos –l'opció d'incrementar la despesa pública no seria raonable–, se'ls hauria de permetre l'accés al mercat de treball, si calia temporalment, fins que el retorn fos possible. La manca de resposta adequada condueix aquestes persones, indefectiblement, a la marginalitat, i això es traduirà en l'explotació laboral o la caiguda en xarxes de delinqüència davant les quals podrien invocar un estat de necessitat.

Les distorsions en el mercat de treball que l'economia submergida comporta, el creixement de la delinqüència, la vulneració dels drets elementals de la persona,

van ser les raons adduïdes pel Síndic per intentar convèncer sobre la necessitat d'una resposta legislativa, quan encara s'hi era a temps. Ignorar aquesta realitat, comportar-se com si aquestes persones, pel fet de tenir la condició jurídica d'irregulars, no existissin, és fer vots per la vulneració dels drets humans i, de forma indirecta, amb un nexa causal molt clar, pel creixement de la xenofòbia i el racisme entre els nacionals espanyols, que se sentiran amenaçats per persones que, en la majoria de casos, si en tinguessin l'oportunitat, es limitarien a guanyar-se la vida honradament.

3.1.2. *L'exercici del dret de reunió*

El Síndic reiterà als destinataris del seu escrit la preocupació pel fet que no es reconegués, en absolut, el dret de reunió als estrangers en situació irregular. Negar aquest dret és el que feia l'article 7 del projecte de llei de reforma, en proclamar que tots els estrangers són titulars d'aquest dret, però només el podran exercir quan obtinguin l'autorització d'estada o residència a Espanya.

Malgrat la literalitat del precepte, el Síndic anuncià que l'exercici d'aquest dret tindria lloc a la pràctica i la mateixa Administració, infraordenada a la llei per mandat constitucional, es veuria abocada a fomentar-lo per tal d'aconseguir desactivar i solucionar conflictes. Els responsables administratius que, en defensa de l'interès general, gestionaran la situació creada per la presència en el nostre territori d'un contingent significatiu de persones sense autorització de residència, necessitaran interlocutors com n'han necessitat fins ara, entre aquest col·lectiu per trobar solucions a problemes concrets. Si això és així, caldria facilitar la seva difícil i complexa tasca.

De fet, hem de dir que la Llei orgànica 8/2000, de 22 de desembre, ha estat aprovada sense introduir cap modificació en aquest aspecte.

A l'efecte de la Llei orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió, l'article 1.2 disposa que per reunió s'entén la concurrència concertada i temporal de més de 20 persones, amb finalitat determinada. Si l'exercici d'aquest dret no es reconeix als estrangers que no es troben legalment a Espanya, com podríem qualificar, doncs, la situació dels immigrants que, pel fet de no disposar de permisos, s'aixopluguen en diferents esglésies de la ciutat de Barcelona en vaga de fam i fan un reclam perquè es regularitzi la seva situació i durant un temps, es reuneixen, per exemple, amb el Síndic de Greuges?

Doncs bé, com assenyalàvem en la introducció a aquest tema, ens trobem amb una realitat social respecte a la qual la norma jurídica no ofereix respostes de solució adequades, de fet, en aquests punts concrets crea problemes en comptes de solucionar-los.

3.2. *La inseguretat ciutadana en determinats barris*

La creixent inseguretat que produeix la presència d'immigrants sense autorització de residència, reconeguts

com a autors de delictes i faltes reiterats, que es concentren en determinats barris de Barcelona, on sembla, als ulls dels veïns, que actuen impunement, hauria de ser objecte d'una atenció immediata de les autoritats competents (vegeu A/O núm. 1046/00).

Cal recordar que trobar-se irregularment en el territori espanyol, per no haver obtingut o tenir caducada més de tres mesos la pròrroga d'estada, l'autorització de residència o documents anàlegs, quan fossin exigibles, i sempre que l'interessat no n'hagués sol·licitat la renovació en el termini previst reglamentàriament, constitueix una infracció greu tipificada en l'article 53.a de la Llei d'estrangeria que pot ser sancionada amb l'expulsió del territori.

Els ciutadans tenim dret a esperar protecció davant dels qui posen en perill la nostra seguretat i interessos. Per tant, si no hi ha una resposta adequada i proporcionada de les autoritats competents, els ciutadans es qüestionen el valor de les normes, es tendeix a consolidar la impunitat i s'accelera el naixement o la creació d'un recel o sentiment xenòfob.

Això ha de preocupar especialment tots els qui estiguin directament implicats a fer efectiu el compliment de les normes, que han d'oferir protecció a qui en necessita i evitar conductes passives o omissives que susciten atracció sobre aquells que veuen que evadir el compliment de la llei no els reporta cap perjudici.

L'article 57 punts 7 i 8 de la Llei orgànica 4/2000, en la redacció donada per la Llei orgànica 8/2000, disposa el següent:

«7. Cuando el extranjero se encuentre procesado o inculcado en un procedimiento por delitos castigados con penas privativas de libertad inferiores a 6 años, el Juez podrá autorizar, previa audiencia del Fiscal, su salida del territorio español, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, o su expulsión, si ésta resultara procedente de conformidad con lo previsto en los párrafos anteriores del presente artículo, previa sustanciación del correspondiente procedimiento administrativo sancionador.

»No serán de aplicación las previsiones contenidas en el párrafo anterior cuando se trate de delitos tipificados en los artículos 312, 318 bis, 515.6, 517 y 518 del Código Penal.

»En el supuesto de que se trate de extranjeros no residentes legalmente en España y que fueren condenados por sentencia firme, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 89 del Código Penal.

»8. Cuando los extranjeros, residentes o no, hayan sido condenados por conductas tipificadas como delitos de los artículos 312, 318 bis, 515.6, 517 y 518 del Código Penal, la expulsión se llevará a efecto una vez cumplida la pena privativa de libertad.»

Deixarem de banda, per la seva claredat, el supòsit previst a la llei respecte als estrangers, residents o no, processats, inculcats o condemnats per conductes tipificades de delictes en els articles 312, 318 bis, 515.6, 517 i 518 del Codi penal. En aquests casos, no serà possible autoritzar la sortida o expulsió, amb la consegüent pa-

ralització del procediment penal o la substitució de la pena imposada per l'expulsió, o l'expulsió una vegada complertes tres quartes parts de la condemna.

Pel que fa als estrangers processats o inculcats en un procediment penal per la comissió de delictes castigats amb pena privativa de llibertat inferiors a sis anys, amb independència que siguin residents legals o no, hauríem de considerar-ne dos aspectes:

1. La comissió de delictes, quan l'estranger també està incurs en un procediment d'expulsió, li permet sostreure's a la immediatesa d'aquest procediment d'expulsió en emparar-se en l'autorització necessària del jutge que conegui la causa. Aquesta situació li permet, d'alguna manera, una «permanència autoritzada». A més a més, si són múltiples els procediments en què es troba processat o imputat i en coneixen diferents jutges, es complicarà encara més la possibilitat d'autoritzar l'expulsió i, en contrapartida, augmentarà la seguretat de l'estranger.

Així, el Síndic entén que caldria adoptar una estratègia coherent i coordinada perquè residís en una única autoritat judicial el coneixement de totes les causes penals pendents i examinar 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 (garantir les responsabilitats pecuniàries, designar persones amb domicili fix a Espanya per rebre notificacions, citacions o emplaçament, prestar caució no personal);

la proposta administrativa d'expulsió, en el sentit que el jutge a qui s'haurà assignat la facultat d'atorgar l'autorització per a l'expulsió, haurà de vetllar *prima facie* pels drets de l'estranger, és a dir, pel pressupost material que justifica l'actuació administrativa que sol·licita la seva intervenció. En aquest cas, l'efecte serà la paralització del procediment penal i la valoració de si l'expulsió, fruit del procediment administratiu seguit contra l'estranger, resulta preferible a continuar el procediment penal, amb ponderació de les circumstàncies del cas. De fet, se substitueix la tramitació de procés penal fins a tancarlo per l'autorització judicial d'expulsió, que habilita l'autoritat governativa a decretar l'expulsió.

2. L'apartat del precepte transcrit fa referència exclusivament als casos d'estrangers inculcats o processats en procediments per delictes castigats amb penes privatives de llibertat inferiors a sis anys. Què succeeix amb la comissió de faltes penals?

Són múltiples les interpretacions que se susciten en relació amb aquest punt.

D'una banda, podríem considerar que la manca de referència expressa a les faltes s'ha d'entendre en el sentit que l'estranger incurs en un procediment per faltes i que, alhora, incorre en algun dels supòsits previstos per a l'expulsió pot ser expulsat sense necessitat d'autorització judicial. Entendre-ho així, però, ens conduiria a una situació desproporcionada envers amb el procediment previst en el cas de la comissió d'un delictes, i mancat de criteris d'equitat. A més, si no hi hagués una intervenció judicial prèvia que autoritzés l'expulsió en

aquests casos, es produiria un deixament de la funció jurisdiccional de qui té atribuïdes les competències per conèixer de la comissió de delictes i faltes.

També podria entendre's que la manca de referència expressa a les faltes en el text de la llei pot ser donada per la necessitat que es dicti sentència, per substituir-la, posteriorment, per l'expulsió en el cas de tractar-se d'una pena privativa de llibertat; o procedir un cop acomplerta la pena, si és el cas, a l'expulsió per la infracció administrativa comesa, sempre que no es produïxi un *non bis in idem*.

De fet l'article 89 del Codi penal disposa que les penes privatives de llibertat inferiors a sis anys imposades a un estranger no resident legalment a Espanya poden ser substituïdes per l'expulsió del territori. Aquest article no fa referència expressa al fet que es tracti de penes imposades en virtut de la comissió d'un delictes. Això permetria encabir els arrestos de cap de setmana quan la sentència condemnatòria per la comissió d'una falta porti aparellada una pena d'arrest, que l'article 35 del Codi penal inclou entre les penes privatives de llibertat.

Per portar claror en aquesta multiplicitat d'interpretacions, hauria bastat que la Llei 8/2000 hagués fet referència expressa en l'article 57.7, abans reproduït, a estrangers encartats o inculpats en un procediment per delictes o faltes.

Aquesta manca de previsió a la normativa vigent en relació amb la comissió de faltes, tenint en compte el fet que les faltes contra el patrimoni, com el furt, segons les notícies que es recullen a la premsa, són una de les infraccions més reiteradament comeses, genera una situació d'impunitat que a més a més està en l'origen dels sentiments xenòfobs a què fèiem esment en el Llibre segon de l'Informe de 1999, quan dèiem:

«Tenim una parte de la població immigrada, individus concrets, que comet actes il·lícits, dels quals, sovint, encara que no pas exclusivament, són víctimes els nacionals. Tot i tractar-se d'una mínima part d'aquesta població immigrada, ho és en la proporció suficient per fer possible identificar delinqüència amb membres d'un col·lectiu d'origen racial o nacional, diferent del majoritari. Afegim-hi la percepció, fonamentada en no poques ocasions, que aquestes conductes resten impunes, encara que la impunitat no sigui patrimoni dels delinqüents estrangers.»

Finalment, hauríem d'assenyalar, en relació amb el precepte de la Llei d'estrangeria anteriorment transcrit, que en els casos d'estrangers no residents legalment i condemnats per sentència ferma, se'ns remet a l'article 89 del Codi penal. Aquest article preveu, prèvia audiència del condemnat:

– la possibilitat de substituir les penes privatives de llibertat inferiors a sis anys per l'expulsió,

– acordar l'expulsió, un cop complertes tres quartes parts de la condemna, en el cas de penes privatives de llibertat superiors a sis anys (vegeu queixa núm. 2522/00).

En aquests casos, l'expulsió no és fruit d'un procediment administratiu sancionador, ni tampoc pot ser qualificada de pena. Es tracta d'una mesura enfront d'una

conducta incorrecta de l'estranger a l'Estat, que es pot imposar en el marc d'una política criminal, vinculada a la política d'estrangeria que competeix dissenyar a l'Estat.

Es tracta, doncs, d'una alternativa al compliment de la condemna que, en tot cas, ha de complir-se si l'estranger torna a Espanya, perquè, en ella mateixa, l'expulsió no satisfà la responsabilitat penal o civil derivada del delictes, i és una possibilitat que té el jutge de suspendre la potestat de fer executar el que ha estat jutjat, la qual cosa s'aplica a l'estranger per salvaguardar les finalitats legítimes que l'Estat persegueix amb aquest procediment.

Actuació d'ofici núm. 1046/00

El difícil exercici dels drets dels ciutadans al nucli antic de Barcelona

Una coordinadora de veïns va transmetre al Síndic la seva preocupació pel clima d'inseguretat que es viu en aquest barri de Barcelona, la manca d'inversions en habitatges de promoció pública, en equipaments esportius i socials i la manca d'actuacions de les administracions per aturar la situació de degradació que viu el barri. Aquest cúmul de circumstàncies va moure el Síndic a obrir una actuació d'ofici.

El Síndic s'adreça a l'Ajuntament de Barcelona, que el va informar del calendari d'actuacions previstes en matèria d'expropiacions i enderrocs, en relació amb el procés urbanístic de reforma viscut pel barri.

La sol·licitud d'informació a la Subdelegació del Govern a Barcelona sobre la política específica de vigilància que es desenvolupa o es preveu en aquesta zona per restablir-hi l'ordre i la seguretat va tenir resposta a través dels mitjans de comunicació, que anunciaren que les administracions competents –Ministeri de l'Interior, Delegació del Govern i Ajuntament de Barcelona– havien acordat incrementar les patrulles nocturnes de policia al nucli antic de Barcelona i articular mecanismes de resposta davant dels casos de delinqüents multireincidentes.

Finalment, resta recordar que el Síndic de Greuges, en la compareixença efectuada davant el Plenari del Parlament de Catalunya, el propassat 27 de juny de 2000, per presentar l'Informe corresponent a l'exercici de 1999, va fer referència expressa a la problemàtica ocasionada per la inseguretat ciutadana i va demanar expressament que les reivindicacions dels veïns fossin escoltades (vegeu pàg. 6 del DSPC-P núm. 23).

Queixa núm. 2522/00

L'expulsió judicial en substitució del compliment de la pena privativa de llibertat

El cònsol de la República de Gàmbia va sol·licitar al Síndic de Greuges que s'interessés pel cas d'un ciutadà gambià, intern del centre penitenciari de Quatre Camins, que havia manifestat la voluntat d'accedir a ser expulsat al seu país d'origen si el tribunal que coneixia de la seva causa ho aprovava.

Admesa a tràmit la queixa, el Síndic demanà un informe a la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació del Departament de Justícia, la qual informà que l'Audiència Provincial de Barcelona, el 14 de setembre de 2000, havia dictat una interlocutòria en virtut de la qual s'acordava substituir la pena privativa de llibertat que restava complir a l'intern per l'expulsió del territori nacional.

A la vista de la informació facilitada, el Síndic donà per finalitzades aquestes gestions.

4. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'EXERCICIS ANTERIORS

Seguiment de la queixa núm. 3125/99

(pàg. 60 del BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000)

El visat del cònjuge d'un nacional espanyol

El Defensor del Poble informà el Síndic que el visat de residència sol·licitat pel marit de la ciutadana espanyola havia estat resolt favorablement.

Seguiment de la queixa núm. 2024/99

(pàg. 60 del BOPC núm. 34, de 24 de març de 2000)

Denegació del visat de reagrupament familiar

El Defensor del Poble informà el Síndic que en la comunicació rebuda per part de la Dirección General de Asuntos Jurídicos y Consulares s'assenyalava que els fets a partir dels quals el Consolat d'Espanya a Casablanca apreciava l'existència d'indisidències de matrimoni fraudulent eren:

que els cònjuges només s'havien vist una vegada abans del matrimoni;

– que l'esposa del reagrupant desconeixia on vivia i treballava el seu marit.

El Defensor del Poble va assenyalar que, en cas de no aportar-se més dades en relació amb aquest assumpte, amb les quals valorar l'oportunitat de prosseguir les actuacions, es procediria a tancar l'expedient.

SECCIÓ 13. SERVEI D'INFORMACIÓ AL CIUTADÀ

1. INTRODUCCIÓ

Quant a les funcions del Servei d'Informació al Ciutadà del Síndic de Greuges (d'ara endavant SIC), ens remetem a allò que ja hem comentat en informes anteriors i que de forma resumida podem concretar en dues tasques primordials:

– Informació al ciutadà sobre les funcions del Síndic, sobre les possibilitats d'actuació de la Institució en relació amb el problema que ens planteja i auxili, si s'escau, en l'exposició escrita i presentació de la queixa.

– Una funció d'ordre intern consistent a intentar reduir la tramitació escrita d'assumptes que plantegin qüestio-

ns estranyes a la competència de la Institució, perquè siguin de caire privat o manifestament insostenibles, ben entès que la decisió final sobre la presentació d'un escrit de queixa sempre correspon al ciutadà. Aquesta funció facilita que la resta de recursos de la Institució s'aboquin en aquells temes sobre els quals realment podem exercir la nostra funció supervisora.

Recordem que en ocasions i en funció de la qüestió plantejada el SIC inicia actuacions immediates, habitualment per mitjà del telèfon, per tal d'oferir una satisfacció sense demora al ciutadà o per poder contrastar determinades impressions d'aquest.

