

# BUTLLETÍ OFICIAL DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

V legislatura

Quart període



Número 153

Divendres, 21 de març de 1997

## S U M A R I

<b>3. TRAMITACIONS EN CURS</b>	
<b>3.30. Altres tramitacions</b>	
<b>3.30.04. Procediments relatius als informes del Síndic de Greuges</b>	
Informe al Parlament de Catalunya emès pel Síndic de Greuges (Any 1996). (Tram. 360-00002/05). Obertura de procediment i tramesa a la Comissió del Síndic de Greuges.	11608
<b>4. INFORMACIÓ</b>	
<b>4.80. Síndic de Greuges</b>	
Informe al Parlament de Catalunya emès pel Síndic de Greuges (Any 1996).	11608
<i>Primera part</i>	
1. Presentació	11608
1.1. El grau de compliment dels objectius	11608
1.2. Variacions en l'Informe	11608
<i>Punts a destacar</i>	11609
1. Estadística	
2. Mesures per adaptar el rol del Síndic a les demandes socials	
2.1. El Servei d'Informació al Ciutadà	11610
2.2. Els desplaçaments fora de la seu	11610
2.3. El resum de l'Informe	11610
2.4. L'Adjunt per a la defensa dels drets dels infants	11611
3. Assumptes principals en relació amb les administracions	11611
3.1. El tracte de l'Administració als ciutadans	11611
3.2. La morositat de les administracions públiques	11612
3.3. Les noves tecnologies i la protecció de la privacitat	11612
3.4. Reforçar la rendició de comptes	11613
3.5. La lluita contra l'exclusió i la reducció del dèficit	11614
4. Consideracions, sectorialment, més rellevants	11615
4.1. Administració general	11615
4.2. Ordenació del territori	11616
4.3. Tributària	11616
4.4. Sanitat	11616
4.5. Consum	11617
4.6. Treball i pensions	11617
4.7. Serveis socials	11617
4.8. Infants	11618
4.9. Ensenyament i cultura	11618
4.10. Justícia	11619
<i>Segona part</i>	
<i>Secció 1. Administració general</i>	
1. Procediment administratiu. Funció pública	
1.1. Introducció	11619
1.2. Tipologia de les queixes	11620
1.3. Drets dels ciutadans en el procediment administratiu	11621
1.4. Problemes recurrents en l'aplicació de sancions per les administracions públiques en l'àmbit del trànsit	11622
1.5. Expropiació, contractació administrativa i responsabilitat patrimonial de l'administració	11625
1.6. Retard de la Generalitat en el pagament d'obligacions econòmiques	11628
1.7. Funció Pública	11632
1.8. L'exercici del dret a vot	11637
2. Prestacions de caràcter personal	
2.1. Introducció	11640
2.2. Tipologia de les queixes	11640
2.3. El servei militar i la prestació social substitutòria	11640
3. Seguretat ciutadana	
3.1. Introducció	11643
3.2. Tipologia de les queixes	11643
3.3. Les forces de seguretat en un procés de redimensionament i de redefinició	11643
4. Immigració	
4.1. Introducció	11654

11606

4.2. Tipologia de les queixes	11655	1.4. L'actual sistema de pensions	11730
4.3. La situació de la immigració a Catalunya	11655	<i>Secció 6A. Serveis socials</i>	
<i>Secció 2.. Ordenació del territori</i>		1.1. Introducció	11738
<i>1. Habitatge</i>		1.2. Tipologia de les queixes	11738
1.1. Introducció	11661	1.3. Algunes qüestions en relació amb els serveis socials	11738
1.2. Tipologia de les queixes	11661	<i>Secció 6. Infants</i>	
1.3. La política d'habitatge	11661	1.1. Introducció	11751
<i>2. Urbanisme</i>		1.2. Tipologia de les queixes	11751
2.1. Introducció	11667	1.3. Qüestions relatives a la protecció dels infants	11751
2.2. Tipologia de les queixes	11667	<i>Secció 7. Ensenyament i Cultura</i>	
2.3. Intervenció dels ajuntaments en matèria de disciplina urbanística, llicències i execució del planejament	11667	1. Ensenyament	
<i>3. Medi ambient</i>		1.1. Introducció	11763
3.1. Introducció	11671	1.2. Tipologia de les queixes	11763
3.2. Tipologia de les queixes	11672	1.3. L'accés a un determinat centre docent	11764
3.3. La inactivitat de l'Administració o la manca d'una solució eficaç motiva els particulars la seva queixa davant el Síndic de Greuges	11672	1.4. Instal·lacions dels centres docents	11767
3.4. Actuacions d'ofici realitzades pel Síndic de Greuges en matèria de Medi Ambient	11683	1.5. Transport i menjador escolar	11770
3.5. La inviolabilitat del domicili: un dret fonamental amb dues vessants dins el problema de la contaminació acústica.	11686	1.6. Altres aspectes relacionats amb el dret a l'educació	11772
<i>Secció 3. Tributària</i>		1.7. Funció pública docent	11775
1.1. Introducció	11688	2. Ensenyament universitari	
1.2. Tipologia de les queixes	11688	2.1. Introducció	11778
1.3. Algunes qüestions relatives a la gestió tributària	1689	2.2. Tipologia de les queixes	11778
<i>Secció 4A. Sanitat</i>		2.3. El cost dels estudis universitaris	11778
1.1. Introducció	11695	2.4. Contractació de professors universitaris jubilats com a professors emèrits	11782
1.2. Tipologia de les queixes	11696	2.5. Altres qüestions relacionades amb l'ensenyament universitari	11784
1.3. La gestió sanitària i els diferents nivells assistencials	11696	3. Normalització lingüística	
1.4. Assistència psiquiàtrica i salut mental	11702	3.1. Introducció	11787
1.5. Necessitats terapèutiques i malalties	11707	3.2. Tipologia de les queixes	11787
1.6. Reclamacions dels usuaris	11709	3.3. L'ús de les llengües oficials en les relacions dels ciutadans amb les administracions públiques	11787
<i>Secció 4B. Consum</i>		4. Cultura	
1.1. Introducció	11714	1.1. Introducció	11790
1.2. Tipologia de les queixes	11714	4.2. Tipologia de les queixes	11790
1.3. La funció tutelar de l'Administració en matèria de consum	11714	4.3. Protecció del patrimoni cultural i altres qüestions relacionades amb la cultura	11790
<i>Secció 5. Treball i pensions</i>		<i>Secció 8. Justícia</i>	
1.1. Introducció	11719	<i>1. Administració de justícia</i>	
1.2. Tipologia de les queixes	11719	1.1. Introducció	11792
1.3. La situació de l'ocupació	11720	1.2. Tipologia de les queixes	11792
		1.3. L'Administració de Justícia	11792
		1.4. El servei d'atenció a les víctimes de delictes	11796
		<i>2. Serveis penitenciaris</i>	
		2.1. Introducció	11797
		2.2. Tipologia de les queixes	11797
		2.3. Canvis en el sistema penitenciari	11797
		2.4. Codi Penal	11798
		2.5. Reglament penitenciari	11799

2.6. Conseqüències de la nova normativa en la política penitenciària del Departament de Justícia	11801	– Relació d'ajuntaments davant els quals s'ha interposat queixa o iniciat expedient d'ofici	11833
<i>Secció 9. Queixes privades i/o inconcretes</i>		<i>Annex 5: Dades de tramitació dels expedients</i>	11836
1.1. Introducció	11814	– Escrits registrats d'Entrada/Sortida	11836
1.2. Queixes privades i/o inconcretes	11814	– Classificació de les actuacions recents per anys	11836
<i>Secció 10. Recomanacions i suggeriments</i>		– Estat de tramitació d'exercicis anteriors	11836
1.1. Introducció	11816	– Estat dels expedients registrats durant l'any 1996	11837
1.2. Relació de les recomanacions i els suggeriments generals formulats	11816	– Distribució d'expedients que resten en tramitació a 31.12.96	11837
<i>Secció 11. Actuacions d'ofici</i>	11818	– Tramitació d'expedients durant el 1996	11837
<i>Secció 12. Seguiment</i>	11819	– Distribució queixes concloses durant 1996	11838
<i>Tercera part</i>		– Distribució queixes inadmeses durant 1996	11838
<i>Annex 1. Dades generals de les actuacions del Síndic de Greuges</i>	11821	– Distribució queixes admeses durant 1996	11838
<i>Annex 2: Classificació territorial de les queixes</i>	11822	– Grau d'acceptació consideracions del Síndic	11838
Distribució geogràfica de les queixes	11823	– Relació de resolucions amb un resum del seu contingut i la indicació de la posició presa per l'Administració	11839
Distribució geogràfica de les queixes rebudes per escrit, comparades amb l'índex de població	11824	<i>Annex 6: Activitats</i>	
<i>Annex 3: Classificació de les actuacions per la temàtica que plantegen</i>	11828	1. Relacions amb el Parlament	11869
– Classificació dels expedients de Queixa i Actuacions d'Ofici per seccions	11828	2. Visites i reunions de treball	11870
– Classificació de consultes resoltes en el moment de la visita o en hores posteriors	11828	3. Conferències	11872
– Classificació global de les actuacions per seccions	11828	4. Actes de representació	11873
<i>Annex 4: Classificació dels expedients per administracions afectades</i>	11832	5. Visites protocol·làries	11879
– Classificació de les Queixes i Actuacions d'Ofici per administracions afectades	11832	6. Relacions amb Ombudsmen	11879
– Administració autonòmica i local	11832	7. Mitjans de comunicació	11880
– Classificació de les consultes per administracions afectades	11833	8. Visites docents	11881
		<i>Annex 7: Col·laboració amb altres ombudsmen</i>	11881
		<i>Annex 8: Composició del Síndic</i>	11883
		<i>Annex 9: Els informes al Parlament emesos pel Síndic de Greuges</i>	11885
		 <i>NOTA:</i>	
		<i>Els documents publicats en el Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya són una reproducció fidel dels documents originals entrats al Registre.</i>	
		<i>Aquesta publicació és impresa en paper ecològic (definició europea ECF), en compliment del que estableix la Resolució 124/III del Parlament, sobre la utilització del paper reciclat en el Parlament i en els departaments de la Generalitat, adoptada el 30 d'abril de 1990.</i>	

11608

## 3. TRAMITACIONS EN CURS

## 3.30.04. PROCEDIMENTS RELATIUS ALS INFORMES DEL SÍNDIC DE GREUGES

**Informe al Parlament de Catalunya, emès pel Síndic de Greuges (Any 1996)**

Tram. 360-00002/05

Obertura del procediment i encàrrec a la Comissió del Síndic de Greuges

## PRESIDÈNCIA DEL PARLAMENT

La Mesa del Parlament, en sessió tinguda el dia 11 de març de 1997, ha pres nota de l'Informe al Parlament de Catalunya emès pel Síndic de Greuges (Any 1996), presentat pel Síndic de Greuges (Tram. 360-00002/05).

Així mateix, d'acord amb l'article 144.1 del Reglament del Parlament, la Mesa ha ordenat de publicar-lo en el *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya* i de trame-re'l a la Comissió del Síndic de Greuges perquè en faci el debat, previ al del Ple.

Palau del Parlament, 11 de març de 1997

Joan Reventós i Carner  
President del Parlament de Catalunya

## 4. INFORMACIÓ

## 4.80. SÍNDIC DE GREUGES

**Informe al Parlament de Catalunya, emès pel Síndic de Greuges (Any 1996)**

## PRESENTACIÓ

Els nostres objectius preferents en començar l'any eren intentar donar la resposta més àgil i eficaç possible a les demandes que ens formulen els ciutadans; fer-nos més presents en la nostra societat, en particular a les comarques més allunyades de la nostra seu, i, finalment, contribuir a evitar les causes que generen les queixes concretes, és a dir, reforçar una tasca preventiva.

Aquesta tasca de prevenció es pot efectuar, ja sia directament, per mitjà de les actuacions empreses per pròpia iniciativa de la Institució o mitjançant les recomanacions o els suggeriments de caràcter general, una part dels quals té origen, precisament, en actuacions d'ofici; ja sia de forma indirecta, mitjançant les iniciatives que els responsables polítics poden adoptar a conseqüència del coneixement de les nostres actuacions, basant-se en especial en el nostre Informe anual.

## 1.1. EL GRAU DE COMPLIMENT DELS OBJECTIUS

L'Informe que ara presentem té la finalitat d'exposar el grau de compliment dels objectius que hem detallat, però també de permetre complir el darrer dels objectius esmentats, és a dir, que els responsables polítics puguin adoptar les iniciatives que considerin necessàries, en especial per part del Parlament de Catalunya, al qual l'Informe va adreçat, de conformitat amb el mandat de l'article 30 de la Llei de Catalunya 14/1984, de 20 de març, del Síndic de Greuges.

## 1.2. VARIACIONS EN L'INFORME

Per fer possibles aquestes finalitats, com cada any, hem introduït alguns canvis en l'exposició que oferim, sense alterar, però, allò que en considerem essencial, això és, que les consideracions del Síndic tenen una base empírica, les queixes dels ciutadans de Catalunya, l'anàlisi de les quals ha de servir per millorar les nostres administracions i els nostres serveis públics.

L'Informe s'estructura en tres parts: la primera, la integren aquesta presentació i un apartat que denominem «Punts a destacar», en el qual resumim les consideracions de caràcter general que ens suscita l'anàlisi de les actuacions de les administracions considerades durant l'exercici, i que creiem que poden servir per enfortir els drets dels ciutadans; hi incloem igualment unes consideracions relatives a àmbits específics, tot seguint la sistemàtica de seccions i capítols de l'Informe.

L'apartat de «Punts a destacar», a què ens acabem de referir, ve a substituir el de Conclusions i el llibre segon que incorporaven els informes dels darrers exercicis.

La segona part, dividida en seccions i capítols -com es pot veure a l'índex, que, com sempre, hem procurat exhaustiu-, recull l'exposició de l'activitat desenvolupada en la tramitació de les actuacions -les consultes i les queixes dels ciutadans i les actuacions d'ofici-; aquesta exposició ens permet alhora d'intentar donar una visió del funcionament de les administracions públiques, en particular en els aspectes que han de millorar.

L'esquema d'exposició és el següent: Introducció de la secció o de cada capítol, si la secció en té més d'un; tipologia de les queixes; tema o temes, i, darrere d'aquests, la narració de les actuacions més significatives que il·lustren o desenvolupen les argumentacions exposades.

La selecció de les queixes s'ha basat en la tria de les que semblen paradigmàtiques, però incorpora també totes les actuacions d'ofici, totes les recomanacions o suggeriments de caràcter general i, finalment, les actuacions que, ja incloses en exercicis anteriors, han experimentat modificacions significatives (en diem «Seguiment d'exercicis anteriors»).

Les seccions i, si s'escau, els capítols d'enguany són:

- Administració General (Procediment Administratiu, Funció Pública, Prestacions de Caràcter Personal, Seguretat Ciutadana, Immigració)
- Ordenació del Territori (Habitatge, Urbanisme, Medi Ambient)
- Tributària
- Sanitat
- Consum
- Treball i pensions
- Serveis socials
- Infants
- Ensenyament i Cultura (Ensenyament, Ensenyament universitari, Normalització lingüística, Cultura)
- Justícia (Administració de Justícia, Serveis Penitenciaris)
- Queixes privades o inconcretes
- Recomanacions i suggeriments
- Actuacions d'Ofici
- Seguiment.

Les tres últimes seccions són relacions de les actuacions que responen a la denominació que se'ls assigna, puix que enguany tota recomanació i tota actuació d'ofici s'exposen a la secció i el capítol que els correspon per raó de la matèria, amb vista a fer possible que en un apartat continu es puguin trobar totes les consideracions relatives a un àmbit, l'Ensenyament, per exemple. No obstant això, la relació de les darreres seccions permet tenir notícia, d'un sol cop d'ull, de totes les actuacions d'aquests tipus i del lloc on trobar l'exposició de cadascuna.

El tractament de les actuacions ja comentades en exercicis anteriors és parcialment diferent, atès que, al cos-

tat de la relació que en la majoria de casos remet al capítol on s'exposen, quan no tenen un lligam prou intens amb les matèries objecte de consideració en l'Informe d'enguany, es relaten directament en aquesta secció de Seguiment.

Per facilitar la lectura dels temes, els hem numerats i dividits en epígrafs; les actuacions s'exposen en alguns casos al tancament del tema, i en altres ocasions darrere l'epígraf que, més específicament, els correspon, quan hem entès que això podia fer més fàcil la comprensió de la qüestió analitzada.

A la tercera part, que agrupa un seguit de nou annexos, els numerats de l'1 al 5 donen una informació bàsicament estadística: dades generals de les actuacions, classificació territorial de les queixes, classificació de les actuacions per la temàtica que plantegen, classificació dels expedients per administracions afectades i, finalment, dades de tramitació dels expedients. Hi hem servat les modificacions introduïdes en els darrers informes, si bé incorporant-hi alguns canvis per explicar millor les actuacions del servei d'informació al ciutadà (annex 1) i per comparar la distribució geogràfica de les queixes rebudes per escrit amb l'índex de població (annex 2).

L'annex 5, com altres anys, dona informació del grau d'acceptació de les nostres consideracions entre les administracions que n'han estat destinatàries. Indiquem breument que aquesta acceptació ha estat positiva en el 75% dels casos, en dades de 31 de desembre. N'ampliem la informació amb una relació ordenada per àrees, que coincideixen amb les seccions i els capítols de l'Informe i, dins de cada àrea, per administracions afectades, de vora 450 actuacions amb un resum del contingut i la indicació de la posició presa per l'Administració, amb dades, també en principi, de 31 de desembre de 1996.

Els annexos 6 a 9 donen informació respectivament sobre:

- les activitats en què la Institució ha participat o ha estat representada, pel Síndic, per mitjà de l'Adjunt al Síndic, els assessors o altres càrrecs; la col·laboració amb altres ombudsmen; la composició de l'oficina i les col·laboracions de cooperació educativa amb diferents universitats, per possibilitar l'estada en pràctiques d'alguns alumnes a la Institució i, finalment, la relació de les publicacions oficials dels informes al Parlament.

Desitgem que els canvis introduïts en aquesta nova edició de l'Informe contribueixin, com hem pretès, a assolir millor els objectius pels quals som obligats a elaborar-lo.

#### PUNTS A DESTACAR

##### 1. ESTADÍSTICA

El 1996 s'iniciaren 3.360 actuacions, 46 de les quals van ser a iniciativa de la Institució; 1780 es resolgueren en el moment de plantejar-se, bé personalment a l'oficina de la Institució, bé per telèfon, mitjançant una orientació o una gestió immediata; finalment, 1580 han generat un expedient pel fet de basar-se en una queixa escrita.

11610

El nombre d'actuacions dels darrers quatre anys (1992-1995) ha estat força estable, amb una mitjana de 2549 actuacions l'any. El percentatge d'èxit o acceptació de les consideracions del Síndic entre les administracions se situa en una forquilla que oscilla entre el 84% i el 74%.

L'augment de les actuacions l'any 1996, amb 860 actuacions més que l'any anterior, ha estat, fonamentalment, conseqüència de la posada en funcionament, des de mitjan febrer, d'un servei d'atenció telefònica. El percentatge d'acceptació de les consideracions del Síndic se situa, el 31 de desembre, en el 75%, percentatge que augmentarà, previsiblement, quan es comptabilitzaran les respostes de les administracions a les consideracions efectuades els darrers mesos de l'any, pendents de resposta en aquella data, en nombre de 70.

Els expedients finalitzats durant l'any han estat 1735, més les 1780 actuacions resoltes pel nostre servei d'informació al ciutadà. Els assumptes en tràmit el 31 de desembre, 884, han augmentat lleugerament en relació amb la mateixa data de l'any anterior, 811.

En aquest període, el Síndic de Greuges va formular 47 resolucions, recomanacions o suggeriments de caràcter general, que transcendeixen el cas concret en què es formulen i que afecten una pluralitat de persones, bé perquè impliquen una proposta de modificació normativa, bé perquè insten l'Administració a prendre mesures o a adoptar criteris, interpretatius o organitzatius, per remeiar el resultat injust o perjudicial a què condueix l'aplicació de les disposicions normatives, bé per millorar la prestació d'un servei públic.

## 2. MESURES PER ADAPTAR EL ROL DEL SÍNDIC A LES DEMANDES SOCIALS

### 2.1. EL SERVEI D'INFORMACIÓ AL CIUTADÀ

Les intervencions d'aquest servei han estat 2820, 1297 amb entrevista personal i 1523 mitjançant comunicació telefònica.

Tant en l'entrevista com en la comunicació telefònica el ciutadà és atès per algun dels assessors de la Institució i, en el cas de les entrevistes, també per l'Adjunt al Síndic o pel Síndic mateix. Val a dir que, el setembre de 1996 es va ampliar la plantilla d'assessors, que va passar de 9 a 10, precisament per reforçar aquesta activitat d'Informació al Ciutadà.

En aquestes actuacions, el ciutadà és orientat sobre les possibilitats d'intervenció de la Institució i, en el cas que això, sigui possible, si és necessari, se li ofereix ajuda per confeccionar la queixa.

En altres casos, que a efectes estadístics denominem «consultes» –ens hi referim expressament en la introducció de cada un dels capítols de la Segona Part de l'Informe i en els annexos 1 i 3 de la Tercera Part i que van representar un total de 1780 intervencions durant l'any–, es reconduïx la demanda cap a l'Administració o el servei públic competent, i, quan es tracta d'una qüestió d'índole privada, s'adreça els ciutadans a les organitzacions de mediació com ara els defensors del client, o bé se'ls recomana que demanin assistència lle-

trada o, encara, se'ls aconsella d'adreçar-se als Serveis d'Orientació Jurídica en el supòsit de no disposar de recursos per contractar un advocat.