Es tracta d'aquelles situacions en què podem percebre un malentès en la comunicació entre el ciutadà i l'Administració i no pas una actuació administrativa indeguda. En ocasions els prejudicis dels uns i els altres, en considerar conegudes coses que no ho són i per la mateixa complexitat i inhabilitat de determinats afers amb què s'ha d'enfrontar el ciutadà, afavoreixen aquestes situacions. Cal fer aleshores un treball de pedagogia i cercar noves perspectives per fer entendre la situació que preocupa el ciutadà. No sempre s'aconsegueix l'èxit en aquesta empresa. Determinats comportaments o tècniques jurídiques o administratives no són precisament fàcils d'entendre ni d'explicar i, en ocasions el reclamant també vol que se li confirmi necessàriament el seu parer.

En altres casos la situació de desemparament, la precarietat econòmica o els possibles trastorns de la conducta del comunicant aconsellen establir un contacte immediat amb els serveis d'atenció social del municipi, on, en la majoria de vegades, ja són prou coneixedors de la situació específica de la persona que acudeix a nosaltres.

Durant l'any 2000 el SIC ha portat a terme 3.078 actuacions que engloben tant les visites ateses a la seu de la Institució, com les atencions telefòniques. Com a conseqüència d'aquestes intervencions, els ciutadans han formalitzat la presentació de 2.621 queixes. En l'annex estadístic 2 es presenta una informació gràfica i detallada sobre les característiques d'aquestes actuacions, dels usuaris del servei i la seva procedència geogràfica.

2. LA CREIXENT DIFICULTAT D'ENTENDRE EL FUNCIONAMENT DE LES RELACIONS JURÍDIQUES

Es constata l'increment de la demanda d'assessorament i orientació davant problemes derivats dels diferents sistemes de relacions jurídiques presents a la nostra societat.

Creiem que aquest increment en la demanda d'assistència jurídica té origen en el cada cop més complex marc jurídic en què aquestes relacions tenen lloc; en l'aparició de nous problemes derivats de la difusió de noves tecnologies; en la sensibilització creixent del cos social en les grans qüestions que ens afecten a tots: salut, equilibri del medi ambient, protecció de la intimitat, drets fonamentals..., en l'increment dels supòsits de prestacions socials per part de l'Estat i en la millor in-

formació del ciutadà sobre els seus drets i els mecanismes per reclamar que li siguin respectats.

El ciutadà, perdut i desorientat, i més si és la primera ocasió en què s'enfronta amb un conflicte amb repercussions jurídiques, reclama una primera impressió o orientació sobre la possible resolució. Fins i tot el pas d'acudir per primera vegada a un advocat pot no resultar una decisió fàcil i, tot sovint, no sap a quin professional pot acudir. Tant és així que en ocasions el ciutadà ens formula, amb vehemència, una demanda que no podem satisfer per limitacions inherents a les característiques de la Institució: el nom concret d'un lletrat especialista i de provada honradesa i competència.

També, per exemple en l'àmbit mèdic, hi ha un cert coneixement entre els ciutadans de quines són les diferents especialitats a les quals poder acudir en funció del possible mal que es pateix i els professionals que les representen; en l'àmbit de les relacions jurídiques resulta més difícil per al ciutadà identificar a quina branca del dret correspon el seu problema i encara més difícil identificar els juristes especialitzats.

En altres ocasions i, seguint amb el símil pres de l'àmbit de la sanitat, el ciutadà demana una segona opinió jurídica, a manera semblant del que es coneix per segona opinió mèdica.

No és una funció pròpia del SIC fer aquestes funcions d'assessorament i guia, siguin quins siguin els conflictes que se sotmeten a la nostra consideració. Aquesta funció d'assessorament inicial i gratuït és exercida pels diferents serveis d'orientació jurídica presents ordinàriament a les dependències judicials. Gestionats pels col·legis d'avocats, amb freqüència recomanem al ciutadà fer ús d'aquest servei.

En qualsevol cas el SIC, sempre facilita orientació bàsica en els casos en què se'ns plantegen qüestions d'ordre privat o en aquelles qüestions en què no podem intervenir per raó de la nostra competència, sempre salvant el millor criteri i assessorament, que amb més coneixement de causa li puguin oferir els professionals especialistes.

3. ELS DESPLAÇAMENTS FORA DE LA SEU

Durant l'any 2000, han continuat fent-se els desplaçaments de l'oficina del Síndic de Greuges a diferents poblacions del territori català per tal d'apropar la Institució als ciutadans catalans i facilitar-los la formalització de les queixes si ho consideren convenient.

El desplaçament té lloc durant un dia sencer i, quant al procediment, se segueix el protocol que ja ha estat relatat en informes anteriors. Recordem, però, que durant la setmana anterior a la visita, aquesta s'anuncia en els diferents mitjans de comunicació local, així com a la web del Síndic i es concerta l'hora d'atenció mitjançant contacte telefònic amb el SIC. No obstant això, és habitual que ciutadans que no han anunciat prèviament la visita acudeixin a l'oficina del Síndic el mateix dia, i que hi siguin igualment atesos.

L'any 2000, els desplaçaments de l'oficina del Síndic han estat els següents:

Mataró. El dia 22 de juny, el Síndic rebé els ciutadans a les oficines de la Nova Aliança Mataronina. Hi va atendre 21 visites.

Olot. El Síndic s'hi desplaçà el dia 21 de setembre i atengué els ciutadans als locals de les oficines de l'Institut Municipal de Promoció de la Ciutat. El nombre de visites ateses va ser de 16.

Vilanova i la Geltrú. El Síndic rebé els ciutadans de Vilanova i la Geltrú el dia 27 de setembre als locals del Centre Cívic Sant Joan. Es van atendre 10 visites.

La Seu d'Urgell. El Síndic es desplaçà a la capital de l'Alt Urgell el dia 8 de novembre i atengué els ciutadans als locals del Centre Cívic de l'antic Escorxador. Van ser ateses 3 visites.

Berga. El Síndic es desplaçà a Berga el dia 16 de novembre i rebé els ciutadans a les instal·lacions de la Biblioteca Ramon Vinyes i Cluet. S'hi atengueren 15 visites.

Aquests desplaçaments també són aprofitats pel Síndic per tenir contacte amb els alcaldes i presidents dels consells comarcals, com també per difondre la Institució a través dels mitjans de comunicació.

Cal deixar constància, un cop més, de la bona acollida que té aquesta iniciativa entre els ciutadans. Malgrat que aquests disposin dels instruments habituals per formular consultes i queixes com són, el telèfon, el correu ordinari i l'electrònic i la presència física a la seu de la Institució, el desplaçament els anima a fer ús d'aquest recurs de defensa dels seus drets.

4. LES QUEIXES PRIVADES

En aquest apartat incloem una referència a les queixes d'ordre privat que són presentades per escrit en aquesta Institució.

Atès que la matèria i el procediment d'atenció d'aquestes queixes és similar al que se segueix quan s'efectua en personalment o telefònic, és el mateix SIC qui tramita la resposta escrita que ha de ser tramesa al comunicant.

Una part important de les queixes privades que se sotmeten a la consideració del Síndic continuen referint-se a conflictes relatius a l'habitatge habitual: conflictes dins la comunitat de propietaris, disconformitat amb la gestió de l'administrador de la finca, danys ocasionats per un altre veí, disconformitat amb els increments del lloguer, manca de manteniment de la finca per part de la propietat, responsabilitat dels constructors i possible mala pràctica professional per part dels mitjancers immobiliaris.

A continuació consignem els problemes referents a conflictes econòmics d'ordre familiar, com són bàsicament els relacionats amb les herències i per tant amb la distribució del patrimoni.

Per últim, volem manifestar que continuen sent habituals les queixes per disconformitat amb el tracte econòmic dispensat per les entitats financeres: liquidacions

d'interessos i comissions, execució de préstecs i hipoteques.

Recordem que en qualsevol cas es procura indicar als ciutadans aquella institució o mitjans de què poden fer ús a fi d'obtenir un assessorament més especialitzat o una possible solució al seu cas.

També hi ha un determinat nombre de ciutadans que es dirigeixen al Síndic plantejant qüestions en excés genèriques, del tot inconcretes o de la redacció i exposició, de les quals, la majoria de vegades incongruent i desordenada, no és possible deduir cap pretensió. A aquests escrits també s'intenta donar alguna resposta escrita, que, en la mesura possible, pugui portar un ajut al comunicant.

SECCIÓ 14. ACTUACIONS D'OFICI

1. INTRODUCCIÓ

Aquest capítol dona compte de les 88 actuacions d'ofici tramitades l'any 2000 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 perjudica 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 2000 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

SERVEI MILITAR I PRESTACIÓ SOCIAL SUBSTITUTÒRIA

– A/O 878/00. *Supressió de la prestació social substitutòria*

La finalització del servei militar obligatori va provocar la necessitat de reflexionar sobre l'impacte social que la supressió de la prestació social substitutòria tindria

sobre els serveis prestats pels objectors de consciència.

L'octubre de 1999 el Senat va aprovar una moció que instava el Govern de l'Estat a estudiar aquesta qüestió. L'estudi, al qual el Síndic va tenir accés, va ser lliurat a l'oficina d'afers socials de la Universitat Autònoma.

L'estudi constata que molts serveis prestats pels objectors de consciència no es podien atendre, tot i que s'havia generat una demanda social i es consideraven necessaris. El Síndic, doncs, va iniciar una actuació d'ofici per investigar:

a) quins serveis fins ara prestats pels objectors de consciència es considerava necessari de mantenir;

b) quina de les alternatives (professionalització del servei, voluntariat o servei civil obligatori) es considera més adequada per assegurar la viabilitat d'aquests serveis; i,

c) quin seria el règim jurídic aplicable a aquestes prestacions.

El Síndic es va adreçar al Departament de Benestar Social demanant informe sobre les actuacions dutes a terme.

El Departament de Benestar Social va trametre un informe sobre la qüestió, que actualment el Síndic té en estudi.

DRETS DELS CIUTADANS EN EL PROCEDIMENT

– A/O 834/00. Mesures a adoptar per la Generalitat de Catalunya per donar compliment a l'acord relatiu al transfugisme en l'àmbit de l'Administració local.

– A/O 1693/00. *Programes d'actuació en seguretat viària*

Les administracions públiques han emprès un conjunt de programes d'actuació per aconseguir una reducció dels accidents de trànsit i, en canvi, les notícies dels mitjans de comunicació referents als accidents de trànsit són cada cop més alarmants.

Si bé és cert que les causes que provoquen aquest alt índex d'accidentalitat són moltes i diverses, la seguretat viària és un dels problemes que generen més preocupació social, donat el fort impacte dels accidents en la vida de les famílies i les persones, i exigeix una resposta eficaç de les administracions competents.

Per tot això, el Síndic va considerar necessari analitzar les conclusions obtingudes en el marc dels programes esmentats també l'eficàcia de les actuacions efectuades en desenvolupament d'aquests programes de seguretat viària, des del punt de vista de prevenció genèrica de l'accidentalitat.

Una d'aquestes actuacions globals és la que es deriva de l'article 2.4.j) de la Llei 14/1997, de 24 de desembre, de creació del Servei Català de Trànsit, que assigna a aquest servei la funció d'impulsar l'elaboració, cada tres anys, del Pla de seguretat viària i els programes inclosos en aquest Pla, en el marc de la Comissió Interdepartamental, que han de ser sotmesos a informe

de la Comissió Catalana de Trànsit i Seguretat Viària, aprovats pel Govern i tramesos al Parlament de Catalunya.

En compliment d'aquesta assignació, el Govern de la Generalitat impulsà el Pla de seguretat viària de Catalunya 1999-2001, que defineix, entre els objectius del Servei Català de Trànsit la prevenció genèrica de l'accidentalitat, una prevenció amb tres grans camps d'actuació: la prevenció primària, l'objectiu de la qual és evitar accidents i reduir de l'accidentalitat; la secundària, que tracta de reduir les conseqüències immediates dels efectes dels accidents i, finalment, la terciària, que té com a objectiu integrar els ciutadans discapacitats a conseqüència d'un accident en la xarxa viària.

Pel que fa al contingut del pla, s'estableixen tres grans conjunts de mesures a desenvolupar: mesures relacionades amb la prevenció aplicada a la circulació viària, amb l'accidentalitat i amb la informació i divulgació; així mateix, s'esmenta una metodologia d'avaluació de les activitats impulsades pels diferents organismes implicats per conèixer el grau d'eficàcia de les accions portades a terme, la necessitat de possibles correccions del Pla o l'establiment de noves actuacions complementàries.

En relació amb les propostes d'acció a dur a terme en aquests tres àmbits, i que s'enumeren en el pla, el Síndic va sol·licitar informació, tant pel que fa a les propostes ja iniciades o avaluades com sobre les elaborades i pendents d'executar.

Una altra d'aquestes actuacions globals és l'adoptada per l'Ajuntament de Barcelona, de la qual s'han fet ressò darrerament els mitjans de comunicació escrita, amb el nom de Pla de Seguretat Viària, com un dels objectius del Programa d'actuació municipal 2000-2003, en el marc del Pacte per a la Mobilitat.

En relació amb aquest document el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Barcelona informació sobre el Pla de seguretat viària.

Tant el Departament d'Interior com l'Ajuntament de Barcelona van trametre al Síndic la informació sol·licitada. En aquests moments s'està analitzant aquesta documentació.

– A/O 2476/00. *Paralització del transport de viatgers per carretera quan es detecta manca d'autorització administrativa*

L'any 2000 ens va ser presentada una queixa per disconformitat amb l'actuació de l'Administració en la funció d'inspecció de les autoritzacions de què han de disposar els transportistes de viatgers per carretera.

Un cop estudiats els fets, aquesta Institució no constata cap actuació irregular de l'autoritat en matèria de transport i així es va fer saber al promotor de la queixa.

Malgrat això, vam iniciar una actuació d'ofici per aclarir la fonamentació legal invocada per l'Administració per paralitzar el transport a la mateixa carretera, quan es detecta que es presta sense les llicències preceptives.

El Departament de Política Territorial i Obres Públiques ja ha contestat a la demanda d'informació i el Síndic té en estudi el seu determini en aquesta qüestió.

– A/O 3244/00. *Intoxicació per un tractament fitosanitari*

El Síndic va tenir coneixement per la premsa que una persona que patia una intoxicació possiblement causada per un tractament fitosanitari s'havia adreçat a les administracions competents per tal de conèixer la composició del producte que presumiblement havia afectat la seva salut, però no havia obtingut resposta de les administracions.

El Síndic va sol·licitar informació al Departament de Medi Ambient, el qual va indicar al Síndic que s'havia dirigit a la persona

– A/O 3296/00. *Registradors de la Propietat*

L'Ajuntament de Subirats va sol·licitar la intervenció del Síndic de Greuges perquè instés les administracions competents a acordar l'establiment d'un nou registre de la propietat, atès el volum de treball de l'existent actualment.

L'ajuntament va al·legar que en el registre actual l'elevat volum de feina comportava un greu endarreriment dels expedients.

El Síndic va adreçar al Departament de Justícia l'escrit rebut de l'Ajuntament de Subirats, per tal que l'informés dels tràmits necessaris per plantejar aquesta petició als òrgans competents.

SEGURETAT CIUTADANA

– A/O 1422/00. *Visita dipòsit municipal de detinguts de Vilafranca del Penedès.*

– A/O 2540/00. *Actuació dels Mossos d'Esquadra envers els immigrants d'Aitona*

Atesa la informació apareguda a la premsa, segons la qual el 13 d'agost de 2000 els Mossos d'Esquadra havien organitzat a Aitona (Segrià) una batuda general pels carrers i establiments de la localitat per descobrir els immigrants implicats en una baralla, alguns dels quals havien estat escorcollats i obligats a abaixar-se els pantalons enmig del carrer davant de nombroses persones, i d'altres havien rebut cops i havien requerit assistència mèdica per lesions lleus, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici.

El Departament d'Interior va informar que s'havia portat a terme un escorcoll en un carrer d'Aitona a causa de la creixent alarma social produïda per la successió de baralles i aldarulls entre temporers, en les quals s'havien esgrimit i utilitzat armes blanques i ampolles trencades, que fins i tot havien provocat un ferit al municipi veí de Seròs i enfrontaments entre joves d'Aitona i temporers.

El dispositiu muntat pels Mossos d'Esquadra tenia per finalitat identificar els autors dels fets i comissar les armes blanques. Segons el Departament, aquest servei va durar trenta minuts i en cap cas no es van fer identificacions indiscriminades, no es va fer despullar ningú i encara menys els afectats van ser objecte de cops.

Únicament es tenia constància de dues persones que van ser visitades al CAP de Seròs, on se'ls va lliurar un volant per ser assistits a l'Hospital Arnau de Vilanova, si bé les lesions no tenien la magnitud difosa pels mitjans de comunicació.

D'altra banda, el Departament va indicar que s'havia fet una recerca intensa per trobar testimonis que poguessin corroborar una actitud no ajustada a dret per part dels Mossos d'Esquadra, però que no n'havien trobat.

Atesa la informació rebuda, el Síndic va donar per finalitzada aquesta intervenció.

– A/O 2495/00. Visita comissaria de Blanes.

– A/O 2496/00. Visita comissaria de Lloret de Mar.

– A/O 3197/00. Visita comissaria de Lleida.

– A/O 3198/00. Visita comissaria de Balaguer.

– A/O 3402/00. Visita comissaria de Vic.

– A/O 3439/00. Visita comissaria de Girona.

– A/O 3440/00. Visita comissaria de Figueres.

SECCIÓ 2. ORDENACIÓ DEL TERRITORI

URBANISME

– A/O 463/00. Remodelatge de Can Tunis.