Reconduïr la demanda a l'administració competent en ocasions implica posar-s'hi en contacte, com el cas següent, que resumim a tall d'exemple.

«Matrimoni amb 2 fills de 5 i 1 anys, respectivament, se'ns adrecen perquè se'ls ha acabat l'ajut familiar i diuen que des de els serveis socials no els volen tramitar la Pirmí. Ens posem en comunicació amb els serveis socials corresponents, que ens informen que en aquest cas, el que pretenen és dur a terme un pla de reinserció laboral. S'acorda una entrevista amb els serveis socials, dels interessats, tot fixant la data i l'hora.»

Amb aquestes activitats intentem informar el ciutadà sobre els seus drets i les formes d'exercir-los, en aquells casos en què la nostra intervenció no s'escau. Alhora, intentem fer-ho d'una manera ràpida, personalitzada i minimitzant-ne els costos de gestió, ja que s'estalvia l'augment de la tramitació escrita de queixes. Altrament, en els casos en què el Síndic de Greuges és competent per intervenir, intentem que la presentació de la queixa vagi acompanyada de tots els elements (documents, dades, etc.) que permetin tramitar-la.

### 2.2. ELS DESPLAÇAMENTS FORA DE LA SEU

A final d'any, el dia 25 de novembre, el Síndic va iniciar a Girona, amb caràcter de prova pilot, un procés que, en certa mesura, es pot denominar de descentralització i que consisteix a traslladar, durant un dia, una part de l'oficina a una ciutat per entrevistar-se amb les persones que ho hagin demanat o, fins i tot, que s'hi presentin sense haver concertat prèviament la visita, per demanar la intervenció del Síndic en algun afer.

El dia 10 de febrer de 1997 vam repetir l'experiència a Lleida i es preveu de fer-la aviat, igualment, a Tarragona.

Aquesta aproximació del Síndic de Greuges es produeix com descrivim tot seguit:

Pels mitjans de comunicació s'informa de la situació on s'instalarà l'oficina del Síndic i es dona un número de telèfon a través del qual posar-s'hi en contacte per exposar el cas sobre el qual es vol demanar l'entrevista, que es pot concertar al mateix telèfon. Efectuada l'entrevista i formalitzada la queixa, en comença la tramitació. En els casos en què la intervenció del Síndic no és possible, s'actua tal com hem comentat en la referència a les consultes al Servei d'Informació al Ciutadà.

Com a conseqüència de la visita a Girona es van rebre una cinquantena de trucades telefòniques i es van presentar 32 queixes, més d'un terç del total de les formulades el 1995. Pensem que aquesta activitat, a més d'acostar la Institució als ciutadans que n'han de menester, contribueix a divulgar-la.

### 2.3. EL RESUM DE L'INFORME

Amb la finalitat de donar a conèixer les activitats de la Institució, el 1996 es va elaborar, per primera vegada,

un resum de l'Informe al Parlament que n'intenta una selecció en els aspectes essencials que conté i també una exposició abreujada.

#### 2.4. L'ADJUNT PER A LA DEFENSA DELS DRETS DELS INFANTS

El pressupost de la Institució per al 1997, tal com havíem demanat, contempla, per primera vegada, les previsions suficients per tal que durant aquest any puguem exercir l'habilitació que confereix l'article 34.5 de la Llei del Síndic de Greuges, de designar un Adjunt per a la defensa dels drets dels infants, que confiem que ens permetrà reforçar la tasca de la Institució en relació amb els infants en situació de risc social.

### 3. ASSUMPTES PRINCIPALS EN RELACIÓ AMB LES ADMINISTRACIONS

A més d'altres qüestions sectorials, ens ha semblat oportú remarcar cinc temes que afecten totes les administracions públiques, encara que de forma desigual, que són: el tracte als ciutadans (3.1.); la morositat en els pagaments (3.2.); les noves tecnologies, en particular en relació amb la privacitat de les persones (3.3.); el reforçament de la rendició de comptes (3.4.) i la lluita contra l'exclusió i la reducció del dèficit (3.5)

#### 3.1. EL TRACTE DE L'ADMINISTRACIÓ ALS CIUTADANS

L'anàlisi del tracte que les administracions, en sentit ampli, dispensen als ciutadans l'hem de fer enmig de la tensió entre les expectatives que, en relació amb els serveis públics, aquests tenen, i les previsions dels governs que han de proveir aquests serveis en el marc d'una política de contenció pressupostària i de reducció del dèficit públic.

La normativa que regula el procediment pel qual han d'actuar les administracions públiques, el procediment administratiu, estableix un conjunt de drets de la persona que es relaciona amb l'Administració, l'administrat; així el dret a ser informat, a consultar l'expedient, a formular-hi alegacions abans no es dicti la resolució definitiva, a una resolució motivada, a la rectificació dels errors, etc.

En les pàgines que seguiran, la segona part d'aquest Informe, trobarem un nombre considerable de casos en què, si més no quan es van plantejar al Síndic, algun d'aquests drets no s'havien respectat. En allò que es tracti d'excepcions, de pures anècdotes dins d'un conjunt ingent d'actuacions administratives que es compten a milers cada dia, ens hauria de preocupar relativament poc, tot i que cerquem la solució del cas concret i evitar que es repeteixi. Contràriament, si el cas en qüestió palesa certes tendències en l'actuació, estariem davant uns símptomes de problemes més pregons.

Entenem que de vegades aquests casos evidencien alguna cosa més que una excepció a la norma, encara que en la irregularitat comesa tampoc no constitueixin l'exemple del funcionament habitual de les administra-

cions, problemes amb els quals cal enfrontar-se decididament per millorar els serveis públics. Tot seguit n'assenyalarem alguns.

#### 3.1.1. ELS OBSTACLES A LA TRANSPARÈNCIA

Tot i els pronunciaments legislatius, de l'aprovació de la Constitució ençà, clarament favorables al dret d'accés als expedients administratius i la interpretació generosa, en aquest punt, dels òrgans jurisdiccionals, encara perdura una certa resistència a permetre'l. Com a mostra, vegeu els apartats 1.3. i 1.4. de la Secció 1. Administració General.

#### 3.1.2. LES INÈRCIES DIFÍCILS D'ESMENAR

L'error és propi de la condició humana i, en conseqüència, el fet de cometre'n, tant com la ulterior rectificació, s'ha d'admetre com a inherent a la tramitació d'un volum considerable d'affers. Ara bé, hem pogut constatar una certa inèrcia a no corregir o a reincidir en errors denunciats, la qual cosa obliga a recomanar una revisió dels circuits de gestió de les reclamacions; en aquest sentit, vegeu l'apartat 1.3.3. de la Secció Tributària.

#### 3.1.3. MILLORAR LA INFORMACIÓ

Esforçar-se a promoure la informació als ciutadans és una bona manera de reduir la conflictivitat, d'evitar errors, de fer possible un ús més eficient de recursos escassos. Això ho evidencien les mateixes respostes de l'Administració en indagar el Síndic sobre les queixes rebudes. En aquest sentit, les consideracions del Departament de Sanitat a requeriment del Síndic sobre les urgències hospitalàries, comentades en l'apartat 1.3.5. de la Secció 4A, Sanitat, permeten concloure que una millora en la informació pot repercutir en una millor utilització dels recursos sanitaris.

És per això que hem insistit reiteradament davant diverses organitzacions, administracions i concessionaris de serveis públics, en la necessitat de no regatejar els esforços a millorar la informació i considerar que és una bona inversió.

És amb aquesta finalitat que, entre altres, vam formular consideracions a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge en relació amb el servei d'informació sobre el Pla d'Habitatge, relatades en l'apartat 1.3.1. de la Secció 2. Ordenació del Territori o bé a Túnel del Cadí, S.A. i a la Cia. FECSA en relació amb l'atenció a l'usuari i el nou sistema de pagament fix mensual de consum d'electricitat, respectivament, comentades a l'apartat 1.3.2. de la Secció 4B. Consum.

#### 3.1.4. LA FALTA D'APLICACIÓ DEL PRINCIPÍ DE PROPORCIONALITAT

A vegades ens trobem amb actuacions d'administracions que ens consta que han reeixit en l'esforç per millorar la seva gestió i en particular la informació que ofereixen als ciutadans usuaris dels seus serveis i què,

11612

malgrat això, utilitzen textos estandarditzats que són inadequats. Aquest és el cas d'unes comunicacions relatives a unes reclamacions de deutes per quanties ínfimes que es poden veure en el punt 1.4.4. de la Secció 5. Treball i Pensions.

### 3.1.5. NO ABSOLUTITZAR ELS CRITERIS TÈCNICS

Perquè la invocació del caràcter tècnic d'un criteri justifiqui prendre un determini sense més motivació, cal que l'esmentat criteri sigui admès amb caràcter indubitat. Quan ens trobem davant paràmetres de valoració discutits, cal relativitzar-ne l'aplicació. Creiem que el fet de no haver-s'ho plantejat és l'origen de la contestació de determinades actuacions en l'àmbit de la selecció de persones idònies per adoptar o acollir infants, a què ens referim en l'apartat 1.3.5. de la Secció 6. Infants i que ha determinat a deixar en suspens una part del Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, recentment aprovat, i a obrir un període de reflexió.

### 3.2. LA MOROSITAT DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Els problemes que irroga la manca de pagament de les obligacions econòmiques reconegudes per les administracions públiques ens han estat, novament, exposats durant l'any.

En la mesura que el nostre marc competencial se cenyeix a l'Administració de la Generalitat i dels ens locals de Catalunya, la major part d'aquestes queixes han anat referides a la demora en el pagament per part del tresor d'aquestes dues administracions, si bé també se'ns ha fet alguna referència –ho relatem a l'Informe a l'Administració de l'Estat.

La lentitud en el pagament sembla independent tant de la naturalesa de l'obligació reconeguda com del creditor. S'han rebut queixes referents a subvencions atorgades, al pagament de la indemnització amb motiu d'expedients d'expropiació forçosa i, encara, de derivades d'obligacions contractuals. Igualment, n'han formulades persones individuals, associacions, empreses o fins i tot els òrgans rectors d'unes administracions en relació amb altres administracions.

L'atorgament de subvencions que responen a la realització d'una sèrie d'activitats dels destinataris genera unes expectatives d'ingrés monetari que, si no se satisfan en el termini previst, obliguen a unes despeses financeres imprevistes. En definitiva, la finalitat de la subvenció, és a dir, fer possible determinada activitat, en ocasions es posa en perill i, en tot cas, el dèficit de tresoreria dels ens concedents l'acaben pagant els destinataris de la subvenció.

Això últim és especialment greu quan els destinataris de subvencions són entitats sense afany de lucre que presten serveis de caràcter social en sentit ampli, de caràcter subsidiari al que les administracions s'han compromès a oferir.

En relació amb les contractacions podem afirmar que, molt sovint, la greua endèmica demora de l'Adminis-

tració en els pagaments comporta un encariment, substancial i d'inici, dels béns i serveis que ella mateixa vol adquirir, amb l'increment consegüent del deute de les administracions.

Igualment, aquesta manca de liquiditat de tresoreria comporta que moltes contractacions es decideixin més per les possibilitats de finançament del proveïdor que no pas per l'adequació a les necessitats públiques del bé o servei que s'han pensat contractar.

Aquesta situació, a la qual ja ens hem referit en altres informes, com en el de 1993, ens ha dut a formular el 1996 diverses consideracions de caràcter general, com ara:

- suggerir al Departament d'Economia i Finances l'abonament d'interessos pel retard en el pagament d'ajuts, com es pot veure a l'apartat 1.6. de la Secció 1. Administració General;

- plantejar la conveniència de promoure una modificació legislativa que permeti deduir d'impostos a pagar, com ara de l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques, de l'IVA o bé de l'Impost sobre Transmissions Patrimonials, l'import de la subvenció per adquisició d'habitatges; en aquest sentit, vegeu l'apartat 1.3. de la Secció 2. Ordenació del Territori;

- prendre en consideració els perjudicis que porta als ciutadans que han contractat amb les administracions i que veuen retardats els pagaments convinguts, el fet d'haver de córrer, també, amb el pagament de l'IVA meritat en l'operació encara que no l'hagin cobrat; vegeu sobre això l'apartat 1.3.6.4. de la Secció 3. Tributària.

Certament és més fàcil diagnosticar els problemes que resoldre'ls; però, si la nostra tasca en l'Informe al Parlament consisteix en bona mesura a diagnosticar-los i informar sobre la seva evolució, hem de dir que un dels problemes greus a resoldre en l'actuació de les administracions públiques –problema que segons les administracions té magnituds diferents, i que sembla enquistat– és la morositat en el pagament de les obligacions econòmiques concretes.

### 3.3. LES NOVES TECNOLOGIES I LA PROTECCIÓ DE LA PRIVACITAT

L'experiència diària ens porta informació de nous descobriments científics i de noves aplicacions tecnològiques que, en moltes ocasions, s'integren en la quotidianitat de les nostres vides en forma d'objectes d'ús i, per tant, susceptibles de ser adquirits en el mercat.

Encara no fa deu anys, ens preocupàvem per la connexió a la xarxa telefònica de petits nuclis de població, normalment rurals, i avui comprovem que les tecnologies aplicades a telèfons sense fils permeten la comunicació telefònica des de llocs de ben difícil accés.

No passa dia que no rebem alguna nova informació sobre Internet i les possibilitats de difusió de la informació que aquesta xarxa de comunicacions ha obert i que, per exemple, permeten albirar una veritable i im-



mediata revolució en l'àmbit de l'ensenyament a distància.

Tot aquest progrés tecnològic, positiu, no està exempt de riscos, que els mateixos mitjans de comunicació ens fan avinent, també, quan ens expliquen com a vegades, són utilitzats amb finalitats delictives, tot obligant a un replantejament de l'acció de la policia i la justícia.

L'àmbit de l'enregistrament, la reproducció i transmissió d'imatges i de so és un dels que han experimentat un desenvolupament més espectacular en pocs anys, la qual cosa fa possible disposar, entre altres moltes coses, de mitjans addicionals per millorar la seguretat ciutadana.

Durant el darrer any, el Síndic va haver de fixar la seva posició en relació amb la instal·lació de sistemes de videovigilància al carrer, tot exclouent els de protecció d'edificis i de control del trànsit.

La nostra posició, que recomanava prudència en l'aplicació d'aquestes innovacions, de forma que no s'utilitzessin mentre no es disposés d'una previsió legal suficient que establís les condicions d'instal·lació i d'ús, a més del que entenem per correcta aplicació del marc constitucional pel que fa a la limitació dels drets i de les llibertats, reflecteix un cert temor davant les possibilitats d'intromissió il·legítima en l'esfera de la privacitat de les persones a través d'aquestes innovacions (vegeu l'apartat 3.3. de la Secció 1. Administració General).

### 3.4. REFORÇAR LA RENDICIÓ DE COMPTES

#### 3.4.1. RENDIR COMPTES ÉS UNA RESPONSABILITAT COMPARTIDA

La representació és un valor fonamental en una societat democràtica, i els ciutadans esperen que els seus representants rendeixin comptes de les seves accions. En una societat complexa com la nostra, amb un sector públic de dimensions considerables, organitzat sobre diferents nivells territorials, el poder de decidir està repartit entre una pluralitat considerable de persones que, al costat dels membres dels governs en sentit estricte i els parlamentaris, comprèn un important nombre d'administradors o gestors públics. Per tal que existeixi confiança entre el cos social i el govern, entès en sentit ampli, ha d'augmentar el nivell de transparència i de responsabilitat directa davant del poble, que està habilitat a conèixer i a judicar les seves decisions.

#### 3.4.2. RENDIR COMPTES DEL NIVELL DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS PÚBLICS I ASSEGURAR LA CONFIANÇA EN LES INSTITUCIONS

Estem en una societat on se'ns diu, repetidament, que el consumidor sempre té raó. En aquest marc de referència és lògic que el ciutadà esperi uns serveis públics de màxima qualitat i que si no els rep en demani explicacions. Si les explicacions no es donen o no són convincents, es danya la confiança en les institucions.

El que per principi és recomanable —explicar com s'organitzen els serveis i per què s'organitzen de determina manera— ho és encara més en un moment de conten-

ció de la despesa pública que, en una mesura o altra, pot acabar afectant la qualitat de determinats serveis.

#### 3.4.3. PER RENDIR COMPTES CAL, PRIMER, DIR QUINS SÓN ELS OBJECTIUS

Els administradors han d'explicar què fan i com ho fan; però això no és suficient per valorar la seva tasca, sinó que cal, prèviament, dir què és el que pretenen fer.

En el darrer Informe ens vam referir a les cartes de serveis, que dèiem que es podien definir descriptivament «com una relació de compromisos del prestador del servei o, si es vol, d'allò a què s'obliga el prestador d'un servei públic». La cita de les cartes portava causa de l'afirmació que un servei públic transparent requereix informació, però, amb caràcter previ, una definició d'objectius i, una vegada establerts, preveure els mecanismes per avaluar el grau en què es compleixen, com també les mesures a adoptar davant el supòsit d'incompliment, mesures enteses com a incentius per promoure'n una execució satisfactòria.

Res més patètic en l'àmbit de la gestió pública que sentir dir a un gestor, amb tota la raó: «Què hi guanyo, si la unitat que dirigeixo millora el temps de resposta als ciutadans? Que em donin més feina en comptes dels que treballen més a poc a poc?»

Durant el 1996, hem assistit a algun determini en aquest camp, que, per la importància de l'Administració que l'escomet, ens sembla necessari de citar. Ens referim, per exemple, a projectes com ara el Pla de Qualitat de l'Ajuntament de Barcelona, que, en la seva concepció, està en sintonia amb les consideracions que vam formular i ara recordàvem.

Quan se'ns han lliurat algunes de les cartes de serveis que, en la seva aplicació, ja s'han elaborat, hem assenyalat als responsables municipals que les utilitzaríem per ponderar les queixes que poguéssim rebre dels ciutadans.

Afirmar que un determinat servei públic es presta en immillorables condicions d'eficiència és una afirmació buida de contingut si no va acompanyada de dades que posin en relació els objectius amb les realitzacions. Si els objectius no hi són, aquest exercici no és possible. És per això que insistim en la necessitat de perseverar per aquesta via d'establir cartes de serveis i, com a conseqüència, efectuar una periòdica avaluació del nivell de compliment dels compromisos estipulats.

#### 3.4.4. DELIMITAR LES RESPONSABILITATS

Per rendir comptes cal que les responsabilitats siguin delimitades a priori i, tant com es pugui, si ens referim a una única organització, entre un cercle limitat de persones. Cal saber qui ha de fer i què ha de fer, perquè en un altre cas es reforça el sentit d'irresponsabilitat.

Quan ens referim a matèries en què poden intervenir diverses organitzacions, segons de la naturalesa que siguin, també cal fer l'esforç previ de delimitació competencial, en un altre cas es produeix una dilució de

11614

les responsabilitats que col·loca el ciutadà en situació d'indefensió. És en aquest sentit que, per exemple, sotmetem a la consideració del Parlament la necessitat de clarificar la normativa reguladora en matèria d'aigües residuals en l'apartat 3.3.4. de la Secció 2. Ordenació del Territori.

#### 3.4.5. ESCOLTAR EL CIUTADÀ. LES OFICINES DE RECLAMACIONS

Passar comptes també comporta l'existència d'oficines de reclamacions i òrgans de mediació a l'interior de les organitzacions, amb una dependència dels òrgans superiors d'aquesta que facin possible una tramitació al més independent possible de les reclamacions rebudes i l'adopció de mesures per solucionar el greuge concret i alhora evitar que es repeteixi (vegeu l'apartat 1.3.4. de la Secció 3. Tributària).

### 3.5. LA LLUITA CONTRA L'EXCLUSIÓ I LA REDUCCIÓ DEL DÈFICIT

#### 3.5.1. LA POBRESA A CATALUNYA

A Catalunya hi ha persones que viuen en situacions de pobresa i, tot i què això no és cap descoberta, creiem no poder deixar de recordar-ho.

Parlar de situació de pobresa és fer-ho d'insuficiència de recursos de subsistència o d'un benestar nul en relació amb el nivell mitjà de la població. En dades de 1995 i segons el criteri acceptat comunament a la Unió Europea, que situa el llindar de pobresa en menys de la meitat de la renda disponible neta a l'Estat, significa parlar d'una renda de menys de 42.800 pessetes per persona i mes.

A l'apartat 1.3.3. de la Secció 6A, Serveis socials, ens referim a alguns estudis basats en dades no desmentides que han posat de manifest que, en una part del territori de la província de Barcelona i amb una població de gairebé el 90% d'aquest territori, és a dir, uns 4.183.000 persones aproximadament, hi ha:

- 18.530 persones que viuen amb una renda menor o igual a 12.840 pessetes el mes;
- 107.430 persones que viuen amb una renda entre 12.840 i 24.240 pessetes el mes;
- 232.880 persones que viuen amb una renda entre 21.400 i 29.960 pessetes el mes.
- 259.920 persones que viuen amb una renda entre 29.960 i 42.800 pessetes el mes, xifra a partir de la qual se supera, en dades de 1995, el llindar de pobresa.

Si reproduïm el detall d'aquestes xifres, que d'altra banda el Parlament ja coneix, és per respecte a les persones que, amb rostre i amb nom, s'hi amaguen al darrere, encara que no les coneguem.

#### 3.5.2. L'ESTAT DEL BENESTAR

Les darreres pàgines de l'Informe de 1993 foren dedicades a trencar una llança a favor de l'anomenat Estat

del Benestar, en l'òrbita ideològica del qual s'inscriu l'Estat social i democràtic de dret dissenyat a la Constitució.