– A/O 3742/00. *Manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires a les sol·licituds d'un regidor per consultar una llicència d'obres*

Un regidor de Sant Esteve Sesrovires ens va comunicar que des del 14 de gener de 1999 havia demanat diverses vegades a l'Ajuntament tenir accés a l'autorització atorgada de moviments de terres en un terreny qualificat d'agrícola i forestal pel Pla General d'Ordenació Urbana vigent, situat al Camp Gran o de les Caravanes i adjacent al polígon industrial de Ca n'Estella. L'ajuntament no havia atès les seves sol·licituds.

La petició d'informe que el Síndic de Greuges formulà a l'ajuntament encara està pendent de resposta.

– A/O 3802/00. *Manca de serveis a la barriada de la Barceloneta, de Gavà*

Pels mitjans de comunicació el Síndic va tenir coneixement de les condicions de vida de trenta famílies de Gavà, a la barriada de la Barceloneta, prop de la carretera C-245 i de la riera de Sant Llorenç, en uns habitatges sense aigua ni xarxa de clavegueres perquè aquesta zona és qualificada de sistema viari (accessos a la A-16) i, consegüentment, no podia ser objecte de rehabilitació.

El 1997, l'Ajuntament de Gavà havia aprovat la modificació del planejament per dotar de serveis aquest nucli i resituar les famílies. No obstant això, la Comissió d'Urbanisme de Barcelona no va aprovar aquesta modificació.

Per esbrinar els motius pels quals la Comissió d'Urbanisme no va aprovar la desqualificació i quines actua-

cions s'havien fet i es preveien, vam sol·licitar un informe a l'Ajuntament de Gavà, que a hores d'ara encara no ha respost.

MEDI AMBIENT

– A/O 53/00. *Suggeriment a l'Ajuntament de Barcelona sobre la tramitació d'un procediment administratiu sancionador.*

– A/O 363/00. *La canera municipal de Mataró*

Amb motiu de les notícies aparegudes a la premsa sobre els mètodes utilitzats per una empresa concessionària del servei de recollida d'animals de Mataró en el moment de practicar el sacrifici de gossos abandonats, que alhora comportà que en aquesta Institució es rebessin nombrosos missatges electrònics d'arreu del món en què es mostrava la indignació per aquests fets, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici per tal d'examinar si hi havia hagut vulneració de la legislació vigent a Catalunya en aquesta matèria.

De la informació sol·licitada a l'Ajuntament de Mataró vam tenir coneixement que s'havien pres les mesures oportunes per determinar la intervenció o extinció dels serveis de l'empresa concessionària del servei de recollida. Així també, se'ns va fer avinent que l'ajuntament treballava amb les societats protectores d'animals de la ciutat per iniciar programes i campanyes que potenciessin les adopcions d'animals abandonats i conscienciar la població en general.

El Síndic recomanà a l'ajuntament la necessitat d'extremar les funcions de control, vigilància i inspecció d'aquests centres de recollida per comprovar que els sacrificis d'animals que es practiquessin respectessin els mètodes fixats en la futura norma reguladora de la Generalitat, que en aquells moments estava en procés de tramitació.

D'altra banda, el Departament de Medi Ambient informà el Síndic de l'obertura d'un expedient sancionador contra l'empresa responsable de la canera i concessionària del servei de recollida d'animals de l'Ajuntament de Mataró. Així també, ens informà del projecte de decret regulador dels mètodes d'eutanàsia per als animals de companyia que s'han de sacrificar, i que posteriorment va ser aprovat com a Decret 254/2000, de 24 de juliol (DOGC núm. 3197).

El Síndic recomanà al departament que impulsés la creació de refugis per a animals abandonats i que fes campanyes favorables a l'adopció d'aquests animals, a més de conscienciar la població sobre la responsabilitat d'esdevenir-ne propietari.

– A/O 1415/00. *Mesures de les administracions públiques en matèria de prevenció d'inundacions*

A partir de dues queixes tramitades pel Síndic de Greuges durant els anys 1998 i 1999 que feien referència a la possible insuficiència de les mesures preventives davant la possibilitat d'inundacions, iniciarem una actuació d'ofici per conèixer el grau en què les administracions catalanes complien les mesures que figuren a l'ordenament jurídic vigent, destinats a la prevenció i protecció de les persones i els béns.

Els treballs d'estudi s'iniciaren el mes de maig de 2000 i el resultat es plasmà en un informe extraordinari al Parlament de Catalunya, que va ser presentat el novembre de 2000.

L'informe recull una anàlisi històrica i fenomenològica de les inundacions més importants ocorregudes a Catalunya durant el segle XX; ESTUDIA quina ha estat la resposta a aquests esdeveniments, tant per part de Catalunya com dels països europeus més propers, i ANALITZA les normatives sectorials en matèria de protecció civil, hidràulica i urbanística i d'ordenació del territori que concorren en el tractament d'aquest problema.

El Síndic efectua un seguit de recomanacions dirigides especialment a l'Administració de la Generalitat (departaments de Medi Ambient i d'Interior) i als ajuntaments de Catalunya.

Delimitar el territori que pot patir inundacions i avinugudes; completar els estudis d'anàlisi de risc que permetin aprovar i homologar l'INUNCAT –Pla especial per inundacions a Catalunya– són dues de les recomanacions al Departament de Medi Ambient que, en algun cas, depenen de l'Agència Catalana de l'Aigua i, entre d'altres, de la Cofederació Hidrogràfica de l'Ebre.

La necessitat d'adaptar la legislació urbanística catalana per tal que la definició d'usos del sòl tingui en compte el risc de catàstrofes naturals; la revisió dels planejaments aprovats, amb la declaració de zones no urbanitzables o fora d'ordenació i, si cal, el trasllat d'instal·lacions legalitzades en evident situació de risc, són recomanacions a les autoritats en matèria de planificació territorial i urbanística.

Es reclama a les autoritats municipals i al govern de Catalunya intensificar l'acció informativa als ciutadans sobre el comportament hidràulic del terreny on estan assentats i les mesures de prevenció i d'actuació a adoptar en situació de risc, des del reconeixement que el «risc zero» és impossible d'assegurar.

L'execució dels projectes d'infraestructures de defensa hidràulica que habitualment es comprometen després d'un greu episodi d'inundació, com també el necessari manteniment de les instal·lacions de defensa i els sistemes automàtics d'informació hidrològica, són altres conclusions de l'informe, que també demana una reflexió sobre el règim d'assegurança obligatòria dels danys materials ocasionats per inundacions i riuades.

SECCIÓ 4. SANITAT

– A/O 1459/00. *Inserció social i laboral dels malalts mentals.*

S'ha investigat sobre la rehabilitació dels malalts i la seva inserció laboral, a través dels recursos, serveis i centres que l'Administració catalana ofereix.

S'ha investigat en la coordinació i en les diverses funcions de les administracions implicades i, així, el Síndic s'ha adreçat als departaments de Sanitat i Seguretat Social, de Treball i de Benestar Social, per tal d'avaluar el capteniment de cadascun en les respectives obligacions amb els malalts i els seus familiars.

– A/O 2117/00. Visita i lliurament de qüestionaris d'enquesta als professionals del CAP (reformat) de Castelldefels.

– A/O 2118/00. Visita i lliurament de qüestionaris d'enquesta als professionals del CAP (no reformat) de Badalona.

– A/O 2119/00. Visita i lliurament de qüestionaris d'enquesta als professionals del CAP Montnegre (no reformat) de Barcelona.

– A/O 3043/00. *Responsabilitat patrimonial de l'Administració sanitària*

Actuació d'ofici per valorar l'eventual responsabilitat de l'Administració sanitària i si s'inicia d'ofici el procediment de responsabilitat patrimonial extracontractual previst al Reial decret 429/1993 pel contagi del virus de l'hepatitis C a l'Hospital Comarcal de Figueres, també per analitzar si se'n pot desprendre alguna irregularitat.

– A/O 3295/00. Estudi dels resultats de les enquestes fetes als professionals i usuaris de l'Atenció Primària de la Salut de sis CAP.

SECCIÓ 5. CONSUM

– A/O 876/00. *Servei de correus a Santa Coloma de Cervelló*

L'alcalde de Santa Coloma de Cervelló va posar en coneixement del Síndic que el Ple de l'Ajuntament havia manifestat la seva preocupació pel que considerava un mal funcionament del servei de correus en aquest municipi i els perjudicis que això podia ocasionar als ciutadans. En el marc de l'actuació endegada, l'entitat pública Correos y Telégrafos va informar el Síndic de les previsions de millores organitzatives i de dotació del servei en aquella població i que en aquell moment la correspondència es distribuïa sense incidències.

Amb el trasllat d'aquesta informació a l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló vam donar per finalitzada la nostra intervenció en aquest assumpte, ja que Correos y Telégrafos és una entitat pública empresarial integrada en l'Administració de l'Estat –i, per tant, queda fora de l'àmbit competencial d'aquesta Institució, establert a la Llei 14/1984, de 20 de març. Tanmateix, el Síndic va indicar a l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló la possibilitat d'adreçar-se al Defensor del Poble, si considerava que persistien les circumstàncies que havien originat la nostra actuació, sens perjudici de qualsevol altra iniciativa que es considerés oportuna.

– A/O 1286/00. *Consentiment inequívoc*

L'objecte de la present actuació d'ofici és estudiar el significat de l'expressió «consentiment inequívoc» per al tractament de les dades personals, a què fa referència l'article 6.1 de la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades personals, a fi i efecte de concretar si qualificar el consentiment d'inequívoc implica que calgui manifestar-lo de forma expressa.

En aquest sentit, l'anàlisi elaborada conclou que no podem afirmar que consentiment inequívoc impliqui

manifestació expressa, sens perjudici que aquesta sigui necessària en relació amb el tractament de dades sensibles amb especial protecció o llevat que ho estableixi una llei.

El consentiment inequívoc equival a una manifestació de voluntat lliure, específica i informada i, per tant, la circumstància de permetre la forma tàcita o presumpta del consentiment no obsta que hagi de ser atorgat amb plena informació sobre el tractament de les dades a què es consent, i amb una explicació entenedora de com exercir els drets de què gaudeixen els afectats.

Un esforç de les entitats, tant públiques com privades, que fan tractament de dades personals, a fi d'adoptar les mesures necessàries perquè el consentiment inequívoc esdevingui una manifestació lliure, específica i informada, permetrà donar compliment a l'ordenament jurídic i, alhora, generar un clima de més confiança del ciutadà respecte al tractament de les seves dades personals.

Aquestes conclusions es van incorporar a l'actuació d'ofici sobre tractament de les dades de facturació dels usuaris de telecomunicacions, amb finalitats comercials (actuació d'ofici núm. 1895/00), que es comenta a la secció de consum d'aquest Informe.

– A/O 1895/00. Consideracions formulades a Telefònica, Retevisión i Fecsa-Enher en relació amb el tractament de les dades personals dels seus clients amb finalitats comercials.

– A/O 2054/00. *Integració tarifària de transport públic a Sant Feliu de Llobregat*

L'alcalde de Sant Feliu de Llobregat va sol·licitar la intervenció del Síndic arran d'una campanya endegada pel mateix ajuntament i una plataforma ciutadana, amb la finalitat que el municipi de Sant Feliu del Llobregat i, concretament, el servei de transport públic per ferrocarril que presta Renfe en aquest municipi, fos inclòs en el sistema tarifari integrat del transport a la conurbació de Barcelona.

Aquesta actuació es troba en tramitació en el moment de cloure la redacció d'aquest Informe.

– A/O 3392/00. *Servei de correus a Lliçà d'Amunt*

L'Ajuntament de Lliçà d'Amunt va sol·licitar la intervenció del Síndic en relació amb el funcionament del servei de correus en aquesta població i els perjudicis que considerava que aquestes mancances podien comportar per a la població.

Com en l'actuació 876/00, vam traslladar a l'alcalde de Lliçà d'Amunt la informació que ens va facilitar Correos y Telégrafos sobre l'organització, dotació de recursos i modificacions previstes en el servei prestat en aquesta població, i vam indicar-los que donàvem per finalitzades les nostres actuacions en aquest afer, ateses les nostres competències, sens perjudici que poguessin instar la intervenció del Defensor de Poble o dur a terme qualsevol altra iniciativa que consideressin adient.

– A/O 3394/00. Consideracions formulades a Telefònica, Retevisión i Fecsa-Enher en relació amb el tractament de les dades personals dels seus clients amb finalitats comercials.

– A/O 3603/00. *Dificultats en la recepció de televisió a l'Alt Urgell*

El president del Consell Comarcal de l'Alt Urgell va exposar al Síndic un problema que afectava una bona part dels nuclis de població de la comarca.

De les dues qüestions plantejades pel Consell Comarcal, la primera era referida a la mala qualitat del servei de telefonia, que impedia la comunicació per telefax i la transmissió de dades. Aquesta qüestió va donar lloc a l'Actuació d'ofici núm. 3604/00, sobre antenes-repetidors i telefonia mòbil, que expliquem en aquesta secció de l'Informe en l'apartat referit a consum.

L'altra qüestió, motiu d'aquesta Actuació d'ofici, planteja la poca qualitat de la recepció dels canals de televisió de Catalunya.

El Síndic va sol·licitar al Departament de Presidència que l'informés de si tenia constància d'aquesta situació i les mesures que hauria d'adoptar l'ajuntament.

L'11 de desembre de 2000, el Departament de Presidència va comunicar al Síndic que encara no havia rebut l'estudi efectuat pel Consell Comarcal, però que s'havia creat una comissió entre els diferents òrgans de la Generalitat de Catalunya per tractar la qüestió.

– A/O 3604/00. *Proliferació d'antenes i repetidors de telefonia mòbil i deficiències en el servei de telefonia fixa a l'Alt Urgell*

En ocasió del desplaçament del Síndic de Greuges a la Seu d'Urgell, el president del Consell Comarcal de l'Alt Urgell va posar-nos de manifest la seva preocupació pel que considerava una prestació deficient del servei de telefonia fixa en els nuclis de població de la comarca comunicats a través del sistema anomenat Track, i també per la proliferació d'antenes i repetidors de telefonia mòbil i la captació deficient dels canals de televisió.

Aquesta darrera qüestió va ser objecte d'una actuació diferenciada, que relatem a la secció 9 d'aquest epígraf.

Pel que fa al sistema Track de telefonia fixa, tot i que compleix els requisits que la normativa vigent estableix per al servei universal de telecomunicacions i com sigui que el Departament de Presidència ens va informar que Telefónica de España, SA, tenia previst anar substituint la tecnologia que dona cobertura al sistema Track per una altra que millori la qualitat de servei amb una velocitat més alta de transmissió de dades, vam adreçar-nos a aquest operador per tal que valorés la possibilitat d'aplicar aquestes modificacions a la comarca de l'Alt Urgell, de manera que s'eliminessin les deficiències que havien motivat la nostra actuació. En el moment de tancar la redacció d'aquest informe, no hem rebut encara resposta a les nostres consideracions.

Pel que fa a la proliferació d'antenes i receptors de telefonia mòbil i la seva incidència ambiental, vam informar el president del Consell Comarcal de l'existència d'un model d'ordenança reguladora d'aquesta matèria a disposició dels ens locals i de la normativa en preparació sobre ordenació ambiental de les instal·lacions de radiocomunicació.

– A/O 3824/00. *Empreses que ofereixen habitatges de lloguer inexistents*

Arran de diverses consultes i queixes rebudes al Servei d'Informació al Ciutadà, que evidenciaven que durant l'any 2000 es continuaven produint casos d'empreses que, prèvia remuneració, oferien relacions de pisos de lloguer que finalment resultaven no existir o bé ja estaven llogats, vam decidir obrir una actuació d'ofici amb la finalitat de valorar els mecanismes de protecció o informació que s'hagin articulats per als usuaris d'aquests serveis. En el moment de finalitzar la redacció d'aquest Informe aquesta actuació es troba en tràmit, pendent d'analitzar la informació rebuda de l'Administració.

SECCIÓ 6. TREBALL I PENSIONS

– A/O 1553/00. *Control de l'absentisme laboral*

Estudi per avaluar el control de les baixes laborals, amb motiu de la incapacitat temporal dels treballadors.

Les actuacions de l'Institut Nacional de la Seguretat Social en el reconeixement i control de l'esmentada prestació, i l'actuació del Centre de Reconeixements i Avaluació Mèdica de l'Institut Català de la Salut han estat estudiades per avaluar-ne la incidència en l'absentisme laboral davant de la malaltia del treballador.

SECCIÓ 7. SERVEIS SOCIALS

– A/O 1073/00. *Accés a locals de les persones amb disminució visual acompanyades de gossos pigall*

En ocasió de converses tingudes amb persones vinculades a l'entitat ONCE, el Síndic va conèixer les dificultats que en ocasions pateixen les persones amb disminució visual acompanyades de gossos pigall quan pretenen accedir a locals o establiments oberts al públic. A la vista d'aquest problema vam iniciar una actuació d'ofici per valorar el grau de coneixement i compliment de la Llei 10/1993, de 8 d'octubre, que regula l'accés a l'entorn de les persones amb disminució visual acompanyades de gossos pigall.

Aquesta actuació estava en tramitació en el moment de tancar la redacció d'aquest Informe.

– A/O 1803/00. *L'atenció a les persones amb disminució psíquica*

Per valorar l'adequació dels recursos destinats a atendre les necessitats de les persones amb disminució psíquica, l'any 2000 el Síndic obrí una actuació d'ofici. En el moment de cloure la redacció d'aquest Informe, s'ha rebut la informació complementària que vam sol·licitar al Departament de Benestar Social, i es troba pendent d'anàlisi i valoració.