Dèiem llavors que, malgrat les seves imperfeccions, aquest tipus d'Estat havia representat una considerable aproximació a una societat justa, entenent que ho és aquella en què cada persona té el mateix dret al més ampli sistema de llibertats bàsiques, compatible amb un sistema similar de llibertat per a tothom i on les desigualtats econòmiques i socials s'articulen de manera que, al mateix temps, redunden en el més gran benefici dels menys afavorits, compatible amb el principi d'estalvi just.

#### 3.5.3. LA LLUITA CONTRA EL DÈFICIT

Reduir els números vermells dels comptes públics és una preocupació preferent de tots els governs del nostre entorn econòmic i social i un objectiu perfectament quantificat i acotat en el temps pels estats de la Unió Europea sota el lema d'aconseguir la unió monetària.

Sobre aquest esforç, per posar ordre en les pròpies finances s'han formulat moltes opinions autoritzades. A nosaltres tan sols ens pertoca recordar que reduir el dèficit és molt important, però no pas un objectiu en si mateix. Es tracta d'una mesura que es justifica, en última instància, per possibilitar un creixement econòmic sostingut i el manteniment i reforçament de l'Estat del Benestar.

Si per aconseguir albirar aquest horitzó es redueix la despesa social, no s'ha d'oblidar que, darrere les consignacions pressupostàries que disminueixen o de les previsions d'ingressos que augmenten, hi ha persones les vides de les quals en resulten afectades, amb una major o menor intensitat.

Evidentment, tothom està d'acord que és preferible fer un millor ús dels recursos disponibles que no pas reduir prestacions socials que es consideren importants; però també és cert que no sempre es pot quadrar el pressupost només amb l'augment de l'eficiència en la gestió dels recursos, tot i que encara hi ha àmbits en els serveis públics on és possible assolir economies i augmentar la riquesa disponible a base de millorar l'eficiència en la gestió; en conseqüència, per un lloc o per un altre s'ha de retallar la despesa o bé augmentar els ingressos.

#### 3.5.4. PER ESTALVIAR DINERS, A VEGADES CAL GASTAR-NE

Aconseguir conciliar una pluralitat d'interessos en presència, com la que es dona cita en les pàgines de les lleis de pressupostos, pot esdevenir, gairebé, quadrar el cercle. Però conscients d'aquestes dificultats, ens atrevim a recordar que, en la mesura que la despesa social no és inútil, alguns estalvis d'avui poden reportar una despesa superior temps a venir.

Així, per posar-ne només uns exemples suggerim aquestes qüestions:

Quan les condicions de vida d'una part significativa de la societat es precaritzen, mantenir un mínim de segu-

retat ciutadana té un enorme cost públic i privat, malgrat el qual no és possible assolir el mínim de qualitat de vida que suposa poder circular amb relativa tranquil·litat pels carrers o residir en habitatges que no semblin presons ni fortaleses, com tan sovint succeeix en bona part del món.

Els estalvis que puguem fer en assistència sanitària domiciliària per a gent gran, o bé en places residencials per a malalts crònics, no són potser compensats o superats amb escreix per les despeses que, en una mena d'efecte dòmino, es produeixen per atendre les mateixes persones en places residencials i en hospitals d'aguts?

Quin és el cost econòmic –ja no parlem de l'humà, l'individual, el familiar o el social, en especial per a les víctimes del delictes– que té l'ingrés o el reingrés en un centre penitenciari, d'aquelles persones que, si haguessin disposat d'una oportunitat d'obtenir mitjans lícits de vida, no haurien delinquit o reincidit en el delictes?

La despesa que estalviem al no efectuar una detecció precoç de determinades disminucions o en no executar uns programes de supressió de barreres arquitectòniques o de transport, no suposarà en el futur més despeses en prestacions econòmiques a fons perdut?, o implicarà el malbaratament dels recursos esmerçats per la integració laboral d'unes persones, disminuïdes físiques, a les quals s'impedeix desplaçar-se amb normalitat al seu lloc de treball o, en el millor dels casos, suposarà més despeses en transport especial?

El fracàs escolar pot disminuir ostensiblement amb unes inversions suficients en el sistema educatiu –i som conscients de l'esforç pressupostari que exigeix la implantació de la reforma educativa, tal com comentem en l'apartat 1.4. de la Secció 7, Ensenyament i cultura–, i es reduiria també amb la despesa en uns serveis socials específicament adreçats a les famílies i els infants als quals ens vam referir en el capítol que els dedicarem en l'Informe de 1995.

Doncs bé, els estalvis que avui puguem fer en aquestes partides tal vegada els haurem d'esmerçar amb escreix uns anys després; per mantenir un programa de protecció social per als qui han quedat despenjats del mercat de treball per falta de coneixements. A més a més, a aquesta despesa caldria afegir els ingressos deixats de percebre pel tresor públic, com a conseqüència dels impostos que haurien reportat les rendes que aquestes mateixes persones podrien obtenir amb un treball remunerat.

### 3.5.5. A MANERA DE CONCLUSIÓ

A aquestes consideracions, que vénen a dir que la despesa social ben feta genera qualitat de vida i estalvia despeses en el futur, cal afegir-ne un altra que, tal vegada, volent seguir els mateixos arguments economicistes que s'empren per demandar l'afebliment de l'Estat del Benestar, podria semblar que oblidàvem: un gran nombre de persones que viuen en la pobresa no han escollit aquest estat i no són personalment responsables d'aquesta situació.

## 4. CONSIDERACIONS, SECTORIALMENT, MÉS RELLEVANTS

Tot seguit enunciem les consideracions que en forma de conclusions i agrupades en uns apartats que coincideixen amb les seccions i amb els capítols de l'Informe, ens semblen més rellevants de les actuacions efectuades durant 1996 i en les que per regla general no reproduïm aquelles que han estat comentades en l'epígraf precedent, assumptes principals en relació amb les administracions.

### 4.1. ADMINISTRACIÓ GENERAL

#### 4.1.1. FUNCIÓ PÚBLICA

– El Departament de Governació ha acceptat el suggeriment que es faciliti als interessats l'accés a la informació sobre l'avaluació de proves mèdiques en els processos de selecció per l'accés a la Funció Pública, amb caràcter previ a la interposició de recurs contra la decisió d'exclusió per causes mèdiques.

– El Departament de Governació ha acceptat la interpretació feta pel Síndic de l'article 31 de la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de Polícies Locals, en el sentit que quan es convoqui una sola plaça d'inspector i mentre no es modifiqui aquesta llei, l'accés es faci per mitjà del procediment de concurs-oposició lliure, amb la possibilitat de considerar especialment els mèrits dels qui ja presten servei en el cos corresponent. Malgrat això, es continuen fent convocatòries pel procediment de promoció interna.

#### 4.1.2. SEGURETAT CIUTADANA

– Dins el procés de desplegament i substitució de forces de policia a Catalunya, cal clarificar tant com es pugui el model de substitució i els mecanismes de cooperació entre els diferents cossos de policia, per tal d'aconseguir un ús eficient dels recursos humans i materials disponibles.

– Constatada la dificultat de resoldre les queixes contra actuacions presumptament irregulars dels diferents cossos de policia per manca de proves de càrrec, és evident que la millor manera d'acabar les possibles pràctiques abusives és potenciar una bona formació dels agents i fer un esforç d'imaginació per elaborar plans d'actuació policial que evitin aquelles actuacions.

– Els dipòsits municipals de detinguts visitats l'any 1996 poden complir la missió de custòdia de detinguts per una estada curta, tot i que en alguns casos cal ferhi reformes; però no reuneixen en cap cas les característiques necessàries per fer-ne centres de compliment de les penes d'arrest de cap de setmana.

#### 4.1.3. IMMIGRACIÓ

– La identificació entre immigració, marginació i conflicte és falsa. L'immigrant només esdevé marginat si les exclusions que, d'entrada, pateix es consoliden. Certament cal controlar els fluxos migratoris; però alhora cal passar a una política d'integració que potencii

11616

les accions per evitar les causes d'exclusió, que trobem en els àmbits del treball, de les dificultats per al reagrupament familiar, sanitari i de l'habitatge.

– Les actuacions de control de fluxos migratoris han de ser, sempre, respectuoses amb els drets humans. La normativa reguladora de les condicions d'entrada, treball i residència dels estrangers a l'Estat espanyol, tot i establir límits, s'ha d'anar adequant per fer possible la integració social.

– Les previsions que conté el Pla Interdepartamental d'Immigració, aprovat pel Govern de la Generalitat el 28 de setembre de 1993, són un factor positiu per a la integració dels immigrants. Això no obstant, entenem que a l'hora d'aplicar-les, té aspectes millorables, com ara el suport estadístic de determinades actuacions i que, en general, els recursos destinats per desenvolupar-les no tradueixen la importància de les fites que es pretén assolir.

#### 4.2. ORDENACIÓ DEL TERRITORI

##### 4.2.1. HABITATGE

– A hores d'ara continua essent insuficient el nombre d'habitatges de promoció pública per atendre les necessitats d'un sector de la població que no disposa de prou recursos econòmics per llogar o comprar un pis. És molt alt el nombre de sol·licitants que resten fora de les llistes d'adjudicataris, només perquè les seves circumstàncies personals i econòmiques, tot i ser precàries, són una mica millors que les dels adjudicataris finals.

– Els plans d'habitatge han de ser concebuts de manera que el nombre de possibles beneficiaris s'ajusti als fons que s'hi destinen. Així mateix, cal evitar una publicitat massa optimista sobre la seva capacitat d'influència en el mercat immobiliari per tal que l'eufòria del primer moment no es converteixi en decepció.

– Les subvencions a fons perdut per a la compra d'habitatges de protecció oficial tenen sentit si se'n pot disposar en el moment de la transmissió. S'ha d'habilitar el mecanisme més senzill i menys costós al beneficiari per tal que aquest ajut sigui eficaç.

– La qualitat dels habitatges i una política eficaç de conservació o manteniment, a més de fer possible el dret a gaudir d'un habitatge digne, evita o, si més no, retarda, les despeses derivades de l'envelliment accelerat del parc immobiliari.

##### 4.2.2 URBANISME

– És important, per aconseguir que l'ordenació del territori dissenyada pel planejament sigui real i efectiva, que les administracions implicades exerceixin les seves competències en matèria de disciplina urbanística. Ara bé, s'ha d'enfortir el suport a l'administració local, com a més propera a la realitat urbanística, atès que a Catalunya molts nuclis municipals no disposen de recursos tècnics i econòmics suficients per desenvolupar la seva tasca urbanística.

##### 4.2.3. MEDI AMBIENT

– Les queixes que es plantegen al Síndic en matèria mediambiental continuen referint-se, majoritàriament, a les actuacions classificades, en especial per sorolls. En general, en el cas que la queixa sigui justificada i malgrat que s'acrediti un incompliment flagrant de la normativa, la solució triga a arribar. En conseqüència, la valoració de l'eficàcia de l'actuació administrativa no és bona. Tanmateix, el Síndic considera molt valuoses les actuacions de l'Administració quan s'implica àmpliament en la resolució de l'objecte de conflicte, buscant les solucions més adequades per satisfer les previsions dels reclamants.

– Cal recordar que el Tribunal Europeu de Drets Humans ja ha sentenciat que haver de suportar molèsties de determinada intensitat, certament elevada, per emanacions de gasos, males olors, etc., a conseqüència d'una instal·lació industrial prop d'un domicili particular, pot significar una violació del Conveni Europeu per a la protecció dels drets humans i de les llibertats fonamentals, de 4 de novembre de 1950, perquè priva el gaudi del dret al respecte a la vida privada i familiar i al domicili, reconegut en el seu article 8è.

– També s'han rebut queixes en relació amb la protecció dels espais naturals i alguna decisió estratègica sobre la gestió de residus. En relació amb aquestes darreres, s'ha assenyalat que les estratègies dels programes de gestió de residus s'han d'adequar als grans eixos d'actuació definits a la Llei 6/1993, reguladora dels Residus, per fer possible un desenvolupament ambientalment sostenible, que requereix l'actuació dels poders públics i la presa de consciència del conjunt de la societat.

– Pensem que la indeterminació competencial en matèria d'aigües residuals comporta un conflicte entre les administracions potencialment competents i tot sovint això col·loca els ciutadans en situació d'indefensió davant la inactivitat de totes elles.

#### 4.3. TRIBUTÀRIA

– La tipologia de les queixes presentades pels ciutadans dins del camp tributari no presenta diferències remarcables respecte a la d'exercicis anteriors i la majoria d'aquestes queixes, més que al fons de l'actuació fiscal impositiva, fa referència a qüestions formals o de procediment.

– Dins de les qüestions formals o de procediment, les actuacions de les administracions més sovint detectades pel Síndic com a incorrectes són les referents al recurs indiscriminat del procediment de constrenyiment, la resistència o la inèrcia en la correcció d'errors materials i la manca de resposta a peticions i recursos dels ciutadans. La resposta de les administracions afectades per les queixes ha estat, en general, receptiva a les consideracions del Síndic.

#### 4.4. SANITAT

Cal completar la reforma de l'atenció primària i de l'especialitzada, per tal com la convivència dels dos siste-

mes, el reformat i el no reformat, afecta l'assistència sanitària dels ciutadans i dificulta la coordinació i el bon funcionament dels dos nivells esmentats.

– S'ha de millorar i desplegar reglamentàriament l'article 6 de la Llei d'Ordenació Sanitària de Catalunya, pel que fa al dret a la lliure elecció de metge, i estendre'l als serveis especialitzats, com ja féu el Govern de l'Estat amb els ciutadans dependents de l'Institut Nacional de la Salut.

– Considerem necessari que el Servei Català de la Salut continuï educant i informant la població sobre la correcta utilització dels recursos sanitaris, oferint una assistència integral i evitant el recurs inadequat dels serveis d'urgències hospitalàries, els quals segueixen necessitant una racionalització en els usos.

– Entenem que cal seguir avançant en la reconversió dels hospitals psiquiàtrics per a una correcta atenció als malalts mentals i en la integració plena de l'assistència psiquiàtrica i salut mental en el sistema sanitari general.

– Atendre les necessitats dels malalts de la síndrome d'immunodeficiència adquirida ha de continuar essent un dels objectius preferents de l'administració sanitària, mantenint sistemes d'informació que condueixin les polítiques de prevenció i reducció del risc, no plantejant esforços per a l'adequada coordinació interdisciplinària en l'assistència dels malalts.

– Considerem que caldrà continuar potenciant les mesures de racionalització de la despesa en medicaments i de millora de l'eficiència i la qualitat de prescripció, amb la promoció de la formació continuada en l'ús racional del medicament i en matèria de prescripció i selecció de fàrmacs.

– Igualment, cal seguir adoptant les mesures adients per paliar els problemes generats per les llistes d'espera, informant els afectats de les previsions reals d'intervenció; cal també una gestió transparent de les esmentades llistes, amb l'ampliació de les estructures i equipaments per seguir reduint el temps d'espera.

#### 4.5. CONSUM

– S'ha d'habilitar un procediment judicial àgil, que complementi la via arbitral, per resoldre els litigis en matèria de consum de poca quantia, de manera que els consumidors puguin trobar una resolució ràpida i barata als seus problemes.

– Les administracions han de reglamentar els serveis públics dels quals són titulars, encara que siguin gestionats per entitats privades, per tal d'assegurar la satisfacció de l'interès general «subjacent» en la prestació d'aquests serveis. Així mateix, la reglamentació ha de ser clara i uniforme per tal d'evitar conflictes i males interpretacions.

– Un cop més insistim en la informació a l'usuari com a premissa per aconseguir una relació més transparent entre el prestador del servei i el client. Aquesta millora de la informació va des de la redacció planera i clara dels contractes i dels documents que s'utilitzen fins a facilitar als clients un contacte fàcil i clar amb els serveis de l'empresa.

#### 4.6. TREBALL I PENSIONS

– Atesa l'elevada taxa d'atur, cal no deixar de fomentar l'ocupació, sobretot per temps indefinit i, especialment, la destinada als aturats de llarga durada, els quals representen un percentatge molt elevat de la població sense feina.

– Entenem que cal continuar desplegant polítiques prevencionistes, culturals i també fiscals, per tal que es promoguin els canvis necessaris que impedeixin l'elevada sinistralitat laboral.

– Cal seguir vetllant per l'estricta compliment de la legalitat per part de les empreses de treball temporal, a fi de preservar els drets dels treballadors i assegurar que tant les empreses com les administracions en fan un ús correcte.

– Cal seguir consensuant la reforma de pensions del sistema de la Seguretat Social, amb la finalitat d'establir un millor equilibri i proporcionalitat, entre l'esforç contributiu realitzat amb les cotitzacions i les prestacions que generen, sense oblidar el mandat constitucional que garanteix per a tots els ciutadans unes prestacions socials suficients en les situacions de necessitat.

– Cal que els poders públics no ignorin la situació dels pensionistes de l'extingida Assegurança Obligatòria de Vellesa i Invalidesa (SOVI), la qual, malgrat no implicar cap inconstitucionalitat, caldria esmenar per reduir les diferències quantitatives en les prestacions econòmiques que percep l'esmentat col·lectiu respecte a la resta de pensionistes.

#### 4.7. SERVEIS SOCIALS

– S'ha de continuar treballant per la integració en la societat de les persones afectades per alguna disminució. Aquesta integració comporta la supressió de barreres arquitectòniques, de transport i comunicació, condicions prèvies a l'accés d'aquestes persones al món del treball. En aquest sentit és molt important que les administracions compleixin els terminis establerts en les normes que reglamenten la supressió d'aquestes barreres, per fer les adaptacions escaients en determinades edificacions o bé per elaborar i presentar els programes d'actuacions a què s'hagin compromès.

– Hem posat en coneixement del Departament de Benestar social les dades obtingudes de les nostres visites a diverses residències de disminuïts psíquics de Catalunya, a fi de contribuir a la millora dels esmentats serveis i a la garantia dels drets dels residents. En algun cas hem hagut de significar els problemes que per les persones residents s'han derivat de l'inacabat procediment de traspàs de la Diputació de Barcelona a la Generalitat de Catalunya.

– S'han resoldre les mancances encara existents per a l'atenció de la gent gran: les pensions encara massa petites, l'escassetat de serveis sanitaris a domicili i la manca de places sociosanitàries, la demanda de les quals augmentarà els propers anys.

– Pel que fa a les persones afectades d'alguna malaltia mental, és necessari un suport social i sanitari que per-

11618

meti l'acolliment dels malalts donats d'alta hospitalària, amb l'ajut i el suport oportú a les famílies, si en tenen.

– En el nostre país persisteixen situacions de pobresa, fruit de desequilibris econòmics, socials i personals, que fan palesa la necessitat de mantenir i potenciar un sistema de protecció social que actuï tant en el camp de la prevenció com en el de l'atenció a les persones desprotegides. Cal un esforç especial de coordinació entre els diferents àmbits d'actuació, pública i privada, per tal que l'aplicació dels recursos disponibles sigui més eficaç.

– Els ajuts destinats a les famílies nombroses no responen a la preocupació, sovint repetida, sobre l'estancament demogràfic i el correlatiu envelliment de la població. Respondre a aquesta preocupació amb ajuts més intensos a les famílies nombroses té cobertura en la previsió constitucional de l'article 39.1, que estableix que els poders públics assegurin la protecció social, econòmica i jurídica de la família.

#### 4.8. INFANTS

– Hem de reclamar novament que els jutges, magistrats i fiscals que s'encarreguen d'assumptes d'infants disposin de l'adequada formació especialitzada i tinguin dedicació exclusiva en aquesta matèria.

– Els tràmits administratius i judicials en els procediments sobre infants s'han d'agilitar, atès que mantenir els infants en una situació de risc social mentre es resolen pot provocar-los danys irreparables. En conseqüència, dedicar recursos a aquest procediment ha de ser prioritari.

– Entenem que s'haurien de divulgar més, de forma continuada en el temps, tant la Convenció sobre els Drets de la Infància, aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides, el 20 de novembre de 1989, com els recursos, serveis, institucions, publicacions, etc., que actuen en defensa dels drets dels menors.

– Els procediments utilitzats per l'Administració per determinar la idoneïtat de les persones que volen acollir o adoptar infants s'han revelat molt discutits. El debat social suscitat arran de la publicació del Reglament de Protecció dels Menors Desemparats i de l'Adopció ha de servir per establir unes pautes d'actuació, majoritàriament acceptades per la societat, que conciliïn el superior interès de l'infant amb els drets dels sol·licitants.

– Per tal combatre l'existència de xarxes organitzades relacionades amb els abusos sexuals i la prostitució de menors, cal disposar dels recursos legals, policíacs i jurisdiccionals per sancionar-los.

#### 4.9. ENSENYAMENT I CULTURA

##### 4.9.1. ENSENYAMENT

– Els criteris d'admissió en centres docents s'han revelat poc adequats per compatibilitzar el criteri de la lliure elecció del centre pels pares amb la necessària fixació

d'un límit a aquesta llibertat, atès l'alt grau de frau detectat en l'aplicació del criteri preferent de proximitat del domicili al centre.

– El Departament d'Ensenyament ha acceptat la nostra recomanació per tal que la condició de família nombrosa sigui un criteri complementari per a l'admissió d'alumnes en centres docents.

– El cost de la implantació de la reforma ha limitat la percepció d'ajuts per menjador i transport escolar d'aquelles persones que en perceben per causes socioeconòmiques, la qual cosa ha afectat especialment els municipis de població dispersa que no disposen, en alguns casos, d'altres mitjans de transport públic. Això no obstant, el Departament d'Ensenyament va acceptar la nostra recomanació sobre la gratuïtat del transport escolar en centres d'educació especial concertats

– Tot i les inversions realitzades, s'han presentat queixes per la manca d'instal·lacions adequades per a la reforma escolar. A més de demanar informació sobre la situació de les instal·lacions hem suggerit al Departament d'Ensenyament, amb insistència, que informi com cal els pares sobre l'abast de la reforma i les mesures adoptades, per evitar que una manca d'informació pugui provocar situacions de conflicte.