– A/O 2357/00. *Visita a la residència per a disminuïts psíquics Joan XXIII, de Cerdanyola del Vallès*

Les dades obtingudes amb la formalització d'un qüestionari que es va distribuir als gestors del centre i que feia referència, fonamentalment, als drets dels usuaris,

les condicions de funcionament, recursos humans i estructura física i instal·lacions del centre, juntament amb les recollides en la visita, van servir de base per elaborar un informe de valoració. Les consideracions que en resulten s'han fet arribar a la direcció del centre i al Departament de Benestar Social, en relació amb aquelles qüestions que afecten l'àmbit de la seva competència.

L'any 2000 s'han visitat també les residències de gent gran i disminuïts psíquics que figuren a continuació. En tots els casos, les dades obtingudes de la visita i la formalització del qüestionari han rebut la mateixa tramitació que hem assenyalat en relació amb l'actuació precedent.

– A/O 2784/00. *Visita a la residència assistida per a gent gran de Mataró.*

– A/O 3079/00. *Visita a la residència per a disminuïts psíquics profunds MAP, de Ripoll.*

– A/O 3161/00. *Visita al Geriàtric municipal de Barcelona.*

– A/O 3372/00. *Visita a la residència per a gent gran Rosben II, de Barcelona.*

– A/O 3393/00. *L'ascensor dels FGC a l'estació de la plaça de Catalunya, de Barcelona, no arriba fins al carrer*

Una carta al director en un diari publicada el mes d'agost de 2000 feia referència al problema que constituïa per a les persones amb mobilitat reduïda que l'ascensor, de nova instal·lació, de l'estació dels Ferrocarrils de la Generalitat (FGC) a la plaça de Catalunya, de Barcelona, no comunicés l'andana amb el carrer.

Posats en contacte amb aquesta entitat vam esbrinar les causes que van motivar que, en el moment de remodelar l'estació, no fos possible fer arribar els ascensors a l'exterior, si bé vam constatar que ja s'havien programat les obres necessàries per facilitar, en tot el recorregut necessari, l'accés i sortida de l'estació a les persones amb mobilitat reduïda.

Comunicada aquesta informació a les persones que signaven la carta publicada, vam donar per finalitzades aquestes actuacions.

– A/O 3406/00. *Visita a la residència Can Serra per a disminuïts psíquics profunds, de l'Hospitalet de Llobregat.*

– A/O 3536/00. *Visita a l'Hospital i Llars de la Santa Creu, residència assistida per a gent gran, de Tortosa.*

– A/O 3749/00. *Visita a la residència per a disminuïts psíquics profunds adults Ramon Noguera, de Sarrià de Ter.*

SECCIÓ 8. ENSENYAMENT I CULTURA

ENSENYAMENT

– A/O 2647/00. *Menús de les guarderies depenents de l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona*

Aquesta actuació d'ofici va obrir-se arran de l'aparició a la premsa de la preocupació de grups de pares i ma-

res d'alumnes per la decisió adoptada per l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona d'unificar els menús que es facilitaven a les llars d'infants de titularitat municipal.

L'objectiu d'aquesta actuació era saber si la mesura presa podia afectar el dret a l'educació, a la llibertat religiosa i a la salut dels alumnes d'aquests centres, i per aquest motiu el Síndic va adreçar-se a l'Ajuntament de Barcelona sol·licitant ser informat sobre aquest assumpte.

En el moment de redactar aquest Informe s'ha reiterat aquesta petició, encara pendent de resposta.

ENSENYAMENT UNIVERSITARI

– A/O 314/00. Recomanació al Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació en relació amb l'aplicació del recàrrec per segons estudis als alumnes amb matrícula d'honor.

PROFESSORS

– A/O 2176/00. *Proves de llengua catalana per a l'accés a la universitat*

Han estat diversos els professors dels instituts d'educació secundària que han adreçat un comunicat al Síndic de Greuges exposant la seva preocupació per la manca de concreció de criteris d'avaluació en les proves d'accés a les universitats de les assignatures de llengua i literatura catalana.

En concret, els autors del manifest consideren que no hi va haver una coordinació efectiva entre els responsables de llengua catalana de les PAAU-LOGSE i els centres docents, i que els responsables de les PAAU s'han apartat de les orientacions donades als professors.

El Síndic va adreçar una sol·licitud d'informe al Departament de Universitats, Recerca i Societat de la Informació.

En el moment de finalitzar l'Informe no s'ha rebut resposta de l'esmentat Departament.

CULTURA

– A/O 1223/00. Subtraccions del Museu Arqueològic de Catalunya.

– A/O 2475/00. *Interferències en l'espai radioelèctric*

L'Ajuntament de Camprodon es va adreçar al Síndic de Greuges demanant la seva intervenció per tal que s'adoptessin mesures per posar fi a les interferències en l'espai radioelèctric en aquell terme municipal.

El Síndic demanà al Departament de Presidència que l'informés de les mesures adoptades. El Departament va informar el Síndic que ja s'havien tramès a l'Ajuntament les conclusions derivades de les gestions dels serveis tècnics de la Direcció General de Radiodifusió i Televisió i del Centre de Telecomunicacions.

Les conclusions assenyalaren defectes en els repetidors i amb l'emissora que es comprometien a corregir en un breu termini.

El Síndic va comunicar aquesta informació a l'Ajuntament i li va indicar que en cas de considerar el conflicte no resolt, li trametés nova documentació.

L'Ajuntament va comunicar al Síndic que la qüestió no havia estat encara resolta i facilità informes que completen la documentació anterior sobre les causes de les interferències.

SECCIÓ 9. JUSTÍCIA

ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

– A/O 3245/00. Restes humanes llençades a les clavegueres.

SERVEIS PENITENCIARIS

– A/O 1269/00. *Violació d'un intern amb retard mental*

Arran d'una notícia apareguda a la premsa sobre la condemna d'un pres que al centre penitenciari de Quatre Camins havia violat un agressor sexual que patia retard mental, el Síndic de Greuges va decidir iniciar una actuació d'ofici per aclarir les circumstàncies en què es van produir aquests fets.

Demanada informació al Departament de Justícia, se'ns va respondre que l'intern agredit, que complia condemna per violació, alternava l'estada al centre de Quatre Camins entre el mòdul residencial 4 i el departament de psiquiatria, ja que es tractava d'un intern que patia un retard mental lleu i un trastorn límit de la personalitat i necessitava suport farmacològic periòdic.

Segons el departament, el mòdul residencial 4 d'aquest centre es caracteritza per una baixa conflictivitat i una bona convivència entre la població reclusa, ja que normalment s'hi destinen els interns que poden obtenir la llibertat en dates pròximes i els que gaudeixen habitualment de permisos de sortida. La peculiaritat d'aquest mòdul facilita que els reclusos que segueixen tractament psiquiàtric s'adaptin més fàcilment al règim de vida ordinari del medi penitenciari.

Pel que fa a l'intern agressor, el departament va indicar que complia una condemna per diversos delictes de robatori amb violència i que en algunes ocasions havia romàs al departament de psiquiatria del centre, perquè també seguia tractament psiquiàtric. Aquest intern va ser destinat al mòdul residencial 4, ja que en aquells moments no estava sotmès a cap mesura que desaconsellés tenir-l'hi. En aquest mòdul, segons el departament, l'intern agredit va compartir la cella amb l'intern agressor perquè el primer hi va manifestar la seva conformitat i perquè a l'Administració penitenciària no li constava cap mena d'incompatibilitat o problema entre tots dos.

Durant els dies que van compartir la cella, el centre no va tenir constància de cap mena d'enfrontament o problema entre tots dos interns que fes preveure la doble agressió sexual posterior, portada a terme sota l'amenaça d'una fulla d'afaitar i comunicada l'endemà als funcionaris.

Per adoptar una resolució en aquest assumpte, el Síndic es va dirigir novament al Departament de Justícia i demanà informació de les patologies psiquiàtriques d'aquests dos interns. El Departament de Justícia va indicar que estava pendent d'obtenir aquesta informació del Departament de Sanitat i que, quan la rebria, respondria al Síndic. L'actuació resta en tràmit.

– A/O 1860/00. Visita al centre penitenciari de Girona.

– A/O 1984/00. Visita al centre penitenciari de Ponent.

– A/O 2259/00. Visita al centre penitenciari de Figueres.

– A/O 2488/00. *Morts d'un intern al centre penitenciari de la Trinitat, de Barcelona, per una pallissa de dos interns, i d'un intern a Brians per sobredosi*

Arran de les notícies aparegudes a la premsa sobre la mort de dos interns, l'un de la Trinitat (Barcelona), apallissat per dos altres presos, i l'altre de Brians, per sobredosi, el Síndic de Greuges va iniciar una actuació d'ofici.

Demanada informació, el Departament de Justícia va respondre que s'havien iniciat els oportuns procediments d'informació reservada per determinar les circumstàncies concurrents en aquestes morts.

Respecte a la mort esdevinguda a la Trinitat, el Departament de Justícia va informar posteriorment que s'havia acordat arxivar les actuacions, fonamentalment perquè no s'havia apreciat cap nexa de causalitat entre el funcionament del servei públic penitenciari i la mort de l'intern, ni es podia fer cap retret professional al personal que va intervenir-hi.

Atesa la informació rebuda, el Síndic de Greuges té pendent fer una visita al centre penitenciari per aclarir algunes qüestions incloses en la resolució del Departament, abans de prendre una decisió en aquest assumpte.

Pel que fa a la mort de l'intern de Brians, el Síndic espera de rebre la informació demanada.

– A/O 2997/00. *Trasllat d'un intern al centre penitenciari de Valdemoro (Madrid) per assistir a un funeral*

Atesa la informació apareguda a la premsa que informava del cas d'un intern del centre penitenciari de Tarragona que va ser traslladat al centre de Valdemoro per assistir al funeral per la mort d'un seu germà, però que finalment aquest centre no l'havia deixat assistir-hi, el Síndic va decidir iniciar una actuació d'ofici perquè el Departament de Justícia l'informés sobre aquest cas.

En el moment de tancar la redacció d'aquest Informe, l'actuació resta en tràmit.

– A/O 3195/00. Visita al centre penitenciari de Brians.

– A/O 3199/00. *Agressió a una ATS del centre penitenciari de Brians*

Arran de la notícia apareguda a la premsa sobre l'agressió soferta per una ATS del centre penitenciari de Brians a mans d'un intern, el Síndic de Greuges va iniciar una actuació d'ofici.

A petició del Síndic, el Departament de Justícia va respondre que s'havien denunciat els fets al jutjat de guàrdia de Martorell i, alhora, s'havia proposat al gabinet jurídic de la Generalitat que exercís l'acció penal contra l'intern com a responsable d'un delictes d'agressió sexual i un altre de lesions.

El Síndic es va dirigir novament al Departament de Justícia perquè, al marge de les accions penals que s'exercissin contra l'intern, se li facilités informació sobre les mesures (dotació de mitjans materials, dotació de personal, mesures de seguretat, etc.) que s'havien pres en aquest centre penitenciari per tal que aquests fets no es repetissin.

En el moment de tancar la redacció d'aquest Informe, l'actuació resta en tràmit.

– A/O 3224/00. *Fugida de dos interns de la presó Model*

Arran d'una notícia apareguda a la premsa sobre el cas de dos interns perillosos de la sisena galeria de la presó Model, de Barcelona, que havien fugit (un d'ells va ser capturat) serrant els barrots de la cella i accedint a la teulada, des de la qual van passar al centre obert i van saltar al carrer, el Síndic de Greuges va iniciar una actuació d'ofici.

A petició del Síndic, el Departament de Justícia comunicà haver iniciat un procediment d'informació reservada per determinar les circumstàncies concurrents en aquesta fugida.

El Síndic de Greuges resta pendent de la informació demanada.

– A/O 3438/00. Visita al centre penitenciari de Quatre Camins.

– A/O 3449/00. *Intern emmanillat al llit de la cella al departament especial del centre penitenciari de Quatre Camins*

El dia 13 de novembre de 2000, durant la visita al centre penitenciari de Quatre Camins, la representació del Síndic es va entrevistar amb un intern emmanillat al llit de la cella del departament especial. Segons l'interessat, aquesta situació s'havia produït perquè li havien negat un permís de sortida per veure la seva mare a l'hospital, que s'estava morint. El Síndic va decidir iniciar una actuació d'ofici per clarificar els fets.

En la resposta rebuda, s'informava que després de la visita del Síndic l'intern havia estat traslladat al departament de psiquiatria, sota la supervisió del psiquiatre, perquè s'havia constatat que no patia un problema de conducta, sinó de psiquiatria, i que tot i que encara no havia estat diagnosticat, semblava tenir una síndrome confessional aguda, si bé els motius no eren clars. També es va indicar que s'havia descartat que el cas fos

motivat per les drogues, perquè no en consumia, i que l'afectat seria sotmès a un estudi neurològic i un TAC cerebral. L'intern rebia tractament de psicòtics i neuro-lèptics.

Pel que fa a la qüestió de la mare, era cert que havia patit una embòlia, però feia sis anys, i ja en feia tres que estava en una residència, on rebia les visites i l'atenció de la germana de l'intern. Així mateix, el Síndic pogué saber que si bé l'intern havia estat classificat en tercer grau des de l'ingrés (perquè tenia una condemna curta), no havia anat mai a veure la seva mare a la residència durant els permisos que havia tingut, segons manifestacions de la germana als responsables del centre penitenciari. A més, la mare no havia patit darrerament cap agreujament de la situació provocada per l'embòlia sis anys enrere.

Atesa la informació rebuda, el Síndic va donar per finalitzada la seva intervenció.

– A/O 3450/00. *Agressió amb resultat de mort d'un intern al centre penitenciari de Ponent*

Arran de les notícies aparegudes a la premsa sobre el cas d'un intern del centre penitenciari de Ponent que va morir apallissat, el Síndic de Greuges va decidir iniciar una actuació d'ofici per aclarir les circumstàncies d'aquesta mort.

El Departament de Justícia va comunicar que havia iniciat un procediment d'informació reservada i que un cop conclús se'n informaria. En el moment de tancar la redacció d'aquest informe, el Síndic restava pendent de rebre la informació demanada.

– A/O 3451/00. Visita al hospital penitenciari de Terrassa.

– A/O 3530/00. Visita al centre penitenciari de Tarragona.

– A/O 3582/00. *Pagament als interns per les destinacions que ocupen als centres penitenciaris*

Durant la visita al centre penitenciari de Figueres el dia 9 d'agost de 2000, ens vam entrevistar amb uns representants de la comissió d'interns del centre, que van manifestar, entre altres coses, que en determinades destinacions (bugaderia, cuina, etc.) es cobrava una petita quantitat de diners, mentre que en altres destinacions no se'n cobrava cap. Aquests interns volien saber si aquest procediment era correcte.

D'altra banda, el Síndic coneixia, per les diverses visites al conjunt de centres penitenciaris la dificultat per cobrir les destinacions dels centres amb interns que ho sol·licitin. Així, doncs, es va iniciar una actuació d'ofici per tal que el Departament de Justícia indiqués quin criteri tenia sobre l'eventual obligació de l'Administració de retribuir els interns per les destinacions que se sol·licitessin (bugaderia, cuina, etc.) als centres penitenciaris, i sobre les mesures que es pensava prendre per motivar que els interns sol·licitessin aquestes destinacions.

En el moment de tancar la redacció d'aquest Informe, el Síndic encara no havia rebut la informació demanada.

– A/O 3698/00. *Agressió a un intern d'origen africà al centre penitenciari de Ponent*

Arran de les notícies aparegudes a la premsa sobre el cas d'un intern d'origen africà apallissat per cinc persones d'estètica skin al centre penitenciari de Ponent, de Lleida, el qual ja havia estat atacat el dia anterior per un company de mòdul dels agressors, el Síndic de Greuges va iniciar una actuació d'ofici per aclarir, d'una banda, les circumstàncies d'aquests fets, i de l'altra, per obtenir informació sobre l'augment de la conflictivitat als centres penitenciaris i sobre les mesures a prendre per eliminar-la o reduir-la.

En el moment de tancar la redacció d'aquest Informe, l'actuació resta en tràmit.

– A/O 3771/00. Visita al centre penitenciari de dones de Barcelona.

SECCIÓ 10. INFANTS

– A/O 966/00. Implantació a la demarcació de Girona del Protocol bàsic d'actuacions als infants víctimes d'abús sexual o de maltractaments.

– A/O 967/00. Implantació a la demarcació de Tarragona del Protocol bàsic d'actuacions als infants víctimes d'abús sexual o de maltractaments.

– A/O 1015/00. *Programa de suport familiar al Centre Penitenciari de la presó Model, de Barcelona*

El Síndic, coneixedor que al centre penitenciari de la presó Model de Barcelona funciona un programa adreçat als interns amb fills i a les seves famílies, anomenat Suport Familiar, va decidir obrir una actuació d'ofici sobre aquest servei. L'Adjunt al Síndic per a la Defensa dels Drets dels Infants va participar en una sessió de grup de pares i fills dins del recinte de la Model.

La intervenció pretenia contribuir a vetllar pel compliment de l'article 9.3 de la Convenció de les Nacions sobre els Drets dels Infants, on diu: «Els Estats membres respectaran el dret dels infants separats dels seus pares o d'un d'ells a mantenir una relació personal i un contacte directe amb ambdós de forma regular, exceptuant aquells casos en què sigui contrari al major interès de l'infant».

La desorganització i la desintegració social que porta a una família l'ingrés d'un dels seus membres en un centre penitenciari no afecta només les persones que pateixen directament el problema de la pèrdua de llibertat, sinó també els altres membres de la família –i en especial els fills–. Tots ells es troben a l'exterior en una situació d'inestabilitat social i econòmica, i també d'una gran manca afectiva, factors que contribueixen a crear o augmentar un entorn de risc psicosocial per als infants de la família.

Per evitar això es creà se aquest programa, que ha funcionat durant dos anys i mig i del qual s'han beneficiat molts interns de la presó Model que tenen fills. Els seus objectius han estat: 1. Millorar les relacions fami-

liars. 2. Donar suport emocional i reduir l'estrés situacional i l'aïllament social dels interns. 3. Facilitar l'ajuda mútua. 4. Afavorir el desenvolupament de patrons familiars positius respecte a la relació de parella, dels fills i amb l'entorn; i 5. Facilitar la reinserció.

El Síndic reconeix l'alt valor d'aquest Servei de Suport Familiar, i hi veu una eina imprescindible per pal·liar la manca de contacte entre pares i fills quan els primers estan privats de llibertat.

– A/O 2443/00. Agressions als educadors en els centres residencials.

– A/O 3048/00. Implantació a la demarcació de Lleida del Protocol bàsic d'actuacions als infants víctimes d'abús sexual o de maltractaments.

– A/O 3505/00. Comissió de seguiment del Protocol bàsic d'actuacions als infants víctimes d'abús sexual o de maltractaments, de la demarcació de Barcelona.

– A/O 3506/00 *Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)*

Amb el propòsit de conèixer la xarxa d'atenció i protecció dels infants i dels adolescents de Catalunya, el Síndic va obrir una actuació d'ofici sobre els Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA).

Aquests equips, creats com a serveis especialitzats pel Decret 338/86, de 18 de novembre, de regulació de l'atenció a la infància i l'adolescència amb alt risc social i el règim jurídic del quals va ser establert per l'Ordre de 27 d'octubre de 1987, modificada posteriorment per la de 21 de novembre de 1989, tenen un encàrrec i unes funcions clau en els processos de protecció a la infància per part de l'Estat. Això és el que motivà l'obertura d'aquesta actuació d'ofici, ja que es considerà necessari aprofundir i actualitzar la informació sobre el desplegament i el funcionament d'aquests equips, atès que la seva tasca incideix directament sobre els drets dels infants.

Amb aquest objectiu, i tal com va fer-se amb els centres d'acolliment i es fa ara amb els centres residencials d'acció educativa, s'han previst ja les primeres visites a alguns d'aquests equips, els primers mesos de l'any 2001.

– A/O 3860/00. *Visita del centre residencial d'acció educativa El Segre, de Girona*

– A/O 3861/00. *Visita del centre residencial d'acció educativa Can Bellvitge, de Girona*

– A/O 3892/00. *Visita del centre educatiu El Segre, de Lleida*

– A/O 3893/00. *Visita del centre Torre Vicens, de Lleida*

Seguint en la mateixa línia de coneixement dels recursos per a nois i noies sota tutela de l'Estat, i tal com va planificar-se l'any 1999, s'han visitat els centres El Segre i Can Bellvitge, de Girona, i de Torre Vicens i El Segre, de Lleida. També s'ha enviat un qüestionari a tots els centres residencials d'acció educativa, amb la intenció de redactar un informe monogràfic específic

sobre aquest recurs, d'acord amb els resultats obtinguts i la seva elaboració, i també amb els informes dels centres visitats.

– A/O 3890/00 i A/O 3891/00. *La situació dels infants que viuen amb la mare que compleix la pena de presó. Visita al departament i a la unitat de mares de Wad-Ras, de Barcelona*

Dins de la tasca d'aquesta Institució en relació amb els infants i amb la seva criança, el Síndic va creure convenient conèixer la situació en què es troben els fills de persones en situacions d'especial dificultat per exercir la responsabilitat parental.

Amb aquest objectiu, es van visitar el Departament de Mares del centre penitenciari de Wad-Ras i a la Unitat Externa de Mares del mateix centre penitenciari, tots dos de Barcelona. Aquestes visites, amb els informes i les consideracions corresponents que es fan arribar a l'Administració, són fetes des de la perspectiva dels drets dels infants. Veure la qualitat de vida dels infants a la presó i a la Unitat Externa, observar els criteris emprats per prendre la decisió que un infant visqui amb la mare o no els primers anys de vida, vetllar perquè gaudeixin d'unes condicions favorables al seu ple desenvolupament i perquè puguin tenir ateses les seves necessitats, aquest és l'objectiu del Síndic en obrir aquestes actuacions d'ofici.

SECCIÓ 11. DONES

– A/O 3194/00. La violència contra les dones en l'àmbit de la llar.

– A/O 3196/00. Xarxes de proxenetisme i dones immigrades dels països de l'est.

SECCIÓ 12. IMMIGRACIÓ

– A/O 1046/00. El difícil exercici dels drets del ciutadà al nucli antic de Barcelona.

– A/O 3369/00. *Renovació del Document Nacional d'Identitat d'un ciutadà d'origen marroquí.*

Arran d'una notícia apareguda en un diari relativa al cas d'un ciutadà espanyol d'origen marroquí al qual li sorgeixen complicacions a l'hora de renovar el seu DNI, pel fet que a la documentació de l'Administració consta que el seu nom és José en lloc de José María, el Síndic inicià una actuació per possibles indicis d'actuació irregular de l'Administració.

Realitzades les pertinents actuacions, es comprovà que la notícia no reflectia adequadament la situació real de l'esmentat ciutadà, ja que la problemàtica se centrava en el fet que en el Registre Civil Central no hi constava la seva inscripció, motiu pel qual per poder tramitar el seu DNI calia realitzar amb caràcter previ un expedient d'inscripció de naixement fora de termini.

ÍNDEX

LLIBRE PRIMER

TERCERA PART

ANNEX 1: DADES GENERALS DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

- Actuacions del Síndic de Greuges
- Característiques dels reclamants en relació amb els expedients de queixa

ANNEX 2: SERVEI D'INFORMACIÓ AL CIUTADÀ (SIC)

- Actuacions del SIC
- Característiques dels usuaris del SIC
- Actuacions del SIC per matèries
- Actuacions del SIC per comarques

ANNEX 3: CLASSIFICACIÓ TERRITORIAL DE LES QUEIXES

ANNEX 4: CLASSIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS PER LA TEMÀTICA QUE PLANTEGEN

- Classificació dels expedients de queixa
- Classificació de les actuacions d'ofici
- Detall de la classificació dels expedients per la temàtica que plantegen

ANNEX 5: CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS PER ADMINISTRACIONS AFECTADES

- Classificació de les queixes i actuacions d'ofici
- Desglossament administració autonòmica
- Desglossament administració local
- Relació d'ajuntaments davant els quals s'ha interposat queixa o iniciat expedient d'ofici

ANNEX 6: DADES DE TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS

- Escrits registrats d'Entrada/Sortida
- Estat de tramitació d'exercicis anteriors
- Estat dels expedients registrats durant l'any 2000
- Distribució d'expedients que resten en tramitació a 31.12.2000
- Tramitació d'expedients durant el 2000
- Distribució queixes concloses durant el 2000
- Distribució queixes inadmeses durant el 2000
- Distribució queixes admeses durant el 2000
- Grau d'acceptació de les consideracions
- Classificació per àrees de les consideracions acceptades/no acceptades per les administracions
- Nombre de consideracions del Síndic per àrees i temàtica plantejada

ANNEX 7: RELACIÓ DE RESOLUCIONS AMB UN RESUM DEL SEU CONTINGUT I LA INDICACIÓ DE LA POSICIÓ PRESA PER L'ADMINISTRACIÓ

ANNEX 8: RELACIÓ D'ADMINISTRACIONS QUE NO HAN COL·LABORAT AMB EL SÍNDIC DE GREUGES

- Manca de resposta a les reiterades peticions d'informació
- Resposta insuficient que no ha estat completada

– Substanciació amb excessiu retard de les peticions d'informació del Síndic o de les respostes a les seves consideracions

ANNEX 9: 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. Centre de menors
 - 3.3. Centres de gent gran
 - 3.4. Dependències policials i de custòdia de detinguts
 - 3.5. Residències per a disminuïts
 - 3.6. Centres sanitaris
4. Conferències, taules rodones, cursos i seminaris
5. Actes de representació
6. Visites protocol·làries
7. Mitjans de comunicació
8. Visites docents

ANNEX 10: COMPOSICIÓ DE LA INSTITUCIÓ

1. Personal
2. Formació del personal
3. Col·laboracions
4. Convenis

ANNEX 11: COL·LABORACIÓ AMB ALTRES OMBUDSMEN

1. Relacions institucionals dins l'àmbit estatal
2. Relacions institucionals dins l'àmbit català
3. Relacions institucionals dins l'àmbit internacional

ANNEX 12: L'INSTITUT EUROPEU DE L'OMBUDSMAN (IEO)

ANNEX 13: FEDERACIÓ IBEROAMERICANA DE L'OMBUDSMAN

ANNEX 14: PROGRAMA DE COOPERACIÓ INSTITUCIONAL AMB BÒSNIA-HERCEGOVINA

1. Introducció
2. Característiques del Programa Institucional de Cooperació
3. Delegació permanent del Programa a Bòsnia-Hercegovina
4. Contribució del Programa a la tasca duta a terme per les organitzacions d'àmbit internacional
5. Difusió del Programa
6. Activitats organitzades durant l'any 2000
 - 6.1. Cursos de formació al nostre país
 - 6.2. Activitats a Bòsnia-Hercegovina
7. Viatges d'identificació d'activitats i projecció del Programa a altres països de la regió balcànica

ANNEX 15: WEB DEL SÍNDIC

ANNEX 16: ELS INFORMES AL PARLAMENT EMESOS PEL SÍNDIC

ANNEX 1**DADES GENERALS DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES****ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES**

Expedients de queixa	3878
Actuacions a iniciativa del Síndic	88
Total	3966

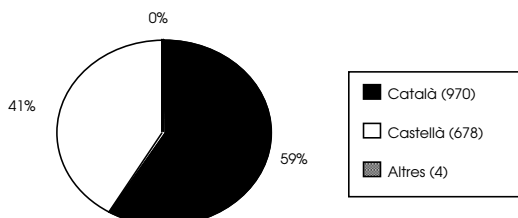
Expedients de queixa segons la forma de presentació

Queixes presentades directament pel ciutadà	1652
Queixes presentades a través del SIC	2226
Total	3878

CARACTERÍSTIQUES DELS RECLAMANTS EN RELACIÓ AMB ELS EXPEDIENTS DE QUEIXA

Total: 1652 (*)

Llengua emprada

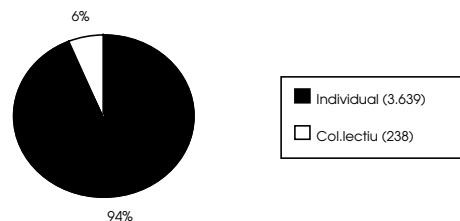


(*) No es disposa en aquest exercici de la dada relativa a la llengua pel que fa a les queixes presentades a través del SIC. L'escrit formal de queixa es complementa mitjançant formulari, per regla general en català, llevat que es demani en castellà, per la qual cosa no resulta una dada fiable.

CARACTERÍSTIQUES DELS RECLAMANTS EN RELACIÓ AMB LES QUEIXES PRESENTADES DIRECTAMENT PEL CIUTADÀ

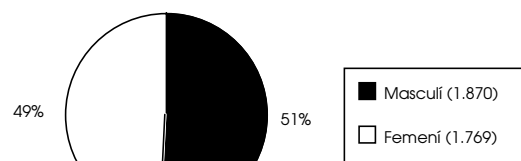
Total: 3878

Tipus reclamant

**CARACTERÍSTIQUES DELS RECLAMANTS EN RELACIÓ AMB LES QUEIXES PRESENTADES DIRECTAMENT PEL CIUTADÀ**

Total 3639

Sexe

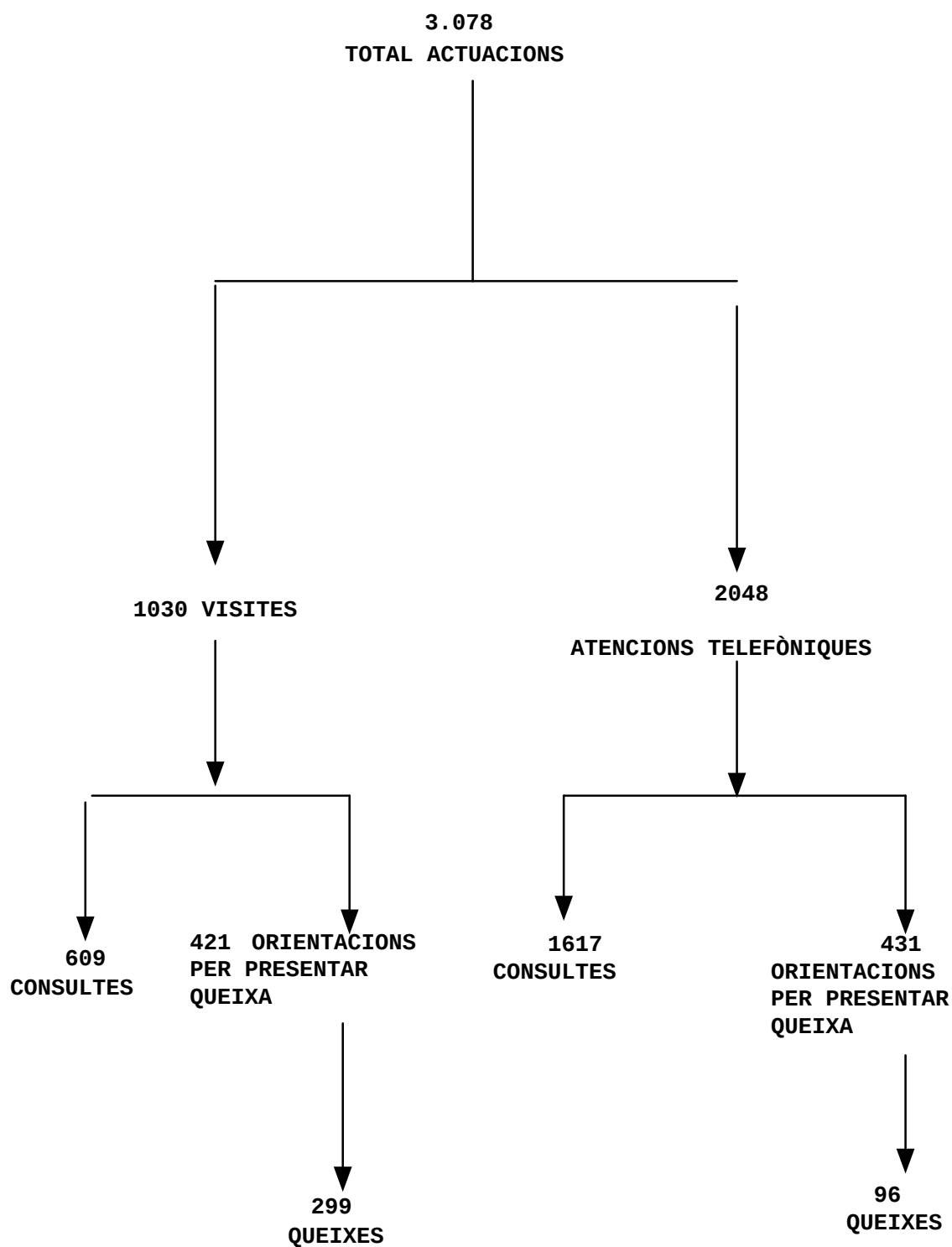


(*) La diferència fins a 3878 queixes correspon a les queixes presentades per col·lectius.