– Hem detectat algunes deficiències en l'actuació del Departament d'Ensenyament a l'hora de garantir el compliment del concert educatiu per part dels centres privats concertats.

– Els funcionaris docents segueixen patint una situació d'instabilitat laboral, atesa la manca d'adscripcions definitives, que no afavoreix gens la consolidació dels equips docents dels centres.

##### 4.9.2. ENSENYAMENT UNIVERSITARI

– Han sovintejat les queixes contra les universitats relatives a la tramitació dels expedients relacionats amb el règim de permanència dels estudiants, que, una vegada analitzades, revelen que no s'havien analitzat prou les causes allegades pels estudiants per no assolir el mínim de crèdits.

– El Govern de Catalunya ha decidit augmentar el cost dels estudis universitaris que es trasllada als estudiants, amb l'establiment d'un recàrrec per a les persones que accedeixen a la segona carrera, sense que paral·lelament s'hagi previst un règim transitori per als que havien iniciat aquests estudis abans del curs 1996-1997.

– L'aplicació dels nous plans d'estudis aprovats per les diferents universitats, ha comportat dificultats en la programació dels estudis per part d'alguns alumnes que cursen el pla antic.

– Les expectatives que la normativa vigent havia generat entre el personal docent universitari que va ser jubilat en arribar a 65 anys i que esperava obtenir la condició de professor emèrit, no s'han acomplert fins ara.

– Hem constatat una certa manca de control, en algunes universitats, de les informacions que es faciliten en relació amb les titulacions derivades dels mestres i cursos de postgrau que s'hi imparteixen.

#### 4.9.3. NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

– La utilització del català com a llengua vehicular en l'ensenyament no ha suposat queixes. En canvi, sí que n'ha generat la dificultat amb què alguns ciutadans s'han trobat per exercir el seu dret d'opció lingüística, en les seves relacions amb les administracions públiques a Catalunya.

La disposició d'impresos en les oficines públiques en les llengües oficials ha motivat la presentació de queixes tant en relació amb el català com amb el castellà, i pel que fa a la possibilitat d'expressar-se oralment, només ens han arribat per la impossibilitat de fer-ho en català.

### 4.10. JUSTÍCIA

#### 4.10.1. ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

– El motiu principal de queixa a l'Administració de Justícia continua essent la lentitud a resoldre els litigis i executar-los.

– L'any 1996 han augmentat les queixes per lentitud referents als àmbits jurisdiccionals contenciosos administratiu i de família.

– En molts jutjats la lentitud a tramitar i executar els expedients és conseqüència de la manca de personal. El Síndic de Greuges creu, doncs, imprescindible que el Departament de Justícia adopti mesures que permetin frenar la gran mobilitat del personal al servei de l'Administració de Justícia i establir un procediment que permeti proveir ràpidament les vacants.

– Pel que fa a la jurisdicció contenciosa administrativa, cal posar a disposició dels magistrats d'aquest ordre jurisdiccional tots els mitjans materials i personals que necessitin per a la seva tasca i l'adopció de mesures, encara que siguin excepcionals, si més no, per disminuir l'estoc d'assumptes que s'hi acumulen.

– Quant a l'incompliment de les sentències de separació i divorci per part del cònjuge obligat al pagament de la prestació econòmica, hem d'insistir en la necessitat de crear un fons de garantia que n'assumeixi el pagament i es subrogui en els drets del creditor. De tota manera, volem destacar que la modificació de l'article 113 de la Llei General Tributària, per la Llei 13/1996, de 30 de desembre, pot ajudar a solucionar, en part, aquest problema.

– Davant les queixes que hem rebut d'alguns perits judicials pel retard amb què el Departament de Justícia paga els seus honoraris, hem recomanat a aquest Departament un canvi de les circulars 1/93 i 1/95 que el regulen, per tal que aquests professionals puguin cobrar allò que els pertoca tan bon punt acaben el seu treball, sense haver d'esperar anys fins que es taxen les costes.

– Finalment, ens congratulem que el 17 de desembre de 1996 s'inaugurés oficialment el Servei d'Atenció a les Víctimes de Delictes, la creació del qual havíem demanat reiteradament.

#### 4.10.2. PENITENCIARI

– Respecte a la situació penitenciària a Catalunya, si bé es constata un esforç per augmentar la qualitat de vida dels interns, encara continua en alguns centres la situació de massificació.

– És necessari augmentar el ventall de programes de tractament i el nombre de places, de manera que no hi hagi cap intern privat del dret d'accedir-hi, tot potenciant decididament la seva formació, professional o ocupacional, pel treball.

– Quant al treball productiu, cal augmentar-ne l'oferta i el nombre de llocs de treball, i també substituir, tant com es pugui, el treball manipulatiu per un altre que contribueixi a la formació laboral dels interns.

– Pel que fa als interns drodependencies, entenem que cal ampliar les places del programa d'atenció especialitzada per al tractament de les conductes addictives a les drogues, i establir convenis amb altres administracions públiques o amb entitats col·laboradores per tal que es puguin beneficiar d'un tractament específic de deshabituació.

– Potenciar la creació d'unitats extrapenitenciàries per als interns i internes classificats en tercer grau de tractament que facilitin el procés de reinserció social; i amb aquesta mateixa finalitat, signar convenis de col·laboració amb entitats i organismes públics i donar incentius a les empreses privades per facilitar la contractació dels interns en el moment que puguin sortir del centre penitenciari, pot ser una bona manera d'assegurar la rehabilitació i per tant, també l'aprofitament les despeses econòmiques esmerçades durant el temps de privació de llibertat.

– Finalment, pel que fa a l'anunciada creació d'un nou centre penitenciari, instem les diferents administracions implicades perquè, des de les seves respectives responsabilitats, facin un esforç per tal que sigui una realitat amb la màxima brevetat possible, ateses les actuals deficiències infraestructurals d'alguns centres que fan impossible el desenvolupament d'amplis programes de tractament, tal com es configuren en el nou Reglament Penitenciari.

## SEGONA PART

### SECCIÓ 1

#### ADMINISTRACIÓ GENERAL

##### 1. PROCEDIMENT ADMINISTRATIU. FUNCIÓ PÚBLICA.

###### 1.1. INTRODUCCIÓ

En aquest primer capítol de la secció 1, Administració General, que es correspon amb 541 actuacions durant l'any 1996 (s'han resolt 195 consultes, rebut 345 queixes i iniciat una actuació d'ofici) s'inclouen, fonamentalment, les queixes relatives a les relacions dels ciutadans amb l'Administració que impliquen incompliments del procediment per part de les administracions públiques. En la mesura que tot procediment representa una garantia per als ciutadans, també l'incompliment del procediment afecta els seus drets.

11620

En primer lloc recollim les queixes en què l'Administració continua sense donar compliment als drets reconeguts als administrats en l'ordenament jurídic. El Síndic novament s'ha hagut de pronunciar sobre la pràctica de les administracions, que, emparant-se en el silenci administratiu, no donen resposta expressa a les peticions que els adrecen els ciutadans.

També s'observa una reticència de les administracions a permetre l'accés dels ciutadans als arxius i registres, malgrat constituir un dret expressament reconegut en l'ordenament jurídic.

Si aquests són dos dels principals vicis que s'observen en el procediment general, també els procediments específics han estat objecte de queixa. Es destaquen les queixes rebudes relatives al règim sancionador en l'àmbit del trànsit i la seguretat viària. En aquests procediments les queixes afecten totes les fases d'instrucció dels procediments, incloent-hi la imposició de sanció per un òrgan no competent.

Però no ha estat aquest l'únic procediment especial objecte de queixa; com altres anys, s'han rebut queixes en relació amb el procediment d'expropiació i amb el règim de responsabilitat patrimonial de les administracions públiques. En matèria de règim expropiatori, les denúncies responen novament a la lentitud en la tramitació dels expedients i al retard en el pagament del preu just.

El retard en el pagament de les obligacions concretes per l'Administració no es produeix només en els procediments expropiatoris, ateses les queixes que han arribat al Síndic de Greuges denunciant el retard en el pagament de subvencions ja concedides. El Síndic va obrir una actuació d'ofici per tal d'estudiar si el retard en el pagament de les subvencions podia generar interessos per als beneficiaris, i havent arribat a la conclusió que en poden generar, així ho va comunicar al Departament d'Economia i Finances, que va acceptar el suggeriment, si bé amb matisacions en funció de la titularitat dels fons.

Per dur a terme la seva activitat l'Administració, disposa d'uns mitjans personals: són les persones que presten servei a l'Administració als que, en general, ens referim com a funcionaris encara que la naturalesa jurídica de la seva relació tingui diferents modalitats. Aquests últims anys, l'Administració s'ha compromès en un procés de redimensionament i reestructuració que sens dubte ha afectat la relació professional que els funcionaris tenen amb l'Administració. Aquest procés ha comportat en primer lloc que no es produeixin convocatòries d'accés i que es limiti la possibilitat de nomenar interins per proveir les baixes, la qual cosa ha comportat que augmenti el nivell d'exigència als funcionaris públics en el millor dels casos, i, en els altres, ha repercutit en una pitjor prestació del servei.

A aquesta situació s'ha afegit una congelació dels sous dels funcionaris, que han vist disminuir la seva capacitat retributiva precisament en el moment en què se'ls demana un major esforç.

A més han disminuït les despeses que les administracions destinen a la formació del seu personal, i tampoc la

carrera administrativa no és vista amb optimisme pels autors de les queixes.

En tots aquests casos, el Síndic de Greuges ha hagut d'intervenir per evitar que els serveis als ciutadans es prestin per sota d'un mínim de qualitat que permeti un eficaç exercici del dret, especialment en aquells serveis que, com ensenyament, justícia i sanitat, són essencials per a la comunitat.

Finalment, com l'any anterior, incloem en aquest capítol de l'Informe les queixes que afecten el dret de participació política dels ciutadans, especialment les queixes relatives a l'exercici del dret de sufragi, vistes les diverses queixes adreçades al Síndic de Greuges denunciant les dificultats que han trobat per exercir el dret de vot.

## 1.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

Personal	- Accés - Drets - Deures
Contractació administrativa	- Concessió de béns del domini públic: cementiris  - Equipaments comercials
Coacció administrativa	- Sancions: Per joc Per infraccions contra normes d'ús i circulació de vehicles
Prestacions patrimonials no tributàries	- Expropiació forçosa - Transferències-econòmiques entre administracions
Responsabilitat patrimonial de l'Administració	
El procediment com a garantia de l'administrat	- Accés a la informació - Lentitud-silenci - Defectes de forma - Vicis d'anul·labilitat i nul·litat - Inexecució de resolucions - Mesures de foment
Manca de coordinació entre administracions	



### 1.3. DRETS DELS CIUTADANS EN EL PROCEDIMENT ADMINISTRATIU

La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, preveu en el seu articulat, i en especial en l'article 35, els drets dels ciutadans en les seves relacions amb les administracions públiques. Aquest catàleg de drets no comporta el reconeixement de drets que no es trobessin en alguna mesura reconeguts per la normativa anterior (conèixer l'estat de tramitació dels expedients, formular alegacions.). No obstant això, sovint aquest catàleg de drets no és reconegut per les administracions públiques i això obliga els ciutadans a recórrer al Síndic de Greuges en defensa dels seus drets.

Entre els drets que la legislació reconeix, ni que sigui passivament, és a dir formulat com una obligació de l'Administració, hi ha el dret a obtenir resolució expressa en les sol·licituds adreçades a l'Administració. Malgrat que l'Administració és obligada a resoldre expressament, sovint encara s'incompleix aquesta obligació i es deixa transcórrer el temps sense respondre a les peticions que els ciutadans li adrecen. El Síndic s'ha vist obligat a intervenir davant el silenci de l'Administració reclamant que es doni resposta expressa i no s'abusi del silenci administratiu (vegeu queixes núm. 805/96 i 201/96).

També s'ha qüestionat l'actitud de l'Administració davant el dret dels ciutadans a accedir a arxius i registres. Malgrat que amb caràcter general es reconeix el dret dels ciutadans a accedir als documents que formen part d'un expedient, sempre que hi concorren les circumstàncies a què fa referència l'article 37 de la Llei de Règim Jurídic, sovint l'accés a l'expedient ha estat negat per manca d'interès legítim a l'autor de la queixa. En algun cas la negació de l'accés encara era menys justificada, i així ho va assenyalar el Síndic de Greuges, ja que la documentació era referida a qüestions de protecció del medi ambient i, d'acord amb la normativa europea, l'accés a la documentació en aquests casos no es pot condicionar a l'acreditació de cap determinat interès (vegeu queixa núm. 1279/94).

#### Queixa núm. 805/96

*Manca de resposta davant la petició d'informació sobre sol·licitud de pensió no contributiva per invalidesa*

El senyor . s'adreçà al Síndic el 16 d'abril de 1996, exposant haver formulat, en data 10 de febrer de 1995, una reclamació prèvia contra la resolució dictada el 19 de gener de 1995 en relació amb al seu expedient sobre sol·licitud de pensió no contributiva, en la qual alegava que no s'havia presentat a la revisió mèdica corresponent perquè no havia rebut cap notificació en aquest sentit.

El 21 d'abril de 1995 el Departament de Benestar Social li demanà documentació complementària, la qual aportà en el termini fixat.

El dia 6 d'octubre el Centre d'Atenció a Disminuïts (CAD) corresponent li va reconèixer una disminució del 69%.

Malgrat haver insistit diverses vegades davant el Departament de Benestar Social, no havia obtingut resposta en relació amb la possible concessió de la pensió no contributiva ni del termini previst per resoldre.

El 19 d'abril de 1996, el Síndic sol·licità informe al Departament de Benestar Social, que el 3 de maig respongué que l'expedient ja havia estat resolt positivament; només hi mancava la conformitat de la intervenció.

#### Queixa núm. 201/96

*Falta de resposta municipal*

Una veïna de Barcelona va exposar al Síndic de Greuges que, amb motiu d'un accident de circulació amb una grua municipal, havia dirigit un escrit al cap de la Guàrdia Urbana, sol·licitant la corresponent indemnització i que, transcorreguts quatre mesos del seu escrit, encara no n'havia rebut resposta.

El 23 de febrer de 1996, el Síndic va demanar informació a l'Alcalde de Barcelona. En l'escrit municipal de resposta es comunicà a aquesta Institució que el cap de Relacions i Qualitat de la Guàrdia Urbana, en data 13 de març de 1996, havia ja contestat l'escrit de la interessada.

Atès que en aquesta resposta s'exposava una relació dels fets totalment contradictòria amb l'explicació de la promotora de la queixa, el Síndic va manifestar a la interessada que, per aquest motiu, no podia entrar a considerar el fons de l'assumpte, tot recordant-li la presumpció legal de veracitat de què gaudeixen els funcionaris públics en l'exercici de les seves funcions i, tenint en compte que la sol·licitud inicial havia estat objecte de resposta expressa, va donar per closa la seva intervenció en aquest assumpte.

#### Queixa núm. 1279/94

*L'interès legítim en matèria de medi ambient*

El senyor C. es queixà al Síndic de Greuges perquè la Secció d'Ordenació Minera del Departament d'Indústria i Energia l'impedia de consultar l'expedient administratiu relacionat amb una pedrera situada al municipi de Castellar del Vallès.

Segons la resposta del Departament a la nostra sol·licitud, la negativa es devia al fet que el senyor C., secretari general d'una associació per a la defensa de la natura, no havia acreditat la seva representació ni havia justificat l'interès legítim de l'associació.

El Síndic, d'acord amb l'article 45 de la Constitució, relatiu al dret de tots a gaudir d'un medi ambient adequat i a la directiva del Consell de les Comunitats Europees de 8 de juny de 1990, sobre llibertat d'accés a la informació en matèria de medi ambient, va suggerir al Departament d'Indústria i Energia que facilités al promotor la consulta de l'expedient administratiu en qüestió, en tant que, en relació amb el medi ambient, la normativa europea esmentada i la doctrina constitucional entenen que qualsevol persona física o jurídica té dret a accedir a tota la informació relativa a la matèria,

11622

sense que aquesta persona hagi d'acreditar un interès determinat.

Al tancament d'aquest Informe, el Síndic no ha obtingut resposta al seu suggeriment.

#### 1.4. PROBLEMES RECURRENTS EN L'APLICACIÓ DE SANCIONS PER LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES EN L'ÀMBIT DEL TRÀNSIT

En matèria de procediment administratiu destaquen les queixes rebudes en relació amb el procediment sancionador en l'àmbit del trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària.

Com altres anys, els ciutadans continuen presentant queixes per irregularitats en la tramitació del procediment, com ara la manca de notificació o la notificació practicada de forma no vàlida, ja que no s'havia comprovat la identitat de la persona que rebia la notificació. En aquests casos, el Síndic va recomanar que es considerés la notificació com mancada d'eficàcia i que, en conseqüència, s'anullés la sanció, la qual cosa es va dur a terme (vegeu queixa núm. 112/94).

Però no ha estat aquesta l'única irregularitat denunciada en els procediments sancionadors que afecta greument els interessos dels ciutadans. Alguns ciutadans s'han adreçat al Síndic de Greuges denunciant la impossibilitat d'exercir el seu dret a conèixer la documentació que consta en l'expedient malgrat les gestions realitzades davant de l'Administració. El Síndic de Greuges va haver de recordar a les administracions afectades que en aquests casos l'administrat no fa més que exercir un dret reconegut per l'ordenament jurídic (vegeu queixa núm. 351/95).

En altres ocasions els ciutadans han recorregut al Síndic de Greuges perquè l'Administració no havia atès una al·legació de prescripció de la infracció per inactivitat de l'Administració, la qual havia deixat transcórrer el termini de prescripció sense realitzar cap activitat. El Síndic, després de comprovar les dades, va adreçar-se a l'Administració i aquesta va acceptar l'argumentació del reclamant (vegeu queixa núm. 1683/95).

En relació amb els criteris d'actuació del servei municipal de grua i amb els criteris dels ajuntaments en relació amb la permisivitat en l'estacionament, el Síndic de Greuges va sol·licitar que es clarifiquessin els paràmetres que s'apliquen per a l'estacionament en zona prohibida dels metges que presten serveis d'urgències (vegeu queixa núm. 1459/96).

També en l'àmbit de la seguretat del trànsit s'han rebut queixes que qüestionen la interpretació que l'Administració fa de les causes que faculden perquè la grua municipal procedeixi a retirar vehicles estacionats en llocs on no és permès, però on aquest estacionament no desmorba el trànsit ni hi comporta cap perill. El Síndic en aquests casos ha recordat als ajuntaments que no concorren les circumstàncies que autoritzen la retirada del vehicle (vegeu queixa núm. 496/95).

El Síndic de Greuges també va haver de pronunciar-se sobre el valor de les denúncies formulades pels vigilants de les zones blaves que no estan revestits del ca-

ràcter d'autoritat, per la qual cosa les seves denúncies no podien tenir la presumpció de certesa i poden ser, doncs, desvirtuades per altres mitjans de prova (vegeu queixa núm. 1996/96).

Finalment, en matèria de sancions el Síndic de Greuges s'ha hagut de pronunciar sobre quin és l'òrgan competent per imposar sancions i el caràcter indelegable d'aquesta funció (vegeu queixa núm. 2341/95).

Del conjunt de queixes que l'any 1996 ha rebut la Institució en l'àmbit de trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, s'ha pogut constatar que es cometien irregularitats greus en el procediment que l'Administració justifica en la finalitat d'aconseguir un major grau d'eficàcia a l'hora de preservar el valor de la seguretat viària davant els infractors que aprofiten la manca d'agilitat de l'Administració.

El Síndic ha hagut d'assenyalar a les administracions que l'eficàcia no pot conduir en cap cas a l'incompliment de la normativa vigent.

#### Queixa núm. 112/94

*Una ciutadana manifesta no haver rebut determinades notificacions i nega com a seves les signatures que figuren en els corresponents documents acreditatius*

Una veïna de Vilassar de Mar es va assabentar que el seu Ajuntament li havia imposat una multa per infracció de circulació en el moment de rebre una notificació de certificació de descobert i providència de constrenyiment tramesa per l'Organisme Autònom Local de Gestió Tributària. Per manca de notificacions prèvies, va interposar el corresponent recurs, que va ser desestimat, ja que a l'expedient hi figuraven documents que, a parer de l'esmentat Organisme, acreditaven que la interessada havia rebut personalment les notificacions de la denúncia i de la resolució sancionadora. Presentades a la interessada aquestes dues notificacions, la sancionada comprovà que les signatures que se li atribuïen -diferents, per cert, entre elles- no eren autògrafes seves.

Atesa aquesta desestimació del recurs, la interessada va exposar els fets al Síndic de Greuges.

Sol·licitada pel Síndic la corresponent informació, va poder examinar la documentació oportuna i també comprovà que les diferents signatures que figuraven en les notificacions de denúncia i de sanció no eren en cap cas la del DNI de la interessada i que en la notificació de la sanció no es feia constar el número d'aquest document. Ateses aquestes circumstàncies, el Síndic va exposar a l'Organisme Autònom Local de Gestió Tributària que aquestes notificacions es podien qualificar, com a mínim, de dubtoses i que indicaven que el notificador no havia exigut la identificació a la persona signant mitjançant l'exhibició del DNI, amb què s'hauria pogut comprovar la desigualtat de signatures. Per aquestes raons, recomanava a l'esmentat Organisme que aquestes notificacions es consideressin mancades d'eficàcia i que, per tant, s'anullés la sanció imposada.