ANNEX 2

SERVEI D'INFORMACIÓ AL CIUTADÀ

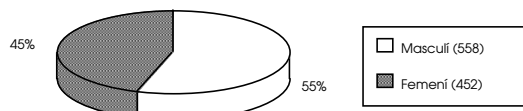
ACTUACIONS DEL SERVEI D'INFORMACIÓ AL CIUTADÀ



CARACTERÍSTIQUES DELS USUARIS DEL SERVEI D'INFORMACIÓ AL CIUTADÀ PER RAÓ DEL SEXE

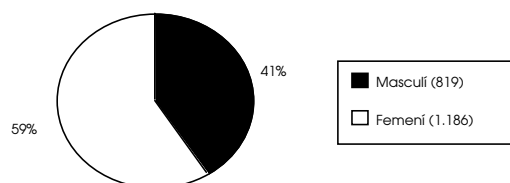
EN VISITA PERSONAL

Total:1010 (*)



EN ATENCIÓ TELEFÒNICA

Total: 2005 (*)

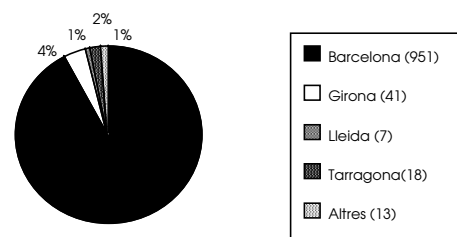


(*) La diferència fins a 1030 en el cas de visites personals i fins a 2048 en el cas d'atencions telefòniques correspon a les consultes realitzades per col·lectius

CARACTERÍSTIQUES DELS USUARIS DEL SERVEI D'INFORMACIÓ AL CIUTADÀ, PER RAÓ DEL TERRITORI

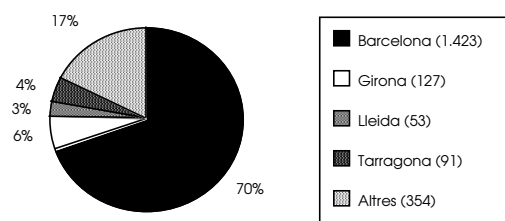
EN VISITA PERSONAL

Total:1030



EN ATENCIÓ TELEFÒNICA

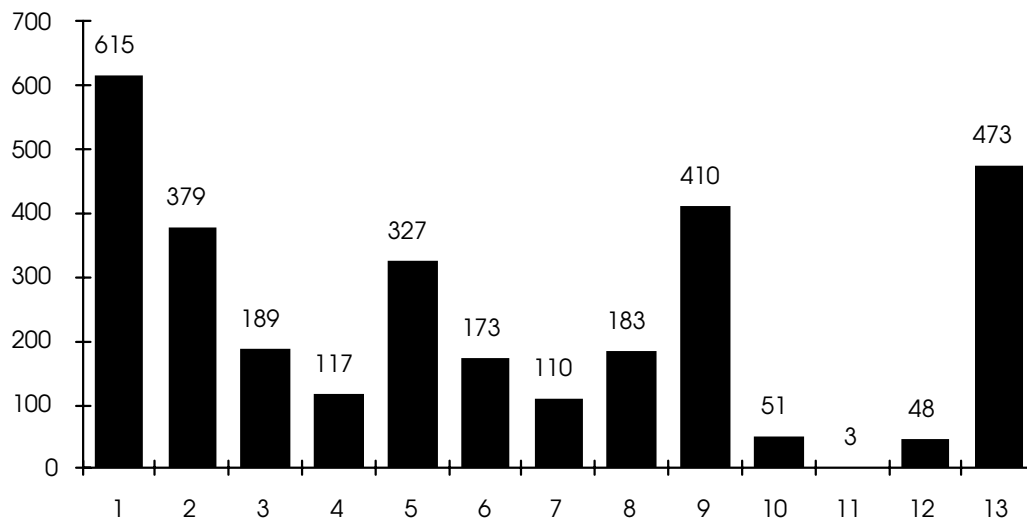
Total:2048



(*) Incorporem el concepte d'altres, que 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

ACTUACIONS DEL SERVEI D'INFORMACIÓ AL CIUTADÀ PER MATÈRIES

Total: 3078



1 Administració general (20%)
 2 Ordenació del territori (12%)
 3 Tributària (6%)
 4 Sanitat (4%)
 5 Consum (11%)
 6 Treball i Pensions (6%)
 7 Serveis Socials (4%)

8 Ensenyament i Cultura (6%)
 9 Justícia (13%)
 10 Infants (2%)
 11 Dones (0%)
 12 Immigració (1%)
 13 Queixes privades i/o inconcretes (15%)

ACTUACIONS DEL SIC PER COMARQUES

	Visites Personals	Atencions Telefòniques
--	----------------------	---------------------------

BARCELONA

Alt Penedès	7	22
Anoia	5	22
Bages	12	32
Baix Llobregat	55	158
Barcelonès	691	756
Berguedà	15	8
Garraf	24	39
Maresme	56	131
Osona	8	23
Vallès Occidental	49	150
Vallès Oriental	29	82

Total comarques Barcelona	951	1423
---------------------------	-----	------

GIRONA

Alt Empordà	7	30
Baix Empordà	3	20
Cerdanya	2	3

Garrotxa	15	6
Gironès	8	37
Pla de l'Estanty	0	7
Ripollès	0	6
Selva	6	18

Total comarques Girona	41	127
------------------------	----	-----

LLEIDA

Alta Ribagorça	0	1
Alt Urgell	2	4
Garrigues	0	5
Noguera	0	4
Pallars Jussà	0	2
Pallars Sobirà	1	1
Pla d'Urgell	0	3
Segarra	0	2
Segrià	3	20
Solsonès	1	1
Urgell	0	8
Val d'Aran	0	2

Total comarques Lleida	7	53
------------------------	---	----

222

TARRAGONA

Alt Camp	2	3
Baix Camp	5	20
Baix Ebre	2	15
Baix Penedès	4	7
Conca de Barberà	2	1
Montsià	1	6
Priorat	0	6
Ribera d'Ebre	0	4
Tarragonès	2	27
Terra Alta	0	2

Total comarques Tarragona	18	91
---------------------------	----	----

ALTRES

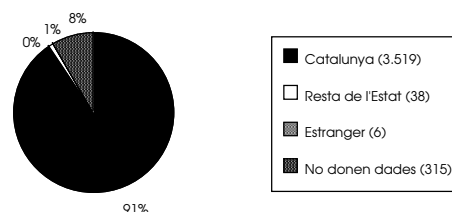
Balears	0	2
Cadís	0	1
Castelló	0	1
Murcia	0	2
Osca	0	1
Santander	1	0
Saragossa	0	1
Sevilla	1	1
Valencia	0	3
No volen identificar-se	11	342

Total Altres	13	354
--------------	----	-----

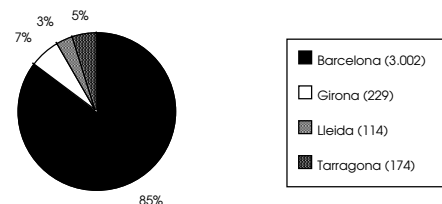
TOTAL ACTUACIONS	1030	2048
------------------	------	------

ANNEX 3**CLASSIFICACIÓ TERRITORIAL DE LES QUEIXES****DOMICILI DEL RECLAMANTS**

Total expedients:	3878
-------------------	------

**CATALUNYA**

Total:	3519
--------	------



	COMPARACIÓ	% POBLACIÓ	% QUEIXES	
Població	Nombre habitants (1)	% Població	Nombre Queixes	Percentatge Queixes s/3519
Catalunya	6208817	100%	3519	100%
Barcelona	4706325	76%	3002	85%
Girona	554632	9%	229	7%
Lleida	359361	6%	114	3%
Tarragona	588499	9%	174	5%

(1) Estadística de població 1999 Informació més actualitzada disponible per l'Institut d'Estadística de Catalunya

4.80.

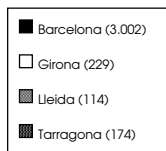
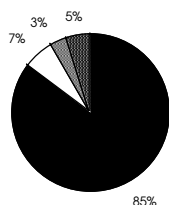
4. INFORMACIÓ

PERCENTATGE SOBRE QUEIXES

CATALUNYA

Total:

3519



DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LES QUEIXES

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 rebudes l'any 2000 procedents de Catalunya 3519 sense incloure les de la resta de l'Estat espanyol 38, les de l'estranger 6



Sant Esteve Sesrovires	7	Centelles	1
Sant Feliu de Llobregat	17	Manlleu	4
Sant Joan Despí	6	les Masies de Voltregà	1
Sant Just Desvern	8	Montesquiu	1
Sant Vicenç dels Horts	14	Olost	2
Torrelles de Llobregat	2	Roda de Ter	3
Vallirana	3	Sant Hipòlit de Voltregà	1
Viladecans	15	Sant Julià de Vilatorrada	1
		Sant Pere de Torelló	2
<i>Barcelonès</i>	<i>1782</i>	Sant Quirze de Besora	6
Badalona	104	Santa Eugènia de Berga	1
Barcelona	1522	Santa Maria de Besora	2
l'Hospitalet de Llobregat	102	Seva	1
Sant Adrià de Besòs	18	Taradell	1
Santa Coloma de Gramenet	36	Tona	1
		Torelló	6
<i>Berguedà</i>	<i>26</i>	Vic	16
Avià	4	Vidrà	1
Bagà	2		
Berga	9	<i>Vallès Occidental</i>	<i>262</i>
Casserres	3	Badia del Vallès	1
Cercs	2	Barberà del Vallès	8
Gironella	2	Bellaterra	3
la Poble de Lillet	2	Castellar del Vallès	5
Puig-reig	2	Castellbisbal	2
		Cerdanyola del Vallès	26
<i>Garraf</i>	<i>73</i>	Matadepera	1
Canyelles	4	Montcada i Reixac	19
Cubelles	5	Palau-Solità i Plegamans	11
Sant Pere de Ribes	10	Polinyà	1
Sitges	16	Ripollet	5
Vilanova i la Geltrú	38	Rubí	33
		Sabadell	50
<i>Maresme</i>	<i>248</i>	Sant Cugat del Vallès	24
Alella	3	Sant Llorenç Savall	1
Arenys de Mar	17	Sant Quirze del Vallès	3
Arenys de Munt	6	Santa Perpètua de Mogoda	6
Argentona	5	Sentmenat	1
Cabrera de Mar	6	Terrassa	55
Cabrils	8	Ullastrell	1
Calella	19	Vacarisès	1
Canet de Mar	8	Valldoreix	1
Dosrius	2	Viladecavalls	4
Malgrat de Mar	8	<i>Vallès Oriental</i>	<i>133</i>
el Masnou	27	Aiguafreda	2
Mataró	58	l'Atmella del Vallès	1
Montgat	8	Bigues i Riells	8
Pineda de Mar	5	Caldes de Montbui	6
Premià de Dalt	4	Canovelles	4
Premià de Mar	22	Cardedeu	9
Sant Andreu de Llavaneres	7	Castellterçol	1
Sant Cebrià de Vallalta	2	les Franques del Vallès	6
Sant Pol de Mar	2	la Garriga	4
Sant Vicenç de Montalt	2	Granollers	21
Santa Susanna	1	La Llagosta	4
Teià	1	Lliçà d'Amunt	4
Tiana	6	Lliçà de Vall	2
Tordera	4	Llinars del Vallès	3
Vilassar de Dalt	8	Martorelles	1
Vilassar de Mar	9	Mollet del Vallès	19
		Montmeló	2
<i>Osona</i>	<i>52</i>	Montornès del Vallès	2
Balenyà	1	Parets del Vallès	3
		la Roca del Vallès	6
		Sant Antoni de Vilamajor	4

226

Sant Celoni	4	Cassà de la Selva	1
Sant Esteve de Palautordera	1	Celrà	2
Sant Fost de Campsentelles	2	Cervià de Ter	1
Sant Pere de Vilamajor	1	Girona	47
Santa Eulàlia de Ronçana	2	Llagostera	2
Santa Maria de Martorelles	4	Llambilles	1
Santa Maria de Palautordera	2	Quart	1
Tagamanent	1	Salt	6
Vallgorguina	1	Sarrià de Ter	2
Vallromanes	1		
Vilanova del Vallès	2		
		<i>Pla de l'Estany</i>	10
Total Comarques de Barcelona	3002	Banyoles	6
		Camós	1
		Cornellà del Terri	1
		Porqueres	2
GIRONA		<i>Ripollès</i>	6
<i>Alt Empordà</i>	54	Campdevàrol	2
Cadaqués	1	Llanars	1
Castelló d'Empúries	5	Ripoll	3
l'Escala	5		
Figuères	23	<i>Selva</i>	29
Llançà	2	Amer	1
Pont de Molins	2	Arbúcies	1
Portbou	1	Blanes	5
Roses	4	Caldes de Malavella	1
Sant Miquel de Fluvià	3	Lloret de Mar	8
Siurana	1	Maçanet de la Selva	1
Torroella de Fluvià	1	Sant Hilari Sacalm	2
la Vajol	1	Santa Coloma de Farners	2
Vilabertran	1	Sils	1
Vilafant	1	Tossa de Mar	2
Vilajuïga	1	Vidreres	5
Vilamacolum	2		
<i>Baix Empordà</i>	33	Total Comarques de Girona	229
Begur	2		
la Bisbal d'Empordà	3		
Calonge	6		
Palafrugell	9		
Palamós	3		
Palau-sator	1		
Sant Feliu de Guíxols	4		
Santa Cristina d'Aro	1		
Torroella de Montgrí	1		
Vall-llobrega	2		
Verges	1		
<i>Cerdanya</i>	4		
Puigcerdà	4		
<i>Garrotxa</i>	26		
Montagut	1		
Olot	19		
les Planes d'Hostoles	2		
Sant Joan les Fonts	3		
la Vall d'en Bas	1		
<i>Gironès</i>	67		
Bordils	2		
Canet d'Adri	2		

4.80.

<i>Noguera</i>	6	TARRAGONA	
Balaguer	4		
Vallfogona de Balaguer	2	<i>Alt Camp</i>	16
		Aiguamúrcia	2
		Alcover	1
<i>Pallars Jussà</i>	3	el Pont d'Armentera	3
la Pobla de Segur	2	Puigpelat	2
Tremp	1	Rodonyà	1
		Vallmoll	2
<i>Pallars Sobirà</i>	4	Valls	5
Baix Pallars	1		
Lladorre	2	<i>Baix Camp</i>	37
Sort	1	Alforja	1
		Cambrils	5
		Capafonts	1
<i>Pla d'Urgell</i>	9	Montbrió del Camp	1
Bell-lloc d'Urgell	4	Mont-roig del Camp	2
Bellví	1	Reus	24
Ivars d'Urgell	1	la Selva del Camp	2
el Palau d'Anglesola	1	Vandellós	1
Mollerussa	1		
Torregrossa	1	<i>Baix Ebre</i>	19
		l'Aldea	3
<i>Segarra</i>	8	l'Ametlla de Mar	3
Biosca	2	Camarles	1
Cervera	3	Deltebre	5
Massoleres	1	Jesús	1
els Plans de Sió	1	Paüls	1
Talavera	1	el Perelló	2
		Tortosa	3
<i>Segrià</i>	45	<i>Baix Penedès</i>	15
Aitona	1	Albinyana	3
Alcarràs	2	Bellvei	1
Alfarràs	1	la Bisbal del Penedès	1
Alguaire	1	Calafell	4
Almacelles	1	Cunit	1
Almenar	2	Sant Jaume dels Domenys	1
Lleida	36	el Vendrell	4
Seròs	1	<i>Conca de Barberà</i>	3
		l'Espluga de Francolí	1
<i>Solsonès</i>	6	Montblanc	1
Olius	1	Passanant	1
Pinell de Solsonès	1		
Pinós	1	<i>Montsià</i>	14
Solsona	3	Alcanar	2
		Amposta	1
<i>Urgell</i>	13	Masdenverge	1
Bellpuig	1	Sant Carles de la Ràpita	5
la Fuliola	1	Santa Bàrbara	1
Tàrraga	11	la Sènia	2
		Ulldecona	2
<i>Val d'Aran</i>	4	<i>Priorat</i>	7
Bausen	1	Falset	4
Vielha e Mijaran	3	la Figuera	1
		Poboleda	2
Total Comarques de Lleida	114	<i>Ribera d'Ebre</i>	7
		Ascó	1

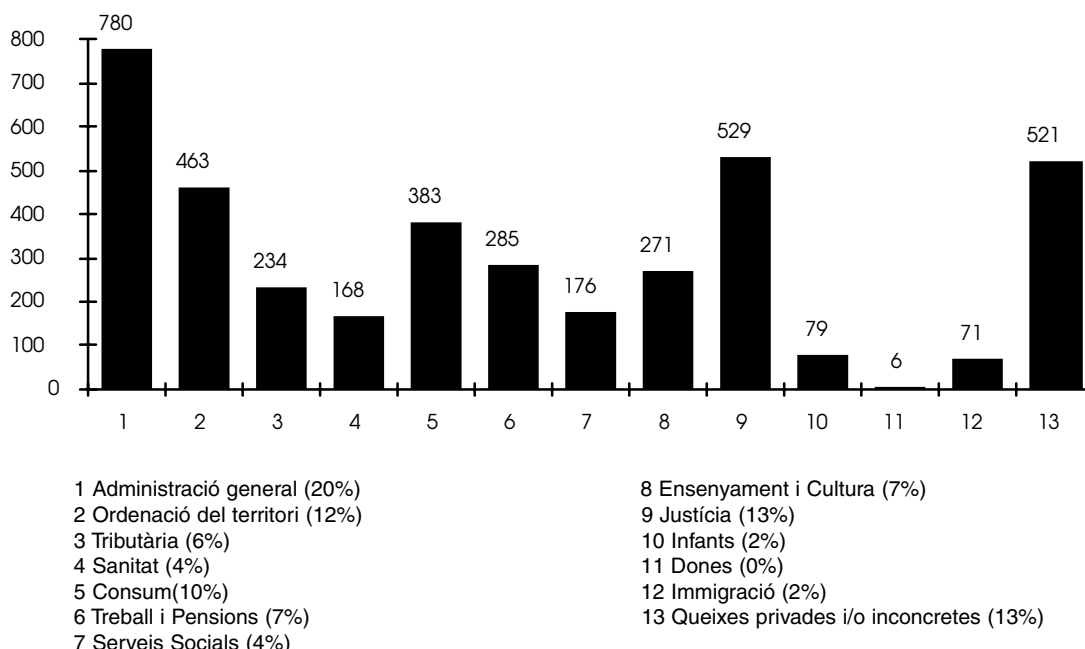
228

Flix	2	Cadix	1
Móra d'Ebre	2	Castelló	2
Riba-roja d'Ebre	1	A Coruña	2
Tivissa	1	Guadalajara	1
<i>Tarragonès</i>	54	Huelva	1
Altafulla	2	Jaen	1
el Catllar	1	Lleó	1
el Morell	1	Madrid	1
la Nou de Gaià	2	Múrcia	2
la Ribera de Gaià	1	Osca	1
Salou	2	Palència	1
Tarragona	38	Santander	1
Torredembarra	5	Saragossa	6
Vila-seca	2	Sevilla	4
		Toledo	1
		València	5
<i>Terra Alta</i>	2		
la Fatarella	1		
Vilalba dels Arcs	1	Total	38
Total Comarques de Tarragona	174		
Total Catalunya	3519	Procedents de l'Estranger	
NOMBRE DE QUEIXES PROCEDENTS DE LA RESTA DE L'ESTAT (PER PROVÍNCIES) I DE L'ESTRANGER (PER PAÏSSOS)		Classificació per països	
Procedents de la resta de l'Estat		Alemanya	1
		Argentina	2
		Colòmbia	1
		França	1
		Regne Unit	1
Àlaba	1	Total	6
Balears	6		