L'Organisme Autònom Local de Gestió Tributària, acceptant aquests raonaments i tenint en compte, també, que

s'havien detectat altres irregularitats a la mateixa zona i en el mateix període -irregularitats que havien motivat la rescissió del contracte amb l'empresa que prestava aquest servei- va anul·lar l'expedient sancionador i retornà les quantitats cobrades per tal concepte.

#### Queixa núm. 351/95

##### *L'accés als documents que consten en un expedient sancionador*

El promotor d'aquesta queixa va comparèixer davant la nostra Institució i va exposar que, havent estat denunciat per infracció a les normes de circulació, va presentar un escrit d'allegacions a l'Ajuntament de Barcelona en què demanava l'accés als documents obrants a l'expedient sancionador, a la fotografia que acreditava una velocitat del vehicle superior a la permesa i a la certificació del cinemòmetre amb la darrera inspecció tècnica del radar.

Malgrat haver indicat la resolució de l'Ajuntament de Barcelona la dependència municipal on s'havia d'adreçar, l'interessat ens va comunicar que després de diverses gestions i desplaçaments no havia pogut accedir a tots els documents del dit procediment sancionador, sinó que tan sols se li havia mostrat la fotografia. Així, adduint indefensió, demanava la nostra intervenció.

Atesos aquests fets, es va demanar un informe sobre aquesta qüestió a l'Ajuntament, el qual informà el Síndic dels diversos tràmits efectuats en el expedient sancionador i de la resolució dictada, en la qual s'indicava que la fotografia podia ser vista a les dependències de la Guàrdia Urbana i que la certificació interessada constava al mateix expedient administratiu.

L'informe afegia que el recurs d'alçada interposat indicava que l'interessat havia efectuat diversos desplaçaments a les dites dependències. Per això, lamentava les molèsties ocasionades i adjuntava còpia de la certificació interessada expedida pel Departament d'Indústria i Energia.

El mateix informe municipal acabava participant que, per l'historial del vehicle i atès que es tractava de la primera infracció registrada, es revocà la sanció.

Amb això vam donar per finalitzada la nostra intervenció comunicant-ho així a les parts afectades a la vegada que vam adjuntar còpia de la certificació a l'interessat.

#### Queixa núm. 1683/95

##### *Prescripció d'una infracció*

El senyor ., veí de l'Hospitalet de Llobregat, va comparèixer davant la Institució exposant que havia rebut una notificació municipal de sanció per infracció de les normes de circulació i ja transcorreguts més de dos mesos des de la data de la infracció sense haver rebut cap altra notificació, va recórrer invocant la prescripció, però que aquesta qüestió no va ser considerada pel dit Ajuntament.

Ateses aquestes circumstàncies, i obert el corresponent expedient, la queixa va ser admesa a tràmit i en conse-

qüència es va demanar un informe a l'esmentada administració.

L'Ajuntament respongué que el promotor d'aquesta queixa tenia raó en l'argumentació que va formular en el seu escrit d'allegacions quant a la prescripció de la infracció, per la qual cosa es van cursar les ordres oportunes per corregir la referida actuació administrativa.

Resolt, doncs, l'objecte de la queixa vam donar per finalitzada la nostra intervenció.

#### Queixa núm. 1459/96

##### *La tolerància en l'estacionament de vehicles amb motiu de visites mèdiques domiciliàries urgents*

A principi de l'estiu de l'any 1996 va tenir entrada a la Institució, la queixa d'un metge en relació amb el fet que la Guàrdia Urbana de Barcelona li havia retirat el vehicle quan feia una visita mèdica domiciliària d'urgència, tot i que el seu vehicle estava dotat del pertinent distintiu que acreditava que era utilitzat per un professional mèdic.

Igualment el promotor sollicitava la intercessió del Síndic per trobar una solució al problema que afecta els metges quan acudeixen a efectuar visites domiciliàries urgents amb el seu vehicle.

Analitzada la queixa i la resolució dictada en el procediment sancionador, el Síndic de Greuges es va adreçar a l'Ajuntament de Barcelona demanant la informació corresponent i afegint-hi unes consideracions sobre el cas, que tot seguit resumim.

Significàvem a l'Ajuntament, quant a la sanció i retirada del cotxe per la grua, que caldria tenir en compte en aquest cas el lloc i l'hora de la denúncia per estacionament sobre la vorera com també el fet que a l'indret on es produí la denúncia la vorera és molt ampla i que el vehicle estava dotat de les credencials oficials pertinents. També hi afegíem que la resolució sancionadora es fonamentava en el fet que l'estacionament podia crear situacions de perill als vianants. Quant a aquesta qüestió, el Síndic, tot i ignorar les circumstàncies de la circulació el dia dels fets, considerà almenys matisable aquesta afirmació de l'Ajuntament. Així, el comentari no es feia sinó amb propòsit de reflexió.

Per tot això demanàvem que es reconsiderés aquest cas, ja que es tractava de la prestació d'una atenció sanitària urgent. Per últim, el Síndic demanava de ser informat sobre els criteris que s'apliquen en aquests supòsits.

L'Ajuntament ens va respondre que l'estacionament sobre la vorera és totalment prohibit, sense que es pugui considerar l'amplada de la vorera, ja que la perillositat radica en la maniobra d'estacionament i de sortida del vehicle de la vorera, ja que és un espai on el vianant ha de caminar amb total tranquil·litat. En segon lloc, l'informe citava que, la Disposició de l'any 1963 reguladora de la tolerància aplicable en aquests supòsits ja indica que es pot estacionar on no es creï perill, situació que en el cas de les voreres no es dona genèricament.

11624

Atès l'informe rebut, ens vam tornar a adreçar a l'Ajuntament indicant que la referida Disposició de l'any 1963 utilitza uns conceptes jurídics indeterminats «*no cree peligro ni dificulte la circulación*», per la qual cosa hi ha un marge d'apreciació. Dèiem que naturalment no estem a favor de l'estacionament de vehicles a les voreres, pel risc que implica per al vianant la maniobra del vehicle. Ara bé, en determinades zones de la ciutat, si excloem les voreres, ens podem trobar amb una situació d'impossibilitat d'estacionament del vehicle per visites mèdiques urgents, perquè o bé s'estacionaria en doble fila a la calçada o bé a la cantonada, també en doble filera.

El Síndic també adduí el fet que, després de rebre l'últim informe de l'Ajuntament, el promotor de la queixa va enviar a aquesta Institució una resolució d'un altre cas en què s'havia considerat que l'estacionament responia a força major i es va anul·lar la multa i es va ordenar la devolució de la taxa de la grua.

Per tot això, el Síndic entengué que caldria aclarir els paràmetres o criteris per determinar aquesta possible excepció a una prohibició d'estacionament per atenció domiciliària urgent, i a la possibilitat de deixar sense efecte la sanció referida.

L'Ajuntament va respondre al Síndic que els criteris seguits en la resolució de les allegacions de circulació que formulen els metges que realitzen una visita domiciliària urgent es redueix a la justificació per part d'ells de la urgència que s'hagi tingut i què, si es fa així, s'anul·la la sanció i quan pertoca es retornen les quantitats abonades pel servei de grua.

No obstant, l'informe municipal conclouia que actualment s'està en converses amb el Col·legi de Metges perquè els metges en serveis d'urgència puguin estacionar a les zones de càrrega i descàrrega i a les zones blaves sense cap pagament i per mitja hora.

Notificat al promotor de la queixa el resultat de les nostres actuacions, que en aquest cas no van ser acceptades, vam donar per finalitzada la nostra intervenció.

Queixa núm. 496/95

*La sanció per aparcament incorrecte d'un vehicle és procedent, però no la retirada per la grua*

La promotora d'aquesta queixa manifestà que havent estacionat el seu vehicle en un lloc a Barcelona on ho prohibia la senyalització, a més de ser denunciada, el servei municipal de la grua li havia retirat el vehicle.

La interessada, que estava d'acord que aquest fet era constitutiu d'infracció, atesa la prohibició, qüestionava la retirada per la grua, ja que considerava que el seu vehicle no obstruïa ni destorbava la circulació, i així ho va exposar en el recurs interposat davant l'Ajuntament.

Considerades aquestes circumstàncies, el Síndic va demanar un informe a l'Ajuntament per aclarir aquests fets i indicà així mateix que aquesta qüestió era l'única que s'impugnava, ja que la interessada reconeixia la infracció.

L'informe municipal admeté que, examinades les circumstàncies i no essent plenament justificada la dificultat per al trànsit que ocasionava el vehicle denunciat, s'ordenava la devolució de la taxa pagada per la retirada del vehicle per la grua municipal.

En quedar resolt l'objecte de la queixa, vam donar per closa la nostra intervenció un cop notificada aquesta decisió a la interessada i l'Ajuntament.

Queixa núm. 1996/96

*Els vigilants de les zones d'estacionament restringit*

El senyor . va presentar escrit de queixa en relació amb el procediment sancionador seguit per l'Ajuntament de Vic arran de la denúncia d'un vigilant d'una zona amb horari d'estacionament restringit perquè havia sobrepassat l'horari permès. Bàsicament, fonamentava la seva queixa en les tres qüestions següents:

Primer. Els vigilants dels municipis que disposin de policia local no poden exercir competències de policia, funcions de vigilància i control del trànsit ni tampoc denunciar les seves infraccions.

Segon. Les denúncies dels vigilants, pel fet de no ser agents de l'autoritat, no tenen la presumpció de veracitat.

Tercer. La notificació de la denúncia, en aquest cas, no es va notificar personalment a l'interessat, sinó al domicili dels seus pares.

Analitzat aquest assumpte i examinada la documentació d'aquest cas, la qual constava tant de l'escrit d'allegacions promogut per l'afectat com de la resolució municipal dictada, el Síndic va respondre a l'interessat sobre els fets qüestionats.

En primer lloc, el Síndic considerà que la resolució dictada era ajustada i motivada, ja que resolvia expressament la seva alegació d'acord amb el que determina la legislació vigent d'aplicació al cas, ja que els vigilants no ordenen, senyalitzen ni dirigeixen el trànsit, i la seva denúncia, com la de qualsevol altre particular, produeix efectes suficients per a la incoació del procediment sancionador.

En segon terme, quant a la presumpció de veracitat, vam respondre a l'interessat que la nostra Institució ja havia rebut queixes en aquest sentit i que havien motivat una sèrie d'actuacions del Síndic, que vam reflectir a l'Informe corresponent a l'any 1995. El Síndic adjuntà còpia d'una d'aquestes actuacions (vegeu. pàgina 2282 i 2283 del Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya, núm. 30, de 21 de març de 1996).

Amb posterioritat, la sala Contenciosa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya havia dictat una sentència sobre aquesta qüestió la qual desestimava la pretensió d'un denunciador, que volia que es deixessin sense efecte les sancions imposades en invocar que no es donava la dita presumpció ja que es tractava d'un vigilant, amb l'argument que el mateix denunciador no havia negat mai els fets que van motivar la incoació del procediment sancionador.

Aquesta qüestió va ser resolta expressament i motivadament en la resolució dictada per l'Ajuntament de Vic, fent esment precisament que en cap moment l'infractor va negar els fets que donaren lloc a l'obertura d'aquest procediment.

Per tant, el Síndic informà el reclamant que, atesos aquests extrems, únicament la presumpció tindria valor quan hi hagués una negació expressa dels fets i que així constés a l'expedient sancionador.

Per últim, en relació amb la notificació, vam significar que la legislació vigent admet el supòsit de l'esmena, encara que pequi d'algun vici, a partir del moment en què l'interessat presenti l'escrit d'allegacions. La mateixa resolució municipal esmentava aquest fet, entenent que no s'havia produït indefensió.

Amb aquestes consideracions, vam donar per resolta la present queixa.

Queixa núm. 2341/95

*Qüestions de fons i de forma en el procediment sancionador*

El senyor . va presentar un escrit de queixa davant la Institució en el qual participava que el procediment sancionador seguit per l'Ajuntament de Barcelona arran d'una infracció de trànsit no s'ajustava a la legislació d'aplicació al cas. Adjuntava al seu escrit còpia de les allegacions i del recurs d'alçada interposat i també de les resolucions dictades.

Bàsicament, el promotor adduïa en descàrrec propi que la senyalització en el lloc dels fets no era prou visible, i d'altra banda, que la sanció imposada no havia estat dictada per l'òrgan competent.

Analitzades aquestes dues qüestions, la queixa va ser admesa a tràmit i es va demanar un informe a l'Ajuntament amb les matisacions que tot seguit detallam.

Pel que fa a la primera qüestió, la senyalització al lloc de la denúncia i si en la direcció que portava l'afectat el senyal era prou visible, vam respondre a l'interessat, i també ho vam manifestar a l'Ajuntament, que consideràvem que aquesta qüestió havia estat resolta expressament i motivadament en les resolucions dictades als recursos ja interposats. Així mateix, afegíem que havíem efectuat una comprovació visual en aquell indret i enteníem que la senyalització era correcta.

En segon terme, constatat que la resolució sancionadora no havia estat dictada per l'òrgan competent, vam assenyalar a l'Ajuntament que la competència per sancionar les infraccions comeses en vies urbanes és atribuïda als alcaldes, segons preceptua la Llei sobre Trànsit, Circulació de Vehicles de Motor i Seguretat Viària. Així mateix, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, del Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, estableix com un dels principis de la potestat sancionadora que l'exercici d'aquesta correspon als òrgans administratius que la tinguin expressament atribuïda, per disposició legal o reglamentària, sense que es pugui delegar en un òrgan diferent.

Així mateix, en el cas que els interessats acudissin en aquests supòsits a la via contenciosa administrativa, previsiblement obtindrien una resolució estimatòria a la seva pretensió, tal com és de veure en la sentència de 23 de juny de 1995 del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, que determina que no són ajustades a dret aquelles resolucions, i les anul·la.

L'Ajuntament de Barcelona ens va informar posteriorment que anul·lava la sanció referida i que sobreseïa l'expedient sancionador.

#### 1.5. EXPROPIACIÓ, CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA I RESPONSABILITAT PATRIMONIAL DE L'ADMINISTRACIÓ

En les queixes referides a procediments expropiatoris, tramitats per la Generalitat o pels ens locals de Catalunya, els motius que més normalment les justifiquen, com els anys anteriors, és la paralització de la tramitació de l'expedient per l'Administració actuant (vegeu queixa núm. 2050/96) i el retard en el pagament de l'apreupament ja definitivament fixat (vegeu queixes núms. 2085/95 i 192/96).

En aquest apartat, hem de deixar també constància que el 1996 entrà en ple i normal funcionament el Jurat d'Expropiació de Catalunya, creat per la Llei 6/1995, de 28 de juny, per a la taxació, peritatge i fixació del preu just en els procediments expropiatoris que portin a terme, dins l'àmbit territorial de Catalunya, l'Administració de la Generalitat de Catalunya, els organismes autònoms, altres organismes dependents d'aquesta i els ens locals de Catalunya que tenen atribuïda potestat expropiatòria. Aquest Jurat funciona en quatre seccions, la demarcació de les quals correspon, respectivament, als territoris de les províncies actuals de Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona i el dia 11 d'octubre de 1995 es va celebrar l'acte de presa de possessió de les persones que en foren designades membres. Aquestes quatre seccions radiquen a les respectives Delegacions del Govern de la Generalitat a cada una de les esmentades ciutats.

Sota la denominació de «contractació administrativa» s'engloben les actuacions del Síndic de Greuges que fan referència, principalment, a queixes relacionades amb concessions de domini públic (mercats, cementiris, ús de platges, etc.) i amb l'atorgament d'autoritzacions i llicències. Es tracta de qüestions que, en general, pressuposen l'existència d'una relació bilateral entre l'Administració i l'administrat.

En aquest apartat destaquem una queixa, de les recollides seguidament en forma resumida, el fons de la qual estava relacionat amb el règim reglamentari d'un mercat municipal, però en la qual la intervenció del Síndic era motivada per la interpretació dels efectes del recurs de cassació en un procediment contenciós administratiu (vegeu queixa núm. 41/95).

Finalment, quant a l'apartat relacionat amb la responsabilitat patrimonial de l'administració, engloba les queixes dels ciutadans que han reclamat a l'Administració, sense resultat, una indemnització de danys i perjudicis a què creuen tenir dret, a causa d'una lesió so-

11626

ferta en els seus béns o drets per una actuació administrativa. Cal destacar, en aquesta matèria, la resistència de l'Administració a iniciar l'expedient regulat pel Reial Decret 429/1993, de 26 de març (vegeu queixa núm. 2095/93) i a assumir cap responsabilitat (vegeu queixa núm. 1438/96) o els notables retards en el pagament de la indemnització definitivament acordada (vegeu queixa núm. 865/91).

Cal indicar, respecte a aquesta responsabilitat patrimonial de l'Administració, que la Llei 30/1992, de 26 de novembre va introduir dues novetats importants en aquest camp, que eren la possibilitat d'iniciació d'ofici dels procediments i la del seu acabament convencional, novetats que van quedar recollides en el Reglament dels Procediments de les Administracions Públiques en Matèria de Responsabilitat Patrimonial, aprovat pel Reial Decret 429/1993, de 26 de març. Per les informacions rebudes pel Síndic, sembla que aquestes figures jurídiques han resultat, en la pràctica, molt poc utilitzades i seria convenient, doncs, que les administracions recordessin més sovint la seva existència.

Queixa núm 2050/96

*Desmesurat retard en els tràmits de fixació del preu d'una expropiació*

L'Ajuntament de Puigcerdà, en un expedient d'expropiació pel procediment d'urgència, va ocupar, el dia 19 d'octubre de 1991, una finca edificada, destinada a la instal·lació d'un centre escolar del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. Els afectats van presentar el corresponent full d'apreuament el dia 18 de febrer de 1992 i, a partir d'aquest moment, l'expedient va quedar totalment paralitzat. El dia 3 de setembre de 1996 van exposar aquestes circumstàncies al Síndic de Greuges.

Demanada la corresponent informació a l'Ajuntament, l'Alcalde, confirmant les circumstàncies exposades, manifestà que l'Ajuntament havia considerat desorbitada la valoració aportada pels expropiats i no s'hi havia pogut arribar a un acord. Per continuar la tramitació de l'expedient s'havia redactat ara una nova valoració, que havia de ser aprovada pel Ple municipal. L'Alcalde també manifestava que aquestes últimes actuacions s'havien comunicat als interessats, als quals es notificaria igualment, en el seu moment, la nova valoració. Si els interessats no l'acceptaven, es trametria l'expedient a la Secció de Girona del Jurat d'Expropiació de Catalunya.

Ateses aquestes consideracions, el Síndic de Greuges va donar per finalitzada la seva intervenció en aquest assumpte. Manifestà, però, a l'Alcalde de Puigcerdà que no havia quedat en absolut justificada aquesta llarga paralització de l'expedient i li recomanà que en endavant aquests afers es tramitessin amb la major celebritat possible.

Queixa núm. 2085/95

*Retard municipal en el pagament d'un apreuament fixat per resolució judicial*

L'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat va decidir, l'any 1987, iniciar els tràmits necessaris per traslladar a la Unitat Alimentària de Mercabarna els concessionaris de parades del Mercat Central de Fruita i Verdura de la carretera de Collblanc. Un grup d'assentadors no va acceptar aquest trasllat. Aquesta actitud va motivar l'inici del corresponent expedient expropiatori dels drets de les respectives concessions.

Els fulls de valoració presentats pels afectats no van merèixer la conformitat de l'Ajuntament i, en aquest moment, es va paritzar la tramitació de l'expedient, ja que no es formulà el full d'apreuament municipal.

Plantejada aquesta qüestió al Síndic de Greuges i anotada la queixa amb el número d'expedient 1218/90, el Síndic va recomanar que es prosseguís, sense més dilacions, el tràmit per determinar el preu just de les indemnitzacions.

Aquesta queixa va ser recollida a l'Informe al Parlament del 1990 (pàg. 16724 del BOPC núm. 250, de 22 de març de 1991), indicant que en aquell moment no es tenia constància que l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat hagués seguit la recomanació del Síndic. A l'Informe del 1991, però, es va fer constar que els expedients havien estat ja tramesos per l'Ajuntament al Jurat Provincial d'Expropiació (pàg. 191 del BOPC núm. 4, de 15 d'abril de 1992).

Almenys un dels titulars de parades expropiades no va acceptar la valoració fixada pel Jurat Provincial d'Expropiació, en resolució de 12 de maig de 1992 i, prèvia interposició del corresponent recurs de reposició -que va ser desestimat-, va formular recurs contenciós administratiu davant la sala corresponent del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

L'esmentada sala, en sentència de 16 de maig de 1995, va anul·lar la resolució objecte del recurs i declarà que s'havia d'incrementar la quantitat fixada pel Jurat d'Expropiació.

Esdevinguda ferma aquesta sentència, l'interessat, per escrit de 14 de setembre de 1995, va demanar a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat el pagament de la quantitat fixada, més els interessos corresponents, però aquesta seva petició no va rebre resposta municipal. Formulà, doncs, la queixa al Síndic de Greuges, el dia 3 de novembre de 1995. Aquesta queixa es va registrar amb un nou número d'expedient.

Demanada pel Síndic el dia 16 de novembre de 1995 la corresponent informació a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, l'Alcalde no va contestar fins el dia 18 d'abril de 1996, indicant que el preu fixat per resolució judicial, amb els interessos corresponents, s'havia pagat a l'interessat el dia 29 de març de 1996.

Atesa aquesta informació, confirmada pel promotor de la queixa, el Síndic de Greuges va donar per closa la seva intervenció en aquest assumpte.

Queixa núm. 192/96

*Retard en el pagament d'una expropiació*

Un ciutadà d'Alcover va acudir al Síndic de Greuges manifestant que el Departament de Política Territorial i Obres Públiques li havia expropiat una finca, a efectes de millorar la carretera de Valls a Alcover. L'Acta d'Ocupació fou signada el dia 30 de juliol de 1993, sense que fins al moment d'adreçar-se al Síndic -6 de febrer de 1996- hagués rebut el preu fixat quasi un any abans, el dia 21 d'abril de 1995, pel Jurat Provincial d'Expropiació.

Sol·licitada la corresponent informació, el Conseller va manifestar que ja s'havia confeccionat la corresponent autorització de despesa, que encara no havia estat possible de tramitar, si bé l'expedient es trametria tot seguit amb caràcter urgent al Departament d'Economia i Finances, per la qual cosa semblava bastant probable que l'interessat cobrés abans de finalitzar l'exercici de 1996.

L'interessat ha comunicat al Síndic que se li va ingressar la corresponent quantitat el dia 23 de novembre de 1996.

Queixa núm. 41/95

*La interposició de recurs de cassació contra sentència de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya no significa, necessàriament, la impossibilitat d'execució d'aquesta sentència*

La titular d'una parada del mercat municipal de Cornellà de Llobregat va demanar a l'Ajuntament el canvi de denominació. La sol·licitud va ser denegada. La interessada va interposar recurs contenciós administratiu i, al cap d'un temps, va presentar també la corresponent queixa al Síndic de Greuges.

El Síndic, d'acord amb el que preveu l'article 16.2 de la Llei 14/1984, de 20 de març, li va indicar que no podia intervenir en aquest assumpte, ja que es trobava pendent de resolució judicial.

Transcorregut un temps, la interessada va comunicar que la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya havia dictat sentència totalment favorable a les seves pretensions, anul·lant l'acord municipal de denegació i que havia presentat novament a l'Ajuntament la sol·licitud de canvi de denominació de la seva parada. En aquest punt, la interessada demanava la intervenció del Síndic.

El Síndic va consultar a l'Alcalde de Cornellà quin era el criteri municipal respecte a aquest assumpte i l'Ajuntament el va informar que la Comissió de Govern havia acordat formular recurs de cassació contra l'esmentada sentència i que el Tinent d'Alcalde Delegat de Règim Interior i Governació havia resolt denegar la sol·licitud de canvi de denominació, ja que, segons es manifestava en aquesta resolució, la interposició del recurs de cassació produeix efectes suspensius en les sentències dictades en primera instància.

El Síndic va recordar a l'Alcalde de Cornellà de Llobregat que l'article 98 de la Llei de la Jurisdicció contenciosa administrativa preveu, a l'apartat 1, que «la preparació del recurs de cassació no ha d'impedir l'execució de la resolució objecte de recurs» i que, per tant, d'acord amb la interpretació jurisprudencial d'aquest precepte, la mateixa Sala que havia dictat la sentència en primera instància podia decretar-ne l'execució provisional o anticipada, malgrat la interposició del recurs de cassació.

L'Alcalde de Cornellà de Llobregat va manifestar que la seva Corporació, en cas que el Tribunal competent decretés l'execució provisional de la sentència, procediria a l'estricta compliment de la resolució judicial.

Ateses aquestes manifestacions, el Síndic va donar per closa la seva intervenció en aquest assumpte.

La interessada, posteriorment, va comunicar al Síndic que havia sol·licitat l'execució de la sentència, sol·licitud que, transcorreguts cinc mesos, està encara pendent de la corresponent decisió judicial.

Queixa núm. 2095/93

*Resistència municipal a incoar expedient de responsabilitat patrimonial*

El propietari d'una finca agrícola es va dirigir a l'Ajuntament de Calella exposant que la instal·lació de l'abocador municipal d'escombraries havia perjudicat la qualitat de la seva aigua i es veia obligat a perforar un pou per poder disposar d'aigua de bona qualitat. L'Ajuntament li va concedir una subvenció per atendre les despeses de perforació. L'interessat es va dirigir novament a l'Ajuntament, demanant de ser indemnitzat per les altres despeses ocasionades (bomba submergible, lampisteria, etc.).

No havent rebut resposta del municipi, s'adreçà al Síndic de Greuges, exposant aquests fets mitjançant escrit del dia 15 d'octubre de 1993.

Demanada pel Síndic la corresponent informació a l'Ajuntament de Calella, l'Alcalde d'aquesta població va comunicar que ja s'havia pagat una subvenció al sol·licitant, fent constar que, segons les dades que constaven a l'Ajuntament, la manca de qualitat de l'aigua de reg no era imputable a l'abocador municipal.

El Síndic va observar que no s'havia notificat formalment a l'interessat la denegació de la seva sol·licitud, i, doncs, demanà que se li exposessin els motius pels quals es considerava que la manca de qualitat de l'aigua no era imputable a l'abocador.

Al cap de sis mesos i després de diverses reiteracions, l'Ajuntament de Calella va facilitar una informació no gaire aclaridora i el Síndic li va demanar, concretament, una còpia del procediment municipal tramitat per determinar si era responsabilitat de l'Administració la manca de qualitat de l'aigua. L'Ajuntament, el dia 9 de febrer de 1995, respongué al Síndic que no considerava que l'interessat hagués presentat cap reclamació formal d'indemnització i que, per aquest motiu, no s'havia incoat cap expedient municipal per determinar una possible responsabilitat patrimonial.

11628

El dia 17 de març de 1995, el Síndic va indicar a l'Alcalde que la reclamació inicialment presentada per l'interessat, reclamant de l'Ajuntament una indemnització per determinades despeses relacionades amb el pou perforat, s'havia de considerar «reclamació formal» i que, per tant, s'havia d'iniciar el corresponent expedient de responsabilitat patrimonial.

El dia 8 de juliol de 1996, després, també, de nombroses reiteracions, l'Alcalde de Calella va comunicar al Síndic que havia dictat el corresponent decret pel qual s'acordava la incoació de l'expedient de responsabilitat patrimonial.

En el moment de tancar el present Informe, el Síndic encara està pendent de saber el resultat final d'aquest expedient.

Queixa núm. 1438/96

*Es suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que estimi una petició d'indemnització derivada de la responsabilitat patrimonial de l'Administració*

Una ciutadana, havent posat el peu en un forat no senyalitzat en una vorera poc il·luminada de Barcelona, va caure i es va trencar el colze esquerre. Els metges li indicaren que se li hauria de col·locar una pròtesi. Va denunciar els fets a l'Ajuntament de Barcelona, demanant la corresponent indemnització el dia 27 de març de 1996.

No havent rebut resposta municipal, va acudir al Síndic de Greuges, el dia 14 de juny de 1996.

Sol·licitada pel Síndic la corresponent informació, l'Ajuntament de Barcelona li va manifestar que la sol·licitud havia estat desestimada, el dia 4 d'octubre de 1996, ja que no s'havia acreditat la relació «causa-efecte» entre l'actuació de l'Administració i el resultat lesiu.

El Síndic manifestà a l'Alcalde de Barcelona que la fractura del colze de la interessada era conseqüència directa de la pèrdua d'equilibri originada per la introducció d'un peu en un forat de la vorera, on mancaven rajoles i que el fet que no hi hagués cap senyalització d'aquesta deficiència i, tampoc, suficient il·luminació, denotava la deficient vigilància de l'Ajuntament en la conservació de les vies públiques i un funcionament anormal dels serveis que la llei li encomana respecte a la conservació dels carrers i voreres del municipi. Ateses aquestes consideracions, el Síndic suggeria que es revisés la instància de la interessada i que s'estimés la seva reclamació d'indemnització.

El Síndic està pendent de la definitiva contesta municipal.

Queixa núm. 865/91

*L'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet completa el pagament d'una indemnització fixada per sentència judicial*

A conseqüència d'un accident en una prova automobilística organitzada per la Comissió de Festes de l'Ajun-

tament de Sant Vicenç de Castellet, un espectador va resultar greument perjudicat i el Jutjat d'Instrucció número 2 de Manresa, en sentència de 4 de maig de 1990, va condemnar l'Ajuntament a pagar una indemnització de 26.570.000 pessetes. Aquesta sentència va ser plenament confirmada per la Secció 5a de l'Audiència Provincial de Barcelona, en sentència de 12 de novembre de 1990.

El dia 1 d'agost de 1991, l'afectat va comparèixer davant el Síndic de Greuges exposant que encara no havia rebut cap quantitat de l'Ajuntament.

Amb la intervenció i mediació del Síndic, es va signar en presència seva el corresponent conveni pel qual l'Ajuntament s'obligava a pagar l'esmentada quantitat, més els interessos legals, en cinc pagaments successius. L'últim d'aquests pagaments, que incloïa la part final del principal i el total dels interessos, s'havia de fer efectiu dins del mes de març de 1994. Signat l'esmentat conveni, el Síndic va donar per closa la seva intervenció en aquest assumpte.

El mes de novembre de 1994, l'interessat va acudir novament al Síndic de Greuges manifestant que havia cobrat la totalitat del capital, però que l'Ajuntament es demorava en el pagament de la quantitat corresponent als interessos convinguts. Aquestes manifestacions de l'interessat originaren la reobertura de l'expedient.

Fetes les corresponents comprovacions, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament el pagament de les quantitats pendents, en compliment dels acords subscrits.

L'interessat, el mes de maig de 1996, manifestà haver cobrat la totalitat de la quantitat convinguda.

#### 1.6. RETARD DE LA GENERALITAT EN EL PAGAMENT D'OBLIGACIONS ECONÒMIQUES

Han estat abundants les queixes rebudes pel Síndic de Greuges tant de ciutadans com de corporacions locals que denuncien el retard de la Generalitat en el pagament de les obligacions que té reconegudes.

Diversos ajuntaments han exposat el seu desacord amb el retard en el pagament de subvencions concedides per la Generalitat.

Aquest retard en el pagament provoca greus perjudicis econòmics en els ens locals, ja que els obliga a unes despeses financeres imprevistes i que minven els pressupostos municipals.

El problema s'agreuja quan l'ajut es concedeix a inversions en instal·lacions municipals, ja que a partir de l'entrada en vigor de la Llei 13/1995, de 18 de maig, de Contractes de les Administracions Públiques, els contractistes exigeixen el pagament d'interessos si no es compleixen els terminis de pagament.

Però el retard en el pagament no es planteja només en les obligacions concretes amb els ens locals. També els ciutadans que s'han adreçat a l'Administració de la Generalitat sol·licitant la concessió d'un ajut han vist que, malgrat haver estat declarats per resolució beneficiaris d'un ajut, el pagament s'anava ajornant (vegeu queixes núm. 907/95 i 1618/96).



Atès el nombre de queixes que plantegen els perjudicats soferts pels administrats a causa del gran retard en el pagament d'unes obligacions econòmiques contraetes per les administracions, el Síndic de Greuges va considerar convenient analitzar si aquest retard podia originar en els afectats el dret a obtenir els interessos generats per la demora.

El Síndic considera que les subvencions públiques constitueixen el principal mitjà pel qual l'Administració porta a terme l'activitat anomenada de foment.

Es tracta d'una mesura positiva, per la qual el particular percep directament una prestació economicodinàmica. Consisteix en una determinació específica i concreta de finalitats que es considera d'interès públic abastar; l'Administració la formalitza selectivament, establint una sèrie d'actuacions determinades. Entre les diferents possibilitats d'actuació, l'Administració sovint usa mitjans indirectes, com ara les subvencions. D'acord amb això, els particulars executen materialment les activitats necessàries per a l'acompliment dels interessos públics prefixats, impulsats i estimulats pels ajuts i beneficis establerts.

Precisament per aquest caràcter de mesura de foment típic de la subvenció, s'ha anat produint l'evolució legislativa que actualment configura el seu règim jurídic. S'ha passat de la concessió discrecional a una concessió reglada o, com a mínim, limitada. Es parla d'un dret subjectiu a gaudir de la subvenció, si es compleixen els requisits objectius que regulen les bases de cada convocatòria i fins i tot que les condicions singulars que imposi l'Administració als beneficiaris siguin les estrictament necessàries. Entre aquestes i les finalitats que es volen aconseguir hi ha d'haver adequació i, a més a més, les condicions han de ser proporcionals als beneficis que s'atorguin, sempre respectant el mode i les càrregues menys gravosos per a l'administrat.

A part d'això, s'ha d'oblidar l'antiga concepció que es tenia de les subvencions, considerades com un «regal». La subvenció és molt lluny de respondre a cap *causa donandi*, inadmissible en principi per l'Administració, sinó orientada a la finalitat d'intervenció indirecta, a través d'un condicionament lliurement acceptat pel particular en el seu comportament. Aquest, en assumir els beneficis, se situa en una relació de subjecció especial en la qual s'accentuen les funcions d'ordenació i intervenció del pagament per part de l'Administració de l'activitat que el particular porta a terme, com si fos una mena de col·laborador des del sector privat en l'acompliment de les finalitats d'interès general.

Segons la majoria de la doctrina, la naturalesa jurídica de les subvencions és la d'acte administratiu que requereix acceptació en la forma jurídica apropiada. No s'estableix una relació veritablement contractual, almenys no en la major part de casos. La subvenció es demana i l'Administració l'atorga; a partir d'aquest moment neixen les obligacions per a cada una de les dues parts implicades.

Qui la rep, assumeix com a càrrega jurídica l'acompliment de les condicions establertes, entre d'altres el poder de fiscalització de l'Administració sobre la destinació final de la quantitat, i qui l'atorga ha de reconèixer

en el beneficiari un autèntic dret a percebre l'import íntegre de la quantitat concedida. En cas contrari, es frustraria la finalitat pública, fonament de tot el procediment, i a més sense justificació plausible, ja que totes les mesures efectives de foment amb caràcter econòmic han de tenir sempre el corresponent reflex pressupostari per ser vinculants. Es tracta de previsions pressupostàries afectades a l'acompliment d'uns objectius i per uns mitjans determinats que, si no es fa servir quan n'és el moment, produeixen un enriquiment injustificat en l'Administració i un desequilibri en les relacions establertes amb el particular. En aquest sentit, l'article 35.1r del Decret Legislatiu 9/1994, de 13 de juliol, que aprova el text refós de la Llei de Finances Públiques de Catalunya, estableix que els crèdits per a despeses es destinaran a la finalitat exclusiva que n'ha motivat la dotació.

El Decret Legislatiu 9/1994 dedica el seu capítol quart a les obligacions de la Generalitat. Segons el seu article 23.1r, les obligacions econòmiques neixen de la llei, dels negocis jurídics i dels actes i fets que, segons el dret, els generen. Com hem vist, les subvencions corresponen a la categoria d'actes jurídics i generen obligacions per ambdues parts.

L'article 23.2n estableix que el pagament de les obligacions econòmiques de la Generalitat només serà exigible quan resulti de l'execució del pressupost, de sentència judicial o d'operacions de tresoreria.

L'article 23.3r declara que quan les obligacions econòmiques derivin de prestacions o de serveis a la Generalitat, no poden ser pagades mentre el creditor no hagi complert les obligacions correlatives. Aquest paràgraf refereix la paraula «creditor» tant per a les prestacions com per als serveis prestats a la Generalitat. Quant als prestataris que han formalitzat contracte, fins i tot amb fonament subvencional, això no admet cap dubte, ja que ens trobem dins unes relacions bilaterals per les quals existeix una doctrina consolidada que tracta de l'equilibri financer per als qui contracten amb l'Administració i que preveu aquesta figura dels interessos de demora, amb la finalitat de rescabament quan l'Administració es retarda en l'acompliment de les seves obligacions. Quant als «serveis», és aquí on hauríem d'incardinar la qüestió del beneficiari de la subvenció.

Respecte a la frase «... mentre el creditor no haurà complert les obligacions correlatives...», aquest punt sí que es dona amb tota evidència en la matèria de les subvencions.

L'article 10 de la Llei de 28 de desembre de 1994, d'aprovació dels pressupostos generals de la Generalitat per 1995, prorrogada en data 29 de desembre de 1995 per l'any 1996, on es regula el règim de concessió de les subvencions, s'estableixen les obligacions del beneficiari, que són:

»1r Realitzar l'activitat o adoptar el comportament que fonamenta la concessió de la subvenció.

»2n Acreditar davant l'òrgan concedent la realització de l'activitat o l'adopció del comportament, així com l'acompliment dels requisits i les condicions que determinen la concessió o gaudi de l'ajut.

11630

»3r Sotmetiment a les actuacions de comprovació... i a les de control financer...»

L'Administració, comprovats aquests extrems, resta obligada al pagament de la subvenció.

Quan es produeix la resolució administrativa de concessió de la subvenció, ens trobem davant d'una obligació perfectament determinada i exigible, en la qual es reconeix el dret del beneficiari a rebre els diners (un cop que l'Administració ha efectuat els controls pertinents) i es quantifiquen aquests diners. L'únic que no trobem reflectit és la data de pagament, però és principi general del dret que l'acompliment de les obligacions no es pot deixar a l'arbitri d'una sola de les parts i que si no hi ha acord, els tribunals han de fixar aquesta data, amb rescabament dels interessos de demora corresponents.

Per tant, el Síndic de Greuges va considerar que el beneficiari declarat d'una subvenció és, en general, un creditor com qualsevol altre, i sembla, doncs, que li ha de ser aplicable el que disposa l'article 25 de la Llei de Finances Públiques catalana: «Si el pagament de les obligacions de la Generalitat no fos efectiu en el termini dels tres mesos següents a llur reconeixement o a la notificació de la resolució judicial, el creditor tindrà dret al cobrament d'interessos al tipus bàsic establert pel Banc d'Espanya, vigent el dia de llur reconeixement, des que reclami per escrit el compliment de l'obligació fins a la data del pagament» si a la Llei general de pressupostos no se n'estableix un altre.

En conseqüència, el Síndic estimà que l'ajornament en el pagament d'una subvenció pot generar interessos de demora quan el retard supera el termini considerat normal per al pagament, termini que entenem que ha de fixar la mateixa Administració, de forma expressa i no mitjançant conceptes jurídics indeterminats, com les necessitats de tresoreria o altres de semblants i que, en cas que no el fixés, s'hauria d'entendre referit als tres mesos previstos per la Llei 30/1992 de Procediment Administratiu Comú perquè l'Administració doni resposta a les sol·licituds dels particulars, permetent a l'administrat saber, en el moment de l'atorgament, quan s'efectuarà el pagament. Amb tot, el Departament d'Economia i Finances considera que la meritació d'interessos varia segons que es tracti de subvencions els fons dels quals provinguin d'interessos de la Generalitat o no (vegeu A/O núm. 2849/96).

Però en ocasions el retard del pagament d'un ajut no ha estat motivat per l'Administració, sinó que és causat per la inexactitud de les dades facilitades pel beneficiari. En aquests casos, un cop efectuades les comprovacions oportunes, el Síndic de Greuges ha informat l'autor de la queixa dels motius que justificaven el retard en el pagament (vegeu queixa núm. 833/96)

Finalment el Síndic de Greuges ha hagut també d'intervenir en qüestions relatives a la manca de devolució d'unes taxes ja satisfetes per un ciutadà que posteriorment, i per causes que no li eren imputables, no havia pogut tenir accés al servei que era objecte de la taxa. Com que la reclamació de devolució no havia estat atesa per l'Administració, el Síndic de Greuges va haver de recordar la regulació que la normativa en relació

amb la devolució de les taxes i, en conseqüència, va suggerir que s'ordenés la devolució, la qual cosa fou acceptada i executada (vegeu queixa núm. 1479/95).

Queixa núm. 907/95

*Retard en el pagament d'ajuts*

El senyor . s'adreçà al Síndic de Greuges per tal d'exposar-li el retard en el pagament d'una subvenció destinada a primera instal·lació de joves agricultors.

L'autor de la queixa exposava la seva incomprensió davant l'actuació de l'Administració responsable de gestionar els ajuts o subvencions de la Unió Europea - en el seu cas, la Generalitat de Catalunya. El Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca l'informà que la seva sol·licitud d'ajut havia estat concedida, però que el pagament tenia un retard d'anys, a partir de la concessió. Havien passat quatre anys des que s'havia formulat la sol·licitud i més d'un any i mig d'ençà havia estat concedida, però en el moment en què l'autor de la queixa s'adreçà al Síndic de Greuges el pagament encara no s'havia produït.

El Síndic de Greuges va sol·licitar informe al Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca, que li indicà que aquell mateix mes s'havia efectuat el pagament.

Queixa núm. 1618/96

*Abonament d'una subvenció per a l'ocupació autònoma*

El senyor . s'adreçà al Síndic exposant-li que el 27 de març de 1995 havia sol·licitat al Departament de Treball les subvencions per ajudar al finançament dels projectes destinats a la constitució en treballadors autònoms o per compte propi de persones aturades inscrites a l'INEM.

Amb data 10 de novembre de 1995 el Departament de Treball concedí a l'interessat una subvenció de 250.000 pessetes per iniciar l'activitat, i una altra de financera de 720.000 pessetes.

A primers de juliol de 1996 l'interessat no havia percebut encara les subvencions.

Com que l'interessat havia acreditat l'inici de l'activitat autònoma i el préstec amb la corresponent entitat creditora, objecte de subvenció, vam suggerir al Departament de Treball que en cas que l'interessat hagués acreditat els requisits que imposa la Resolució de 16 de març de 1995, s'ordenés el corresponent pagament de les subvencions.

El Departament de Treball ens correspongué indicant que el Departament d'Economia i Finances estava efectuant tots els pagaments corresponents a les esmentades subvencions i que entre els mesos de juliol i agost estarien totalment abonades.