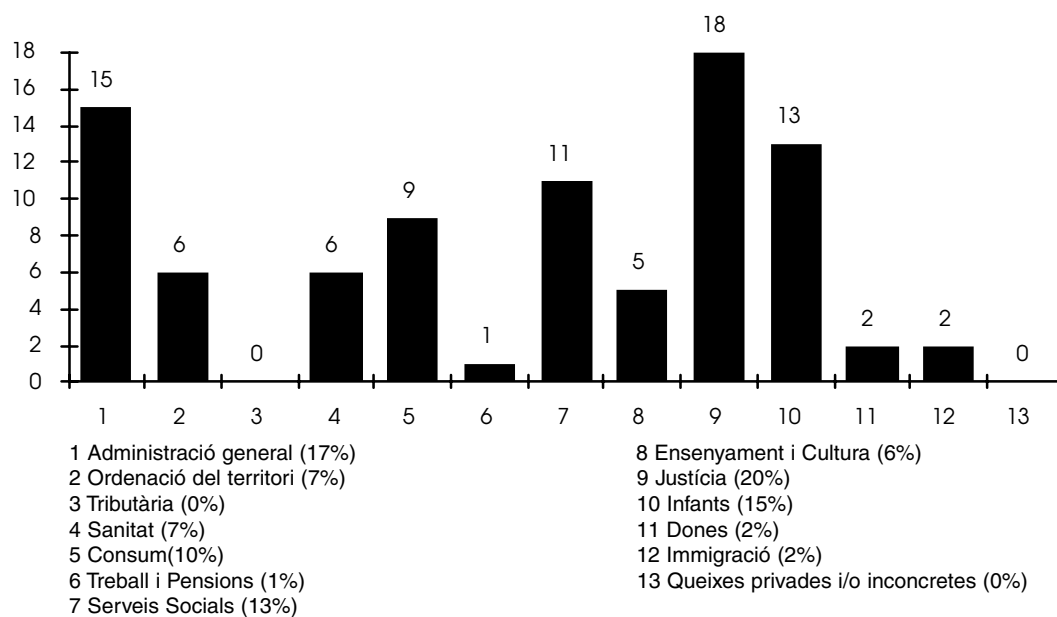
ANNEX 4**CLASSIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS PER LA TEMÀTICA QUE PLANTEGEN****A. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA**

(Inclou també les Actuacions d'Ofici)

Total: 3966

**B. CLASSIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS D'OFICI**

Total: 88



**DETALL DE LA CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS
PER LA TEMÀTICA QUE PLANTEGEN**

	Q	A/O	Total
1. Administració general			
– Personal	90	-	90
– Contractació administrativa	64	-	64
– Coacció administrativa	142	-	142
– Expropiació forçosa	49	-	49
– Responsabilitat patrimonial de l'administració	51	-	51
– Qüestions electorals	4	-	4
– El procediment com a garantia de l'administrat	325	5	330
Subtotal Proced Administratiu Funció Pública	725	5	730
– Serv. militar i prestació substitutòria	5	1	6
– Forces de seguretat	35	9	44
Total:	765	15	780
2. Ordenació del Territori			
– Habitatge	62	-	62
– Urbanisme	183	3	186
– Medi ambient i qualitat de vida	212	3	215
Total:	457	6	463
3. Tributària			
– Tributs	49	-	49
– Preus Públics	4	-	4
– Gestió Tributària	181	-	181
Total:	234	-	234
4. Sanitat			
– Salut Pública	51	1	52
– Deficiències sanitàries	96	5	101
– Personal	15	-	15
Total:	162	6	168
5. Consum			
– Consum	374	9	383
Total:	374	9	383

6. Treball i pensions

– Pensions especials republicans	119	-	119
– Seguretat Social	96	-	96
– Treball	69	1	70
Total:	284	1	285

7. Serveis Socials

– Deficients físics 30	1		31
– Deficients psíquics 27	6		33
– Gent Gran 59	4		63
– Bosses de pobresa	49	-	49
Total:	165	11	176

8. Ensenyament i cultura

– Alumnes ensenyament	83	2	85
– Pares alumnes	3	-	3
– Centres docents ensenyament	9	-	9
– Gestió acadèmica ensenyament	3	-	3
– Altres aspectes educatius	10	-	10
Subtotal Ensenyament	108	2	110

– Alumnes universitat	42	-	42
– Centres docents universitat	1	-	1
– Gestió acadèmica universitat	15	-	15

Subtotal Ensenyament Universitari	58	-	58
--	-----------	----------	-----------

– Funció pública docent	47	1	48
– Normalització lingüística	44	-	44
– Altres temes culturals	9	2	11

Total:	266	5	271
---------------	------------	----------	------------

9. Justícia

– Administració de Justícia	449	1	450
– Institucions penitenciàries	59	17	76
– Menors	3	-	3

Total:	511	18	529
---------------	------------	-----------	------------

10. Infants

– Infants	66	13	79
Total:	66	13	79

11. Dones

– Dones	4	2	6
Total:	4	2	6

12. Immigració

– Immigració	69	2	71
--------------	----	---	----

Total:	69	2	71
--------	----	---	----

13. Queixes privades i/o inconcretes

– Privades	494	-	494
------------	-----	---	-----

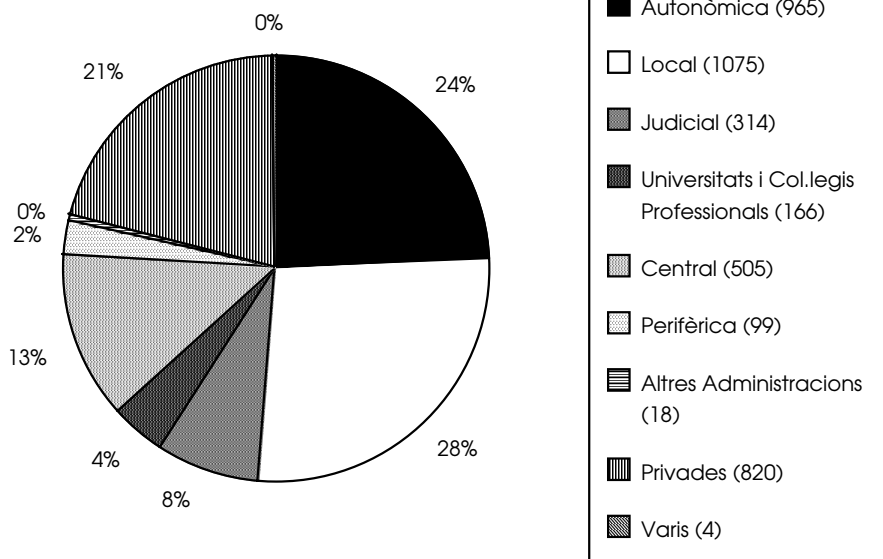
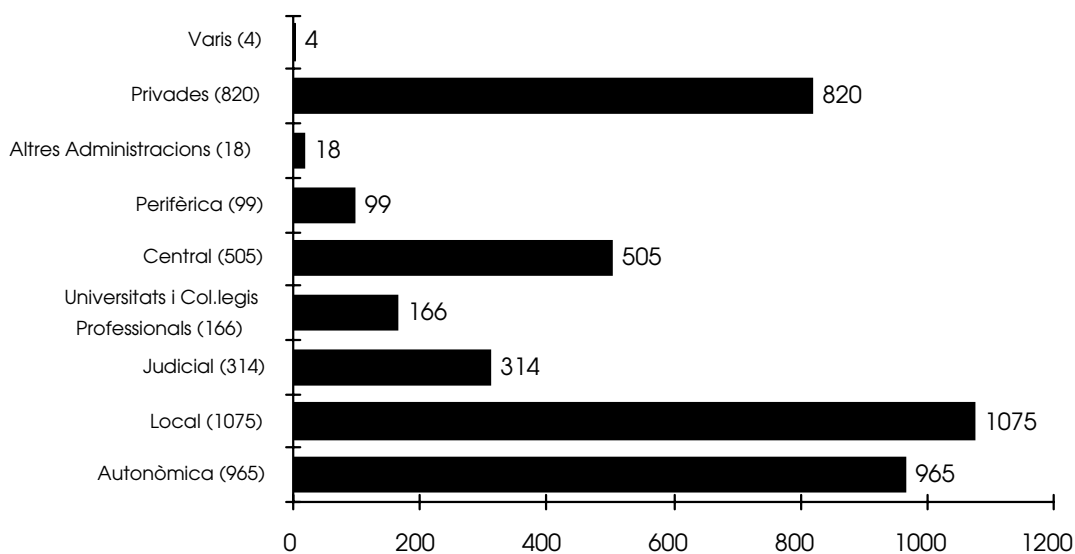
– Inconcretes	27	-	27
---------------	----	---	----

Total:	521	-	521
--------	-----	---	-----

TOTAL EXPEDIENTS	3878	88	3966
------------------	------	----	------

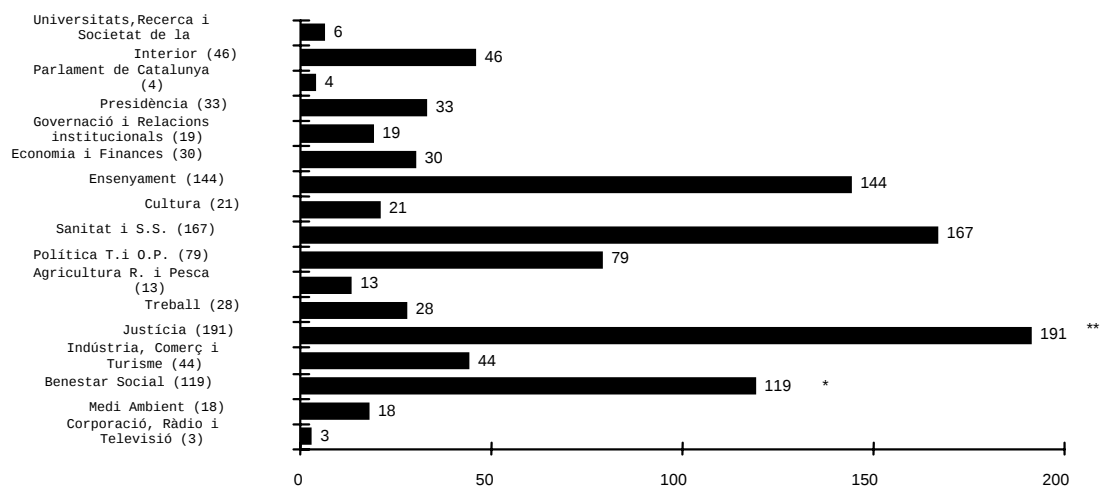
ANNEX 5**CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS PER ADMINISTRACIONS AFECTADES****CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI**

Total: 3966



DESGLOSSAMENT ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA

Total: 965

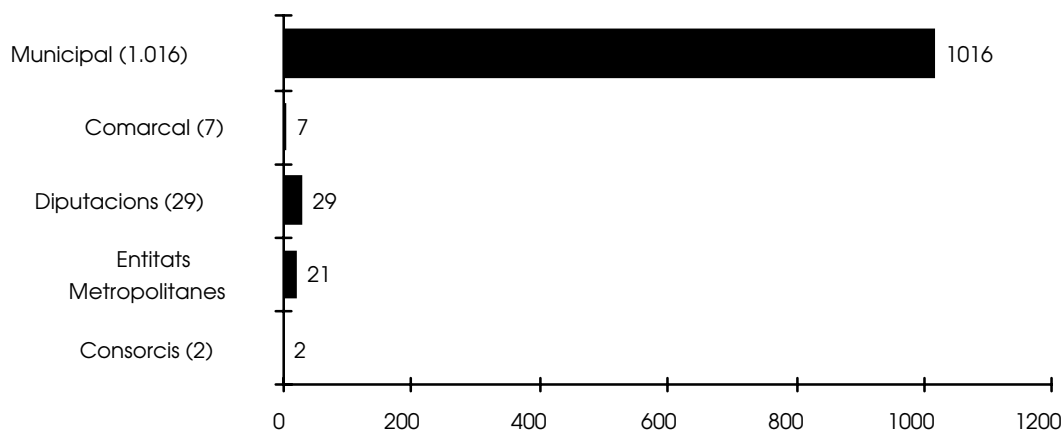


(*) S'inclouen 13 actuacions d'ofici en què aquesta és l'Administració competent

(**) S'inclouen 30 actuacions d'ofici en què aquesta és l'Administració competent

DESGLOSSAMENT ADMINISTRACIÓ LOCAL

Total: 1075



**RELACIÓ D'AJUNTAMENTS DAVANT ELS QUALS
S'HA INTERPOSAT QUEIXA O INICIAT EXPEDIENT
D'OFICI**

Comarca-Població	Nombre de Queixes
------------------	-------------------

BARCELONA
Alt Penedès

28

Avinyonet de Penedès	3
Castellví de la Marca	1
Gelida	4
Olesa de Bonesvalls	1
Pacs del Penedès	2
Sant Llorenç d'Hortons	1
Sant Pere de Riudebitlles	2
Sant Quintí de Mediona	1
Subirats	3
Torrelles de Foix	3
Vilafranca de Penedès	5
Vilobí del Penedès	2

Anoia

21

Argençola	1
Capellades	1
Carme	1
Igualada	3
Masquefa	4
Piera	9
Santa Margarida de Montbuí	1
la Torre de Claramunt	1

Bages

16

Avinyó	1
Calders	1
Castellbell i el Vilar	2
Castellgalí	1
Fonollosa	1
Manresa	1
Moià	2
Rajadell	1
Sallent	1
Sant Joan de Vilatorrada	1
Sant Salvador de Guardiola	1
Sant Vicenç de Castellet	1
Santa Maria d'Oló	1
Súria	1

Baix Llobregat

77

Abrera	2
Castelldefels	10
Castellví de Rosanes	1
Cervelló	7
Collbató	1
Corbera de Llobregat	2
Cornellà de Llobregat	7
Esparreguera	2
Esplugues de Llobregat	2
Gavà	5
Martorell	2

Molins de Rei	1
Olesa de Montserrat	1
Pallejà	1
el Papiol	2
Sant Andreu de la Barca	1
Sant Boi de Llobregat	6
Sant Esteve Sesrovires	2
Sant Feliu de Llobregat	4
Sant Joan Despí	2
Sant Just Desvern	2
Sant Vicenç dels Horts	5
Torrelles de Llobregat	3
Vallirana	1
Viladecans	5

Barcelonès

396

Badalona	43
Barcelona	331
l'Hospitalet de Llobregat	10
Sant Adrià de Besòs	3
Santa Coloma de Gramenet	9

Berguedà

10

Berga	5
Capolat	1
Cercs	1
Gósol	1
Salde	2

Garraf

33

Canyelles	5
Cubelles	3
Olivella	1
Sant Pere de Ribes	4
Sitges	8
Vilanova i la Geltrú	12

Maresme

95

Arenys de Mar	6
Arenys de Munt	2
Argentona	2
Cabrera de Mar	2
Cabrils	3
Calella de Mar	13
Canet de Mar	1
Dosrius	2
Malgrat de Mar	1
el Masnou	7
Mataró	24
Montgat	1
Pineda de Mar	1
Premià de Dalt	2
Premià de Mar	9
Sant Andreu de Llavaneres	2
Sant Cebrià de Vallalta	4
Sant Vicenç de Montalt	1
Tiana	4
Tordera	2
Vilassar de Dalt	3
Vilassar de Mar	3

234

<i>Osona</i>	<i>16</i>	<i>GIRONA</i>	
el Brull	1		
Manlleu	1	<i>Alt Empordà</i>	<i>25</i>
Olost	1	Cadaqués	1
Roda de Ter	1	Castelló d'Empúries	4
Sant Martí de Centelles	1	l'Escala	3
Sant Quirze de Besora	2	Figueres	3
Santa Eugènia de Berga	1	Pont de Molins	2
Seva	1	el Port de la Selva	2
Taradell	1	Roses	3
Torelló	3	Sant Miquel de Fluvià	1
Vic	3	Sant Pere Pescador	2
		la Vajol	1
<i>Vallès Occidental</i>	<i>60</i>	Vilabertran	1
Barberà del Vallès	3	Vilafant	2
Cerdanyola del Vallès	6		
Montcada i Reixac	8	<i>Baix Empordà</i>	<i>23</i>
Palau-solità i Plegamans	4	Begur	2
Ripollet	1	Calonge	5
Rubí	11	Cruïlles, Monells i Sant Sadurní	
Sabadell	8	de l'Heura	2
Sant Cugat del Vallès	4	Palafrugell	5
Sant Quirze del Vallès	1	Palamós	2
Sentmenat	1	Pals	1
Terrassa	8	Rupià	1
Valldoreix	1	Santa Cristina d'Aro	2
Viladecavalls	4	Torroella de Montgrí	3
<i>Vallès Oriental</i>	<i>50</i>	<i>Cerdanya</i>	<i>3</i>
l'Ametlla del Vallès	1	Puigcerdà	3
Bigues i Riells	1		
Caldes de Montbuí	4	<i>Garrotxa</i>	<i>6</i>
Campins	1	Olot	5
Canovelles	2	Sant Joan les Fonts	1
Cardedeu	1	Gironès	12
Castellterçol	2	Girona	7
les Franqueses del Vallès	2	Juià	2
la Garriga	2	Llagostera	1
Granollers	2	Quart	1
la Llagosta	2	Salt	1
Lliçà d'Amunt	2		
Mollet del Vallès	6	<i>Pla de l'Estany</i>	<i>3</i>
Montmeló	1	Camós	1
Montornès del Vallès	1	Cornellà del Terri	2
Parets del Vallès	1		
la Roca del Vallès	2	<i>Ripollès</i>	<i>6</i>
Sant Antoni de Vilamajor	1	Campdevàrol	2
Sant Celoni	2	Campelles	1
Sant Esteve de Palautordera	2	Molló	1
Sant Feliu de Codines	1	les Lloses	1
Sant Fost de Campsentelles	3	Planoles	1
Sant Pere de Vilamajor	2		
Santa Eulàlia de Ronçana	2	<i>Selva</i>	<i>16</i>
Santa Maria de Martorelles	1	Blanes	1
Santa Maria de Palautordera	1	Caldes de Malavella	4
Vallgorguina	2	Lloret de Mar	4
		Maçanet de la Selva	1
		Massanes	1
		Sant Hilari Sacalm	1
TOTAL BARCELONA	802		

4.80.

Santa Coloma de Farners	2	<i>Urgell</i>	2
Vidreres	2	Tàrrrega	2
TOTAL GIRONA	94	<i>Val d'Aran</i>	1
		Bausen	1
LLEIDA		<i>Cerdanya</i>	1
<i>Alta Ribagorça</i>	2	Lles de Cerdanya	1
la Vall de Boí	1		
Vilaller	1	TOTAL LLEIDA	46
<i>Alt Urgell</i>	7	TARRAGONA	
Coll de Nargó	1	<i>Alt Camp</i>	9
Montferrer i Castellbó	2	Aiguamúrcia	2
Ribera d'Urgellet	2	Alcover	2
les Valls de Valira	2	Puigpelat	2
<i>Garrigues</i>	1	Vallmoll	1
Vinaixa	1	Valls	2
<i>Noguera</i>	5	<i>Baix Camp</i>	10
Balaguer	1	Cambrils	2
Bellcaire d'Urgell	1	Mas Pujols	1
Menàrguens	1	Prades	1
Preixens	2	Reus	6
<i>Pallars Jussà</i>	5	<i>Baix Ebre</i>	9
Gavet de la Conca	1	l'Aldea	3
Isona i Conca Dellà	1	l'Ametlla de Mar	2
Llimiana	1	Deltebre	1
la Pobla de Segur	1	Paüls	1
Tremp	1	Tortosa	2
<i>Pallars Sobirà</i>	1	<i>Baix Penedès</i>	19
Esterri d'Àneu	1	Albinyana	2
<i>Pla d'Urgell</i>	1	Bellvei	1
Vilanova de Bellpuig	1	la Bisbal del Penedès	1
<i>Segarra</i>	5	Calafell	3
Biosca	1	Cunit	6
Cervera	1	Montmell	1
Massoteres	1	el Vendell	5
els Plans de Sió	1	<i>Conca de Barberà</i>	1
Talavera	1	Montblanc	1
<i>Segrià</i>	10	Montsià	8
Aitona	1	Alcanar	2
Alcarràs	1	Sant Carles de la Ràpita	4
Almacelles	1	la Sènia	1
Almenar	1	Ulldecona	1
Lleida	5	<i>Priorat</i>	1
Seròs	1	la Figuera	1
<i>Solsonès</i>	5	<i>Ribera d'Ebre</i>	1
Guixers	1	Benissanet	1
Pinell de Solsonès	1		
Sant Llorenç de Morunys	1		
Solsona	2		

236

<i>Tarragonès</i>	13
la Nou de Gaià	2
Roda de Berà	1
Salou	1
Tarragona	6
Torredembarra	2
Vila-seca	1
<i>Terra Alta</i>	3
Batea	1
Gandesa	1
Vilalba dels Arcs	1
TOTAL TARRAGONA	74
TOTAL CATALUNYA	1016

ESTAT DE TRAMITACIÓ D'EXERCICIS ANTERIORS (1992-1999) A 31.12.2000

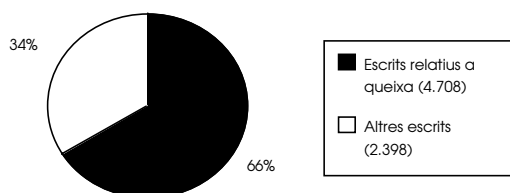
ANY	TOTAL EXPEDIENTS	EN TRÀMIT
1992	2492	-
1993	2601	-
1994	2602	-
1995	2500	-
1996	3360	-
1997	3845	15
1998	3921	39
1999	3858	226
2000	3966	676

ANNEX 6

DADES DE TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS

ESCRITS REGISTRATS D'ENTRADA-2000

Total: 7.106



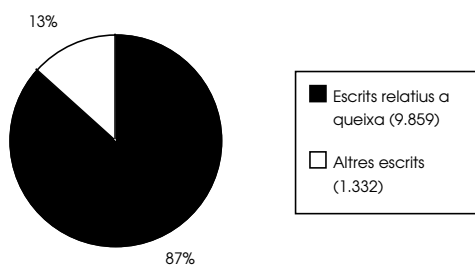
ESTAT DELS EXPEDIENTS REGISTRATS DURANT L'ANY 2000

Total: 3.966



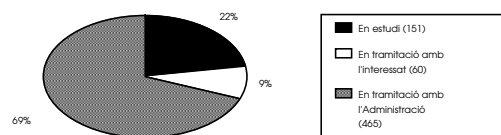
ESCRITS REGISTRATS DE SORTIDA-2000

Total: 10.191



DISTRIBUCIÓ EXPEDIENTS QUE RESTEN EN TRAMITACIÓ A 31.12.2000

Total: 676



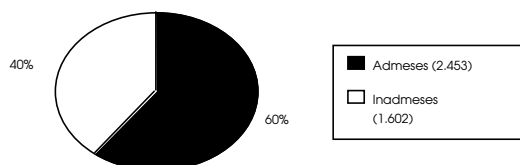
TRAMITACIÓ D'EXPEDIENTS DURANT EL 2000

Expedients en tràmit (a 1 de gener de 2000) d'exercicis anteriors al 2000	1.044
Expedients resolts el 1999 que han estat reoberts i tramitats durant 2000	50
Expedients que el Síndic va trametre al Defensor del Poble durant 1999 i que aquest ha resolt definitivament el 2000	70
Expedients resolts pel Síndic el 1999 o en anys anteriors i pendents de resposta de l'Administració a 31 de desembre de 1999	165
Expedients iniciats durant 2000	3.966
Total expedients	5.295
Expedients resolts durant 2000	4.055
Total expedients conclosos	4.055
Expedients en tràmit a 31.12.2000	1.240

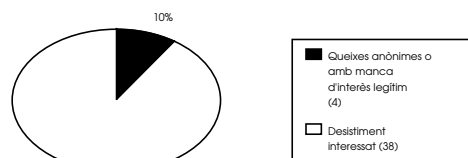
DISTRIBUCIÓ QUEIXES CONCLOSES DURANT EL 2000

Queixes admeses i inadmeses

Total: 4.055 (*)

**DISTRIBUCIÓ QUEIXES INADMESES PER RAÓ DEL SUBJECTE**

Total:42



(*) Dades a 31 de desembre de 2000

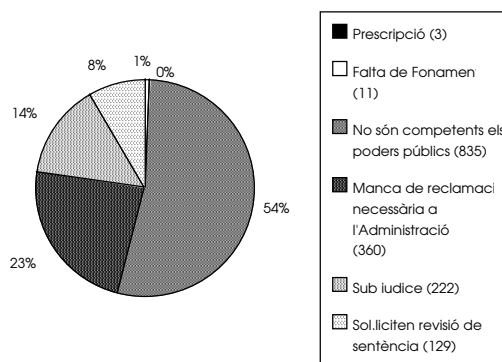
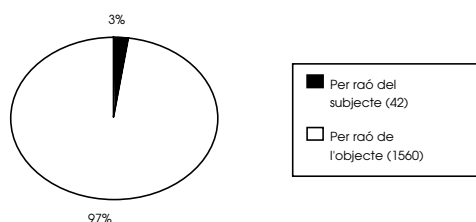
DISTRIBUCIÓ QUEIXES INADMESES PER RAÓ DE L'OBJECTE

Total:1.560

DISTRIBUCIÓ QUEIXES INADMESES DURANT EL 2000

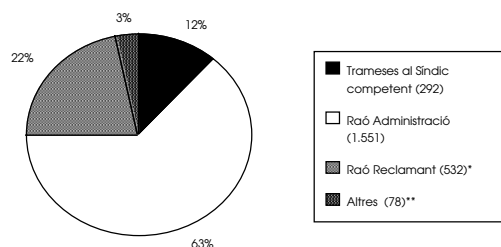
Per raó del subjecte i de l'objecte

Total: 1.602



DISTRIBUCIÓ QUEIXES ADMESES DURANT EL 2000

Total: 2.453



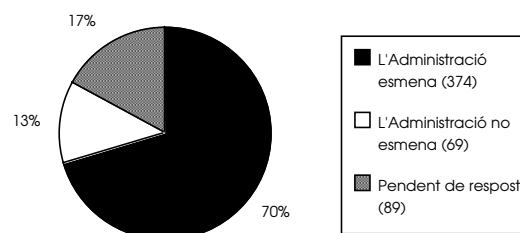
* S'agrupen sota l'epígraf «Raó reclamant» tots aquells assumptes resolts durant 2000, en els quals el Síndic va considerar que, per una o altra raó, l'Administració hauria hagut d'actuar d'una forma diferent de com ho havia fet (que han donat lloc a un advertiment o recordatori de deures legals, suggeriment 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.

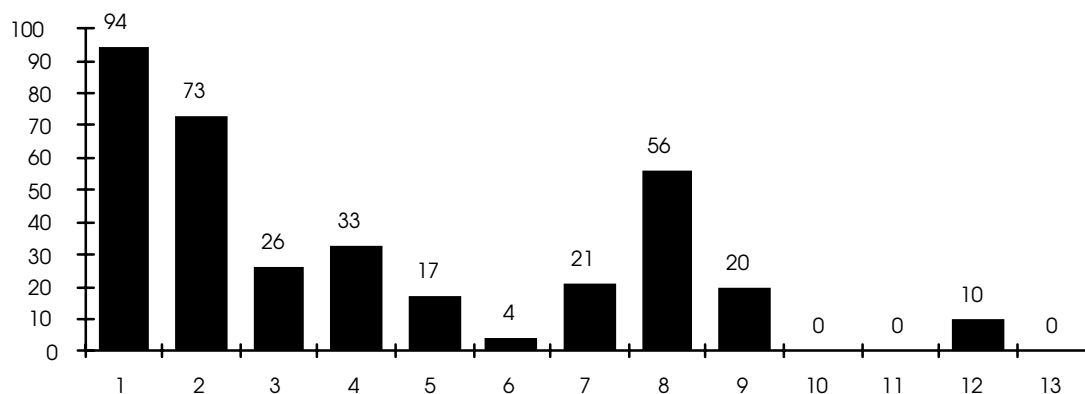
** S'agrupen sota l'epígraf «Altres», els desistiments de l'interessat un cop iniciada la investigació amb l'administració, la manca d'ampliació de dades dels interessats i els arxius d'expedients per manca total o parcial de col·laboració de l'administració

GRAU D'ACCEPTACIÓ DE LES CONSIDERACIONS DEL SÍNDIC

Total: 532

**CONSIDERACIONS ACCEPTADES PER LES ADMINISTRACIONS, CLASSIFICADES PER ÀREES**

Total: 374

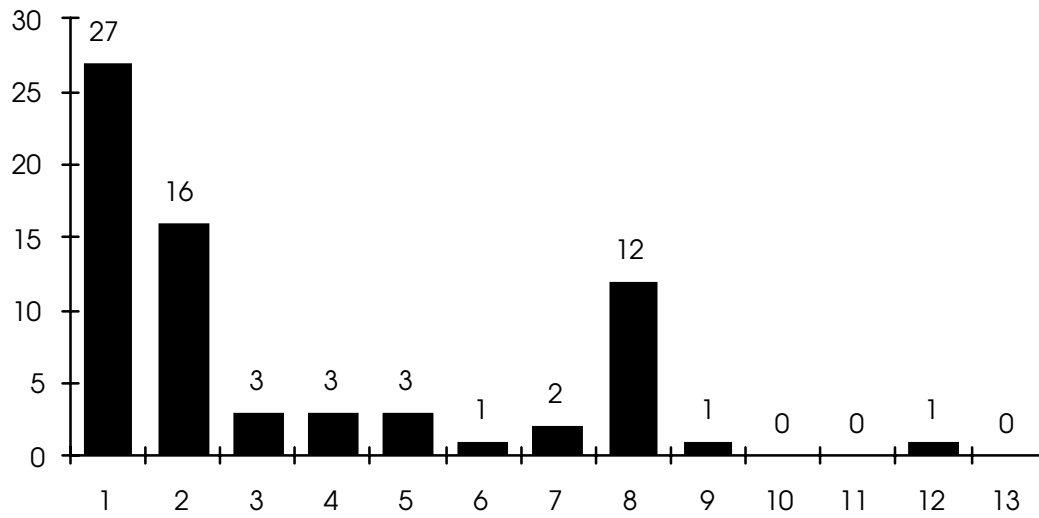


1. Administració general (25%)
2. Ordenació del territori (20%)
3. Tributària (7%)
4. Sanitat (9%)
5. Consum (4%)
6. Treball i Pensions (1%)
7. Serveis Socials (6%)

8. Ensenyament i Cultura (15%)
9. Justícia (5%)
10. Infants (5%)
11. Dones (0%)
12. Immigració (3%)
13. Queixes privades i/o inconcretes (0%)

CONSIDERACIONS NO ACCEPTADES PER LES ADMINISTRACIONS, CLASSIFICADES PER ÀREES

Total: 69



- 1. Administració general (40%)
- 2. Ordenació del territori (24%)
- 3. Tributària (4%)
- 4. Sanitat (4%)
- 5. Consum(4%)
- 6. Treball i Pensions (1%)
- 7. Serveis Socials (3%)

- 8. Ensenyament i Cultura (18%)
- 9. Justícia (1%)
- 10. Infants (0%)
- 11. Dones (0%)
- 12. Immigració (1%)
- 13. Queixes privades i/o inconcretes (0%)

NOMBRE DE CONSIDERACIONS DEL SÍNDIC PER ÀREES I TEMÀTICA PLANTEJADA

	Acceptada	No Acceptada
<i>1. Administració General</i>		
– Personal	12	9
– Contractació administrativa	11	4
– Coacció administrativa	30	5
– Expropiació forçosa	3	2
– Responsabilitat patrimonial de l'Administració	3	0
– Qüestions electorals	2	0
– El procediment com a garantia de l'administrat	32	7
Subtotal Proced. Administratiu. Funció Pública	93	27
– Serv. militar i prestació substitutòria	1	-
– Actuació forces de seguretat	4	1
Total: 126	98 (78%)	28 (22%)
<i>2. Ordenació del Territori</i>		
– Habitatge	7	1
– Urbanisme	17	8
– Medi ambient	49	7
Total: 89	73 (82%)	16 (18%)
<i>3. Tributària</i>		
– Tributs	-	-
– Preus públics	1	-
– Gestió tributària	25	3
Total: 29	26 (89%)	3 (11%)
<i>4. Sanitat</i>		
– Salut pública	7	1
– Deficiències sanitàries	25	2
– Personal	1	-
Total: 36	33 (92%)	3 (8%)
<i>5. Consum</i>		
– Consum	17	3
Total: 20	17 (85%)	3 (15%)
<i>6. Pensions i Treball</i>		
– Pensions espec.republicans	-	1
– Seguretat Social	2	-
– Treball	2	-
Total: 5	4 (100%)	1 (20%)

7. Serveis Socials

– Deficients físics	4	-
– Deficients psíquics	9	-
– Gent gran	4	1
– Borses Pobresa	4	1

Total: 23	21 (91%)	2 (9%)
-----------	----------	--------

8. Ensenyament i Cultura

– Alumnes ensenyament	21	2
– Pares d'alumnes	-	-
– Centres docents ensenyament	5	1
– Gestió acadèmica ensenyament	1	-
– Altres aspectes educatius	7	-

Subtotal Ensenyament	34	3
----------------------	----	---

– Alumnes universitaris	8	2
– Gestió acadèmica	2	-

Subtotal Ensenyament Universitari	10	2
-----------------------------------	----	---

– Funció pública docent	7	2
-------------------------	---	---

– Normalització Lingüística	4	3
– Altres temes culturals	1	2

Subtotal Cultura	5	5
------------------	---	---

Total: 68	56 (82%)	12 (18%)
-----------	----------	----------

9. Justícia

– Justícia	10	1
– Penitenciari	10	-

Total: 21	20 (95%)	1 (5%)
-----------	----------	--------

10. Infants

– Nens	20	-
--------	----	---

Total: 20	20 (100%)	-
-----------	-----------	---

11. Dones

– Dones	-	-
---------	---	---

Total: 0	- (0%)	- (0%)
----------	--------	--------

12. Immigració

– Immigració	6	-
--------------	---	---

Total: 6	6 (100%)	- (0%)
----------	----------	--------

Total: 443	374 (84%)	69 (16%)
------------	-----------	----------