Així, vam donar per closa aquesta actuació quan l'interessat confirmà el cobrament de les subvencions.

Actuació d'Ofici núm. 2849/96

*Suggeriment al Departament d'Economia i Finances en relació amb l'abonament d'interessos pel retard en el pagament d'ajuts*

A partir de les queixes formulades, tant per ciutadans com per corporacions locals sobre els retards en els pagaments dels ajuts i subvencions per part de l'Administració de la Generalitat de Catalunya als beneficiaris d'aquestes, el Síndic de Greuges va analitzar la possibilitat que aquest retard generés els corresponents interessos de demora.

El Síndic de Greuges va arribar a la conclusió que com a obligacions reconegudes, aquestes demores donaven lloc al reconeixement i posterior pagament d'interessos i així ho va comunicar al Departament d'Economia i Finances, que va acceptar les consideracions del Síndic de Greuges, si bé amb certes matisacions en funció de la titularitat dels fons objecte de subvenció.

Queixa núm. 833/96

*Pagament d'un ajut: retard per inexactitud de les dades bancàries*

L'autor de la queixa s'adreçà al Síndic de Greuges perquè havia sol·licitat ajut comunitari per abandonó definitiu de cultiu, i el Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca li comunicà que li havia estat concedit l'ajut comunitari. Amb tot, el pagament no li va ser fet efectiu fins quasi cinc mesos després.

Pel retard, el promotor s'adreçà al Departament demanant quin dia s'havia ordenat el pagament, a fi de verificar les dades de la transferència bancària. Així mateix, indicà al Síndic que no havia rebut cap resposta a la seva sol·licitud.

En resposta a la petició d'informe, el Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca indicà al Síndic de Greuges que el tècnic responsable d'aquesta línia d'ajut es va posar en contacte amb el Servei de Gestió Econòmica per obtenir les dades demanades, i alhora, a través de l'Oficina Comarcal corresponent, va obtenir el telèfon del sol·licitant de l'ajut amb la intenció de donar una ràpida resposta al seu cas.

El Servei de Gestió Econòmica va localitzar la data i l'import de l'ordre de pagament i es va comprovar que l'agència bancària de la transferència fos la mateixa que figurava a l'expedient.

Obtinguda tota la informació, es va comunicar telefònicament amb el sol·licitant per tal de donar-li totes les dades que sol·licitava, motiu pel qual no es va contestar per escrit, ja que el tècnic va entendre que amb aquesta comunicació telefònica havia donat compliment a la petició.

El Síndic de Greuges va instar el Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca sobre els motius que justificaven el retard en el pagament.

En resposta a la sol·licitud d'informe se'ns indicà que el Departament havia ordenat el pagament a l'entitat financera en data 9 d'octubre de 1995; però el 19 d'octubre, l'entitat financera va comunicar a l'Administra-

ció que no podia fer l'abonament al compte indicat perquè no n'era titular el sol·licitant.

Revisat el full de domiciliació bancària presentat pel sol·licitant, es va constatar que el número de compte que indicava coincidia amb el que el Departament havia facilitat a l'entitat financera encarregada del pagament. Per aquest motiu, es va traslladar l'expedient a l'Oficina Comarcal per tal d'aconseguir el número de compte correcte.

L'Oficina Comarcal va intentar en diverses ocasions parlar telefònicament amb el sol·licitant, però no ho va aconseguir. Finalment va contactar amb el titular del número de compte que constava a la domiciliació bancària, que és una cooperativa, la qual va informar que el senyor que havia demanat l'ajut és un soci seu i que podien fer l'abonament en el seu compte, ja que així ho havien acordat amb ell.

En rebre aquesta informació, el Departament, en data 26 de gener de 1996, va ordenar a l'entitat financera que fes l'abonament.

El Síndic de Greuges va considerar que en aquest cas el retard en el pagament havia estat justificat i així ho va comunicar al reclamant.

Queixa núm. 1479/95

*Devolució d'unes taxes de la Junta Permanent de Català*

El senyor . exposà al Síndic de Greuges el seu desacord amb la decisió del Departament de Cultura de no retornar-li la quantitat pagada en concepte de drets d'examen a les proves de nivell C de català de la Junta Permanent.

El senyor . va formalitzar dins del termini la seva matrícula per inscriure's a les proves de nivell C organitzades per la Junta Permanent.

Posteriorment va sol·licitar el canvi en la data de celebració de la prova o, en cas d'impossibilitat, el reintegrament dels diners. L'autor de la queixa allegava causes relacionades amb el procés electoral que ell no podia haver previst en el moment d'efectuar la inscripció.

La Junta Permanent de Català va donar a l'autor de la queixa una resposta negativa, però li comunicà la possibilitat de presentar recurs davant del Departament de Cultura. Presentat el recurs, el Departament li respongué al·legant apreciacions de caràcter general per justificar la seva decisió negativa.

El Síndic s'adreçà al Departament de Cultura qüestionant, per una banda, el procediment seguit per resoldre els recursos presentats per l'interessat, atès que, d'acord amb el procediment general, l'òrgan competent per resoldre és el Conseller de Cultura i no el Director General de Política Lingüística, i per l'altra, la interpretació que en les resolucions dels recursos es fa de l'article 20 de la Llei 30/1991, de 24 de desembre, de Taxes i Preus Públics de la Generalitat de Catalunya.

Aquest article afirma que «el subjecte passiu té dret a la devolució de taxes que ha satisfet si, per causes que

11632

no li són imputables, no s'han prestat les activitats o els serveis gravats». Però com observà el Síndic, aquest article no especifica que perquè l'import pugui ser retornat les causes hagin de ser imputables a l'Administració -tal com argüeix la resolució desestimatòria de la devolució, sinó que tan sols no han de ser imputables al subjecte passiu, i l'interessat, no podia absentar-se el dia assenyalat per a la realització de l'examen del seu lloc de treball per qüestions relacionades amb la gestió del vot per correu de les eleccions municipals.

Per tot això, el Síndic va suggerir que es reconsiderés la decisió de no retornar la quantitat pagada en concepte de drets d'examen, atès que la causa de la no realització de la prova no és imputable a l'interessat. I recordà també el deure legal de seguir el procediment general en la resolució dels recursos. El Departament de Cultura va comunicar al Síndic que tenia en tràmit el procediment de devolució de la taxa.

### 1.7. FUNCIO PÚBLICA

Tampoc l'any 1996 s'ha aprovat una oferta pública d'ocupació i, per tant, no hi ha hagut convocatòries per a l'accés a la funció pública amb caràcter general. Això no obstant, com ja va succeir l'any anterior, als cossos en què hi ha hagut convocatòries públiques s'han seguit plantejant els mateixos problemes relacionats amb els requisits d'accés.

Les queixes han estat novament referides a l'exigència d'una determinada edat, com a edat màxima d'accés a determinats cossos. En aquests casos, el Síndic de Greuges, com l'any anterior (vegeu Informe al Parlament de 1995, BOPC núm. 30, de 21 de març, pàg. 2284) ha hagut d'assenyalar que no es produeix discriminació quan el límit d'edat és justificat per les funcions atribuïdes a un determinat cos (vegeu queixa núm. 56/96).

També s'han tornat a plantejar queixes relatives al nivell de coneixement del català per a l'accés a la funció pública de la Generalitat de Catalunya. Novament el Síndic ha hagut de recordar que l'exigència de coneixement de les dues llengües oficials d'una comunitat autònoma per accedir a places de funcionari no comporta cap vulneració de drets, sinó que és una exigència que es justifica, com ha assenyalat el Tribunal Constitucional, en el principi de mèrit i capacitat per a l'accés a la funció pública i, a més, resulta proporcionada amb el dret reconegut als ciutadans d'usar qualsevol de les llengües oficials en les seves relacions amb l'Administració (vegeu queixa núm. 584/96).

Poden ser destacades, també, les queixes relatives a l'avaluació de les proves mèdiques i les relatives a cursos selectius.

L'accés a determinats cossos no tan sols comporta de sotmetre's a determinades proves de coneixements o de caràcter físic, sinó també la superació d'un curs selectiu. El Síndic de Greuges ha rebut diverses queixes que plantejaven la indefensió que provoca la declaració de no apte en les proves mèdiques sense comunicar a l'aspirant quines han estat les causes d'aquesta valoració. El Síndic va

indicar al Departament de Governació que, si bé entenia que no es fessin públiques les causes d'exclusió, perquè es podria afectar la intimitat de l'aspirant, s'havia d'arbitrar un sistema que permetés a l'interessat de saber-ne la causa, de manera que, si ho considerava convenient, pogués formular el corresponent recurs, ja que en cas contrari es posaria l'aspirant en una situació d'indefensió (vegeu queixa núm. 2003/94).

També la realització del curs selectiu ha estat objecte de queixa. Com ja s'ha indicat, en ocasions l'accés a un determinat cos no comporta només la superació d'unes proves, sinó de tot un curs. Aquestes circumstàncies concorren en l'accés al cos de bombers de la Generalitat de Catalunya. En aquest cas la intervenció del Síndic de Greuges fou motivada per l'exclusió del curs selectiu d'un candidat que, havent superat les proves, per raons alienes a la seva voluntat (accident de trànsit) no va poder presentar-se a l'inici del curs selectiu i, en conseqüència, va perdre tota expectativa d'accés al cos. El Síndic considera que davant la manca de previsió en la normativa de la Generalitat de circumstàncies com la que s'havia produït, cal aplicar amb caràcter supletori la normativa estatal que preveu la possibilitat de reserva de plaça en el curs selectiu de la següent convocatòria quan l'aspirant no s'hi pot incorporar per causes alienes a ell i prou justificades. Malgrat que el Departament de Governació no va acceptar el suggeriment, acceptà de comunicar les circumstàncies al tribunal de la següent convocatòria, perquè les valorés oportunament (vegeu queixa núm. 1329/95).

No només han presentat queixes al Síndic aquelles persones que volien accedir a la funció pública, sinó que també els funcionaris se li han adreçat plantejant qüestions relatives a les seves condicions de treball i al seu règim retributiu (vegeu queixa núm. 2534/96).

A la manca d'oferta pública per proveir places vacants s'han unit els problemes derivats de la manca de nomenament de personal interí per a les vacants que es produïen. Les restriccions pressupostàries d'aquest any, unides, en alguns casos, a la necessitat d'efectuar una avaluació dels llocs de treball necessaris per a la prestació d'un determinat servei, han conduït a restringir el nomenament d'interins, la qual cosa ha de repercutir negativament en l'eficàcia en l'actuació de l'Administració, tret que aquesta estigui ja inadequadament dimensionada.

En l'àmbit de l'Administració de Justícia hi ha hagut queixes per la manca de provisió vacants, que, segons els autors de les queixes, deixen sense mitjans personals suficients les oficines judicials. Segons s'indicà, el Departament de Justícia havia establert uns criteris de provisió de places que no garantien una prestació adequada d'aquest servei públic.

El Síndic va traslladar la preocupació generada davant d'aquests criteris pels diferents sectors implicats amb la prestació d'aquest servei i alhora va plantejar aquells casos concrets en què, de forma objectiva, es podia afirmar que es produïa una manca de mitjans. Els casos concrets van ser resolts positivament i els criteris generals van ser replantejats pel Departament de Justícia (vegeu queixa núm. 1719/96).

Però si la manca de nomenament d'interins ha plantejat queixes davant de la Institució, també han estat nombrosos els casos que plantegen dificultats en el reingrés a la funció pública. Sovint, certs funcionaris que havien demanat l'excedència es troben en dificultats quan sol·liciten el reingrés, ja que se'ls informa que no hi ha places vacants per reingressar amb caràcter provisional i se'ls comunica que només ho poden fer participant en un concurs. El Síndic en aquests casos ha sol·licitat al Departament afectat que indiqui si efectivament no hi ha places vacants o si són proveïdes per interins d'aquella categoria (vegeu queixes núm. 559/96, 724/96 i 1684/96).

Queixa núm. 56/96

*Accés i límits per raó d'edat*

L'autor de la queixa s'adreçà al Síndic de Greuges per denunciar la discriminació per raons d'edat de què es considerarà objecte.

El reclamant va ser exclòs del procés selectiu per a l'ingrés al cos de bombers de la Generalitat. El motiu de l'exclusió era haver superat l'edat màxima de 35 anys assenyalada en la convocatòria.

Queixes com aquesta ja havien estat presentades anteriorment (vegeu Informe del Síndic de Greuges al Parlament de l'any 1995. BOPC núm.30 pàg. 2284).

La Llei 17/1985, de 23 de juliol, de la Funció Pública de l'Administració de la Generalitat, quan indica, a l'article 33, els requisits per accedir a la funció pública, assenyalava que cal «haver complert divuit anys, o tenir l'edat que la convocatòria estableix com a mínima, abans del termini de presentació d'instàncies, i no excedir l'edat establerta com a màxima per a l'ingrés en un cos o en una escala».

En termes similars, en l'àmbit de l'Administració local, ho preveu el Decret 214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament del personal al servei de les entitats locals.

S'admet, per tant, la possibilitat que en un cos o escala determinats es pugui exigir una edat màxima d'accés.

En el cas plantejat per l'autor de la queixa, el límit d'edat era fixat per l'article 17.4 de la Llei 5/1994, de 4 de maig, que assenyalava que en cap cas els aspirants poden superar el límit de 35 anys.

En l'escrit de queixa s'indicava que aquesta discriminació per raó de l'edat és contrària al principi d'igualtat reconegut en la Constitució Espanyola.

El Síndic de Greuges va informar l'autor de la queixa que el Tribunal Constitucional, en la sentència 75/1983, de 3 d'agost, assenyalà que el principi d'igualtat és d'aplicació per a l'accés a la funció pública, de forma que els ciutadans no han de ser discriminats en l'accés a la funció pública.

En aquest cas l'autor allegava una discriminació per raó d'edat. Si bé és cert que l'edat no és indicada de forma expressa en l'article 14 de la Constitució Espanyola, aquest precepte no conté una llista tancada, sinó que

admet tota altra condició personal o social, de forma que l'edat entra dins de l'àmbit d'aquest principi.

No és admissible una discriminació per raó d'edat tret del cas que això fos justificat per les funcions a desenvolupar en aquell cos o escala concrets. El Síndic va informar l'autor de la queixa que en aquest cas la discriminació es justifica per raó de les funcions que el cos de bombers de la Generalitat de Catalunya té atribuïdes.

Queixa núm. 584/96

*Exigència del coneixement del català per a l'accés a la funció pública de l'Administració de la Generalitat de Catalunya*

La senyora . s'adreçà al Síndic de Greuges per plantejar la possible discriminació que comporta l'exigència d'un determinat nivell de coneixement del català per a l'obtenció d'una plaça de personal sanitari en l'Administració de la Generalitat.

El Síndic de Greuges va informar l'autora de la queixa que l'article 84 de la Llei General de la Sanitat no es refereix al coneixement d'un segon idioma com a mèrit a l'hora de proveir les places, sinó que, al seu apartat 4t, estableix literalment: «En les Comunitats Autònomes amb llengua oficial pròpia, en el procés de selecció de personal i de provisió de llocs de treball de l'Administració Sanitària Pública, es tindrà en compte el coneixement d'ambdues llengües oficials per part de l'esmentat personal en els termes de l'article 19 de la Llei 30/1984».

Aquesta última Llei, dictada per l'Estat, és bàsica i les comunitats autònomes han de respectar-la en desenvolupar les seves competències respecte al règim dels funcionaris públics. Sobre la matèria de l'idioma, l'article 19 1r esmentat, declara: «En les convocatòries per a l'accés a la Funció Pública, les Administracions Públiques en el respectiu àmbit de les seves competències hauran de preveure la selecció de funcionaris degudament capacitats per cobrir els llocs de treball en les Comunitats Autònomes que gaudeixin de dues llengües oficials».

Així mateix, l'article 34 de la Llei 17/1985, de 23 de juliol, de la Funció Pública de l'Administració de la Generalitat, estableix l'exigència de coneixement de les dues llengües oficials de la comunitat per accedir a places de funcionari.

A aquest respecte, el Govern de l'Estat va plantejar recurs d'inconstitucionalitat, el qual va ser resolt per sentència del Tribunal Constitucional 46/1991, de 28 de febrer, que declarà que l'exigència de coneixement del català deriva del caràcter de llengua oficial d'aquesta llengua en el territori de Catalunya i, per tant, no implica una vulneració de l'article 139 de la Constitució, que es refereix a la igualtat de drets i obligacions de tots els espanyols en qualsevol lloc del territori nacional i a la llibertat de circulació i establiment de persones i béns.

El mateix alt tribunal assenyalà també que: El mateix principi de mèrit i capacitat suposa la càrrega per a qui vulgui accedir a una determinada funció pública d'acreditar les capacitats, coneixements i idoneïtat exi-

11634

gibles per a la funció a què aspira. Per la qual cosa l'exigència del coneixement de l'idioma que és oficial en el territori on actua l'Administració a la qual es pretén servir és perfectament raonable que sigui inclosa dins dels mèrits i capacitats requerits. No ha d'entendre's l'exigència de coneixement del català un requisit *ad extra*, independent del mèrit i capacitat acreditades, sinó, a l'igual que qualsevol altre coneixement o condició exigida per a l'accés a la funció pública i [...] en tant que en les concretes convocatòries dels concursos o oposicions d'accés a Cossos i Escales o places de la funció pública de la Generalitat no s'utilitzi l'exigència del coneixement del català de manera no raonable i desproporcionada impedit l'accés a la seva funció pública a determinats ciutadans espanyols, no es vulnerarà la igualtat...

La prova de català que s'exigeix en les convocatòries d'accés sembla proporcionada al dret del ciutadà català a usar en les seves relacions amb l'Administració Pública la llengua oficial que desitgi, sense que aquest dret d'opció lingüística pugui veure's limitat per part del funcionari públic.

Queixa núm. 2003/94

*Suggeriment al Departament de Governació en relació amb l'avaluació de proves mèdiques en els processos selectius*

L'autor de la queixa s'adreçà al Síndic de Greuges en desacord amb la manca de resposta del Departament de Governació al recurs que ell mateix havia presentat contra l'acord del Tribunal qualificador de les proves selectives d'accés al Cos de Mossos d'Esquadra.

Sol·licitat informe sobre aquesta qüestió, el Departament de Governació justificà la manca de resposta en el gran nombre de recursos presentats i en el procediment de tramitació seguit, que, segons el Departament pretenia garantir el principi de seguretat jurídica. Assenyala a més que no pot considerar-se que la manca de resposta hagi provocat indefensió, ja que el recurrent, en virtut de la figura del silenci, pot accedir a la tutela jurisdiccional.

El Síndic indicà al Departament que, si bé és cert que la Llei 30/1992, de 26 de novembre, preveu que en cas que no es dicti resolució expressa, el recurs s'ha d'entendre desestimat, aquesta previsió no implica que l'Administració no estigui obligada a resoldre de forma expressa.

D'altra banda el Síndic va considerar convenient assenyalar que, si bé la convocatòria preveu la presentació de recursos contra els actes administratius que derivin de l'actuació dels tribunals qualificadors, en aquest cas l'autor de la queixa no formulava recurs per la decisió del tribunal, sinó que es limitava a sol·licitar una informació que, perquè s'entenia podia afectar la intimitat, el tribunal no havia fet pública. El reclamant pretenia saber les causes per les quals havia estat qualificat no apte.

El Síndic va suggerir que per facilitar l'accés a la informació a les persones que han participat en proves d'accés que preveuen proves mèdiques, el Departament prevegi la possibilitat de facilitar l'accés a aquesta in-

formació, amb caràcter previ al recurs dels mateixos interessats, en ús del seu dret, contra la decisió finalment adoptada.

Altres queixes plantejades al Síndic de Greuges que afectaven també proves d'accés a la funció pública en què calia complir requisits físics i superar unes proves mèdiques han permès comprovar que el suggeriment va ser acceptat.

Queixa núm. 1329/95

*Curs selectiu*

L'autor de la queixa sol·licità la intervenció del Síndic de Greuges per tal que es revisés la decisió d'excloure'l del curs selectiu per accedir al Cos de Bombers.

El senyor . es presentà a les oposicions convocades per a l'accés al Cos de Bombers de la Generalitat. Superades les proves, va obtenir plaça per assistir al curs, però no va poder iniciar-lo ja que va patir un accident de trànsit que li va provocar unes lesions de les quals es va recuperar sense conseqüències que poguessin afectar la seva capacitat física per accedir a una plaça del cos.

El Síndic de Greuges va sol·licitar informe sobre aquesta qüestió al Departament de Governació indicant-li que considerava que l'autor de la queixa tenia dret a conservar la plaça per al següent curs selectiu a l'escola de bombers després de no haver-se pogut incorporar al curs que s'estava celebrant a causa de l'accident sofert abans de l'inici d'aquest, i ho féu a partir de les següents consideracions:

L'article 17.5 de la Llei 5/1994, de 4 de maig, Reguladora dels Serveis de Prevenció i Extinció d'Incendis i Salvaments, estableix que «...durant la realització del curs selectiu, les persones aspirants tenen la consideració de funcionaris en pràctiques». En aquest mateix sentit també es pronuncien les bases de la convocatòria núm. 41/1994 d'accés al Cos de Bombers de la Generalitat, convocatòria a la qual es va presentar i que va superar l'autor de la queixa -punt 1.10 de l'Annex I.

Ni la Llei reguladora de la Funció Pública de la Generalitat (Llei 17/1985, de 23 de juliol, modificada per la Llei 9/1994, de 29 de juny), ni la de Mesures per a la Reforma de la Funció Pública Estatal (Llei 30/1984, de 2 d'agost), recullen el supòsit que ens ocupa, és a dir, el d'un funcionari en pràctiques, condició que ha adquirit després de superar el concurs-oposició de la convocatòria d'accés al Cos de Bombers, que no pot incorporar-se al curs selectiu per causa justificada. Aquest supòsit, però, és previst al Reial Decret 2223/1984, de 19 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament General d'Ingrés del personal al servei de l'Administració de l'Estat. L'article 22 de l'esmentat Reglament dona una solució a la situació exposada: Els aspirants que no hagin superat el curs selectiu, podran incorporar-se a l'immediatament posterior, amb la puntuació assignada a l'últim participant en el mateix. Si no el superen, perdran tots els seus drets al nomenament de funcionaris de carrera.

Davant la manca de regulació per part de la normativa autonòmica, el Síndic considerarà que actuava supletò-

riament aquest Reglament estatal, que estableix sense ambigüitats que el funcionari en pràctiques que no superi el curs selectiu, té dret a ser admès al curs següent.

El Departament de Governació no va acceptar les consideracions del Síndic de Greuges i va dictar resolució desestimant la petició efectuada per l'autor de la queixa, entenent que la resolució de convocatòria preveu que els aspirants que no compareguin a la realització d'alguna de les proves, llevat dels casos degudament justificats i lliurement apreciats pel tribunal, seran exclosos de la prova i, conseqüentment, del procés selectiu.

El Departament de Governació va considerar que l'autor de la queixa havia tingut l'accident abans del començament del curs selectiu, el dia 14 de maig de 1995, cosa que li va impedir de començar-lo, i tampoc no en podia realitzar totes les fases que aleshores ja havien estat iniciades. Resultava així mateix impossible la realització de la resta de fases consistents en diferents mòduls teòrics i pràctics.

La mateixa Administració es referí així mateix a la seva potestat de ponderar amb la deguda motivació les justificacions que els aspirants alleguin per no presentar-se a alguna de les proves, ponderació que ha de tenir en compte les alegacions referides als interessos individuals juntament amb determinades necessitats funcionals o organitzatives. En aquest cas, cal donar preferència a l'eficàcia en l'activitat administrativa que representa la completa celebració de les proves de la convocatòria 41/94, eficàcia que calia mesurar com a menor temps possible en la celebració sencera del conjunt de proves del procés selectiu, i economia en aquella celebració.

El Síndic va indicar al Departament de Governació que entenia que ni la potestat del tribunal ni les necessitats organitzatives són raons suficients per no atendre el suggeriment formulat.

L'autor de la queixa s'adreçà novament al Síndic de Greuges per comunicar-li que el Departament de Governació l'havia informat que, malgrat no va ser possible atendre la seva petició, les circumstàncies produïdes serien comunicades al tribunal qualificador de la següent convocatòria per tal que aquest resolgués.

#### Queixa núm. 2534/96

##### *Manca de resposta a una reclamació de quantitat derivada de la no catalogació d'uns llocs de treball de funcionaris*

Uns funcionaris es van adreçar al Síndic de Greuges ja que des de l'any 1990 reclamen al Departament de Benestar Social el pagament d'unes diferències econòmiques que no els són reconegudes. La reclamació deriva de l'aplicació per la Generalitat de Catalunya del nou sistema retributiu previst a la Llei 30/1984, de 2 d'agost, de mesures per a la Reforma de la Funció Pública.

Quan va ser aprovat el catàleg de llocs de treball del Departament de Benestar Social no s'hi va incloure el personal funcionari de centres adscrit a l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS), però posteriorment, atesa l'obligació de catalogar tots els llocs de

treball del personal funcionari, es catalogaren les places dels funcionaris de centres adscrits a l'ICASS.

En el moment d'aquesta catalogació, els funcionaris autors de la queixa ja no pertanyien a l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS), ja que els seus llocs de treball havien passat a l'Institut Català de la Salut (ICS), per la qual cosa mai no se'ls va abonar la diferència retributiva.

Les reclamacions no van obtenir resposta del Departament de Benestar Social, malgrat que la Direcció General de la Funció Pública, en resposta a una sol·licitud del mateix Departament formulada l'any 1991, assenyalava la conveniència d'atendre la reclamació i recomanava fixar uns complements de destinació equiparats als altres llocs amb característiques similars que apareixien en el catàleg de llocs de treball de l'ICASS.

El Departament de Benestar Social informà el Síndic de Greuges dels motius pels quals els funcionaris reclamants no havien estat inclosos en el catàleg (estaven en un procediment de readscripció en un altre Departament), motius que el Síndic de Greuges va comprendre, però que no justifiquen que els funcionaris que havien prestat servei a l'ICASS durant el període gener-juny 1988, al qual es retrotreuen els efectes econòmics del catàleg, no haguessin rebut les diferències retributives.

És per això que suggerí que s'adoptessin les mesures oportunes perquè els funcionaris que havien presentat la reclamació, a la qual no s'havia donat resposta expressa, poguessin percebre les quantitats que els correspondrien si el lloc de treball hagués estat inclòs en el catàleg.

L'adscripció dels funcionaris al Departament de Sanitat i Seguretat Social durant el període a què es retrotreuen els efectes econòmics del catàleg no podia comportar per als funcionaris afectats la pèrdua del dret a percebre les retribucions, incloent-hi els endarreriments que els haurien correspost si el procés de readscripció s'hagués efectuat abans o després de la data en què s'aprovà el catàleg de llocs de treball de la Generalitat de Catalunya.

El Síndic de Greuges, no havent rebut resposta al seu suggeriment, el va reiterar.

Finalment, el Departament de Benestar Social indicà que aquests funcionaris procedents de l'Administració institucional de la sanitat de l'Estat i que havien prestat serveis a l'ICASS fins el 30 de juny de 1988, data en què van passar a dependre del Departament de Sanitat i Seguretat Social, no van ser inclosos en el catàleg de llocs de treball ni les reclamacions van obtenir mai resposta expressa; no obstant això, entenia que una resposta en aquest moment seria extemporània.

El Síndic de Greuges discrepà de l'opinió del Departament de Benestar Social i considerà, d'una banda, que l'Administració no podia emparar-se en el silenci per no donar resposta a una reclamació i, de l'altra, no es podia justificar la decisió en la manca d'inclusió dels llocs en el catàleg quan la no inclusió era només imputable a un error del Departament, en la confecció del catàleg de llocs de treball.

11636

Queixa núm. 1719/96

*Manca de nomenament d'interins per proveir vacants de personal al servei de l'Administració de Justícia*

Un sindicat s'adreçà al Síndic de Greuges per denunciar els criteris fixats pel Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya per a la provisió de places d'interins, ja que entenia que aquests criteris no garantien una prestació adequada d'aquest servei públic, atès que no responien a criteris objectius de reestructuració de la plantilla del personal.

A més, segons l'autor de la queixa, els criteris tampoc eren aplicats correctament, amb un detall d'òrgans judicials que patien greus deficiències que impedièren el normal funcionament de la seva activitat.

El Síndic sol·licità informe sobre aquesta qüestió al Departament de Justícia. En la resposta s'indicà que el Departament havia elaborat uns criteris per a la provisió de places d'interins, amb la finalitat de formular unes normes d'actuació que permetessin assolir l'equilibri entre les necessitats dels òrgans judicials en matèria de provisió de vacants de personal i les exigències derivades de les limitacions pressupostàries.

Els criteris per a la provisió de places d'interins, atesa la situació pressupostària i la inexistència dels instruments de control necessaris per poder adoptar decisions en la matèria amb suficient coneixement de causa, es van establir de manera provisional; així mateix, es va fer una anàlisi de la dimensió de les plantilles i es valorà amb informació més acurada l'impacte de l'absentisme laboral i dels seus sistemes de control.

No obstant això, ateses les protestes que els criteris havien suscitat en diferents àmbits judicials, el Departament va replantejar la seva decisió inicial.

En conseqüència es van revisar algunes de les sol·licituds de personal formulades pels òrgans judicials que havien estat denegades i es va acordar que es proveiria el major nombre possible de vacants motivades per jubilació, cessament o trasllat de funcionari, tal com efectivament es començà a fer.

El mateix Departament informà que treballava en la confecció d'una normativa que assegurés un procediment àgil i eficaç de provisió de places.

Queixa núm. 559/96

*Readmissió en el servei actiu d'una funcionària en situació administrativa d'excedència voluntària*

Una ciutadana va exposar al Síndic de Greuges que el dia 1 de gener de 1965 va obtenir en propietat la plaça d'auxiliar administrativa a la Diputació de Barcelona i que, responent a una seva sol·licitud, va ser declarada, per acord plenari de data 31 de maig de 1985, en situació administrativa d'excedència voluntària per interès particular. Al cap d'uns anys, per instància de data 7 de juliol de 1992, va sol·licitar el reingrés al servei actiu de la Diputació de Barcelona, petició que li va ser denegada al cap de gairebé dos anys, el dia 10 de maig de 1994, a causa de la inexistència de places vacants de la seva categoria. A partir d'aquell moment ha reiterat

diverses vegades la petició de reingrés al servei actiu, sempre amb la mateixa resposta negativa de la Diputació, que li indicava també, a partir de la vigència del seu Reglament de Provisió de Llocs de Treball, de 26 de gener de 1995, que si volia reproduir la seva petició de reingrés, ho havia de fer per mitjà de la participació en convocatòries de provisió de llocs de treball. La interessada finalitzava la seva exposició manifestant que havia participat en nombroses convocatòries sense haver estat proposada en cap cas pel corresponent òrgan qualificador.

El Síndic sol·licità a la Diputació de Barcelona la corresponent informació i el seu President li lliurà un informe sobre la qüestió, emès per l' rea de Règim Interior, Hisenda i Planificació, en el qual, tot confirmant la informació aportada per la promotora de la queixa, es considerava que l'actuació administrativa havia estat correcta, ja que, abans de l'aprovació de l'esmentat Reglament, la denegació del reingrés al servei actiu quedava justificada per la inexistència de places vacants de la seva categoria i, a partir de l'entrada en vigor d'aquest Reglament, que havia modificat el procediment de reingrés al servei actiu del personal de la Corporació declarat en situacions que no comportessin reserva de plaça i destinació, la interessada no havia estat proposada per l'òrgan qualificador en cap dels concursos en què havia participat.

El Síndic va recordar al President de la Diputació de Barcelona que la interessada havia estat funcionària en actiu durant més de vint anys; que des del dia 7 de juliol de 1992 sol·licitava sense resultat el reingrés al servei actiu; que la primera resposta de la Corporació s'havia demorat gairebé dos anys i que fins a l'any 1995 la negativa a les seves sol·licituds es fonamentava sempre en la inexistència de places vacants. Considerant el Síndic que aquestes circumstàncies podrien interpretar-se com la manifestació d'una voluntat d'impedir aquest reingrés al servei actiu, recomanava al President de la Diputació que fes tot el possible per solucionar aquesta situació, tot recordant-li la possibilitat d'adscripció de la funcionària a una destinació provisional, d'acord amb les previsions de l'article 218.1.b) del Decret 214/1990, de 30 de juliol.

El President de la Diputació de Barcelona respongué al Síndic insistint que l'actuació administrativa de la seva Corporació era plenament correcta i ajustada a les disposicions legals aplicables i manifestant que l'adscripció a una destinació provisional s'havia de supeditar a les necessitats del servei, condició que resultava essencial i es trobava en consonància amb el requeriment de racionalització i ajust de les organitzacions administratives, establert en l'exposició de motius de la Llei 22/1993, de 29 de desembre.

Al cap de pocs dies, però, la interessada va comunicar al Síndic que mitjançant la seva participació en un concurs de provisió de lloc de treball havia obtingut, finalment, el reingrés al servei actiu.



Queixa núm. 724/96

*Dificultats per reingressar a la funció pública*

La senyora . s'adreça al Síndic de Greuges per exposar el seu desacord amb la negativa de la Direcció General de la Funció Pública d'admetre la seva sol·licitud de reingrés en una plaça del Cos Administratiu de la Generalitat a Lleida.

L'autora de la queixa justificava la seva petició d'adscripció en aquella ciutat en la creació d'un nou Departament (el Departament de Medi Ambient).

El Síndic va sol·licitar informe sobre aquesta qüestió a la Direcció General de la Funció Pública, que li va comunicar que, d'acord amb les dades disponibles, en la data de publicació de la convocatòria ni tampoc el mes de juny anterior l'esmentat cos no tenia cap interí prestant servei, per la qual cosa no es podia incloure cap plaça en la convocatòria.

Sol·licitat un nou informe sobre les places de la Delegació Territorial de Lleida, el Departament de Medi Ambient comunicà que només una de les places estava ocupada per una funcionària en comissió de servei; pel que fa a la resta de places, ni en aquell moment ni amb posterioritat no havien estat mai proveïdes i, per altra banda, a la base de dades de la relació de llocs de treball tampoc constava que aquestes places haguessin estat pressupostades, amb la qual cosa no hauria estat possible de proveir-les.

Segons aquestes dades, no s'han efectuat nomenaments d'interí per proveir les places a què feia referència l'autora de la queixa en el seu escrit, i només una de les places havia estat coberta en comissió de serveis, per la qual cosa el Síndic no considerà que s'hagués produït una actuació irregular en no convocar més places que no havien estat pressupostades i per tant no podien ser proveïdes.

No obstant això, s'indicà a l'autora de la queixa que en el cas que tingués informacions que poguessin matisar el que l'Administració havia indicat en relació amb les places de Medi Ambient de la Delegació de Lleida, podia donar-nos trasllat de la informació.

En el moment de finalitzar l'elaboració de l'informe no s'ha rebut cap altre escrit de l'autora de la queixa.

Queixa núm. 1684/96

*Més dificultats per al reingrés en la funció pública*

L'autora de la queixa demanà al Síndic de Greuges que intervingués davant l'Institut Català de la Salut (ICS), ja que, havent-hi presentat la sol·licitud de reingrés, li havia estat desestimada perquè havia sol·licitat l'excedència fora de l'àmbit de Catalunya.

El Síndic va demanar informe sobre aquest cas al Departament de Sanitat, el qual respongué que la disposició addicional sisena del Reial Decret 118/1991, de 25 de gener, preveu que el reingrés al servei actiu del personal que no té reserva de plaça, com era el cas de la reclamant, s'ha d'efectuar mitjançant la participació en la convocatòria de concursos de trasllat, de conformitat amb el que estableix l'article 17 del Reial Decret

esmentat. També es preveu que el reingrés es pot produir amb caràcter provisional per adscripció a una plaça de la categoria i l'especialitat corresponents en ocasió de vacant.

De la regulació d'aquesta disposició el Departament dedueix que el reingrés provisional s'ha de sol·licitar a la mateixa Administració pública de la qual es depenia en el moment de sol·licitar l'excedència.

Segons el Departament de Sanitat, el reingrés provisional no és un dret de l'excedent, sinó una facultat de l'ens gestor de proveir necessitats provisionals amb personal excedent pendent de reincorporació. D'aquí també dedueix el Departament que aquesta facultat s'ha d'exercir en el mateix àmbit de procedència.

El Síndic de Greuges va comunicar al Departament de Sanitat que no compartia l'argumentació referida. Efectivament, el personal excedent ha de reingressar a l'Administració pel procediment de concurs, que és el procediment previst per obtenir una plaça definitiva. En aquest concurs, d'altra banda, s'hi pot participar sigui quina sigui l'Administració convocant, sempre que es compleixin els requisits de la convocatòria, amb independència de l'ens a què es prestava servei abans de la sol·licitud d'excedència, atesa la seva condició de personal de la Seguretat Social.

Si pot participar en un concurs convocat per l'ICS, possibilitat que òbviament no es nega, pot també optar, encara que sigui amb caràcter provisional, a les places que l'ICS té vacants, i per tant pendents de ser ofertes en concurs.

En conseqüència, atès que la normativa vigent preveu el reingrés provisional, no es considerà correcta la decisió de condicionar-la a l'obtenció de l'excedència del mateix ICS aplicant -per un procediment que el Síndic de Greuges estima inadequat- un principi de territorialitat que es contradiu amb la condició de personal de la Seguretat Social de què gaudeixen els sol·licitants.

Se suggerí de reconsiderar la decisió inicial i s'admetés el reingrés provisional de l'autora de la queixa.

En el moment de l'elaboració d'aquest informe encara no s'ha rebut cap resposta al suggeriment efectuat.

1.8. L'EXERCICI DEL DRET DE VOT

La Constitució espanyola reconeix, a l'article 23, el dret dels ciutadans a participar en els afers públics, directament o per mitjà dels seus representants, elegits per mitjà d'un procés electoral.

Aquest dret ha estat limitat a les persones que per diversos motius són fora del territori de l'Estat i no poden exercir el dret de vot directament. Aquestes persones en molts casos no poden tampoc exercir aquest dret per correu perquè les gestions que implica el vot per correu comporten que les hagi de fer directament el titular del dret de vot a les oficines de correus i, en conseqüència, no poden dur-se a terme quan aquestes són fora del territori de l'Estat. El Síndic, per raó de competències, traslladà la queixa plantejada en aquest sentit al Defensor del Poble, suggerint-li que s'adoptin mesures per

11638

facilitar l'exercici del dret de vot d'aquestes persones que temporalment són fora de l'Estat (vegeu queixa núm. 1860/95).

També en relació amb l'exercici del dret de vot s'ha plantejat al Síndic de Greuges la queixa d'una ciutadana que volia que se li reconegués el dret d'objecció electoral, és a dir, la negativa a participar en el procés electoral per raons ideològiques. El Síndic de Greuges traslladà la queixa al Defensor del Poble, el qual indicà a l'autora que el dret dels ciutadans a participar en assumptes públics fa necessari regular-ne l'exercici i establir mecanismes que garanteixin el funcionament correcte del procés electoral. Aquest raonament conduïx a negar l'eficàcia de l'objecció electoral.

No obstant l'anterior afirmació, el Defensor del Poble coincideix amb el Síndic de Greuges en la necessitat d'establir uns criteris generals d'interpretació de les causes que justifiquen la no participació en un procés electoral concret, i així ho ha indicat a la Junta Electoral General.

La queixa plantejava a més el desacord de la seva autora amb el fet que sovint sigui requerida la seva participació en els diferents processos electorals. El Defensor del Poble informa que s'ha detectat que alguns ajuntaments, en tant que administracions electorals, efectuen l'elecció mitjançant programes informàtics que poden desvirtuar el caràcter aleatori del sistema, i és per això que la Junta Electoral Central ha comprovat que no s'hagin produït en alguns casos disfuncions del sistema (vegeu queixa núm. 227/96).

També s'ha rebut una queixa, que no té caràcter general com les anteriors, sinó que planteja la manca de garanties suficients per a què l'exercici del dret de vot sigui lliure i secret. L'autora de la queixa considera que la manca de cabines per poder votar amb la certesa que ningú pot conèixer el sentit de vot, afecta l'exercici lliure del dret de vot. El Síndic de Greuges, atès que el procés ja havia finalitzat, es va limitar a informar la reclamant del procediment previst per efectuar reclamacions com la formulada en el seu escrit de queixa (vegeu queixa núm. 2441/95/).

Seguiment de la proposta al Defensor del Poble perquè estudiï recomanar una modificació de la normativa reguladora de l'exercici del dret de vot per correu dels electors de l'Estat que es troben fora del territori de l'Estat durant el període electoral (Queixa núm. 1860/95)

La senyora . s'adreçà al Síndic de Greuges perquè havia vist anul·lat l'exercici del seu dret de vot, ja que, per motius de treball, durant el període electoral havia de ser fora de l'Estat.

L'autora de la queixa s'havia adreçat a Correus per exercir el dret de vot per correu, però a les oficines no disposaven encara dels impresos. El Departament de Governació l'havia informada que per problemes d'impressió els impresos no estaven disponibles.

Finalment, un cop aconseguit l'imprès, no havia pogut votar perquè, no estant censada en un altre país, no hi havia possibilitat de votar per correu.

Per raó de competències, el Síndic de Greuges va trametre la queixa al Defensor del Poble amb la indicació

que és criteri d'aquesta Institució que, si bé l'article 75 de la Llei Orgànica 5/1985, de 19 de juny, del Règim Electoral General, disposa que les Delegacions Provincials de l'Oficina de Cens Electoral enviïn d'ofici als inscrits en el cens de residents absents la documentació necessària perquè puguin votar per correu, també és cert que l'article 72 de l'esmentada Llei determina que «els electors que prevegin que en la data de la votació no es trobaran en la localitat on els correspon exercir el seu dret de vot o que no puguin comparèixer, puguin emetre el seu vot per correu...», sense especificar-se en cap moment si han de trobar-se dins o fora del territori de l'Estat.

El Síndic de Greuges entén que els articles citats no preveuen certs supòsits, de tal manera que es crea un buit normatiu que pot posar en perill el dret de vot dels ciutadans que es trobin en situacions similars a l'exposada.

El Defensor del Poble indicà al Síndic de Greuges que la qüestió plantejada en aquesta queixa -relacionada amb les dificultats per a l'exercici del dret de sufragi actiu que es dedueixen de la legislació vigent per als ciutadans espanyols residents temporalment a l'estranger- ja havia donat lloc a intervencions d'aquella institució davant les autoritats administratives competents, a fi d'obtenir-ne l'articulació de sistemes que facin possible el recurs del vot per correu als esmentats ciutadans.

En efecte, la regulació continguda als articles 72 i 73 de la Llei Electoral vigent -a partir de la redacció que els atribueix la Llei Orgànica 6/1992, de 2 de novembre, amb la qual s'ha pretès evitar les irregularitats a què havia donat lloc l'anterior configuració de l'esmentat procediment de vot-, imposa tant la petició com la recepció personal de la documentació necessària per a l'exercici del vot per correu, exigència orientada a garantir un ús regular de l'indicat procediment de vot, que, tanmateix, conduïx a situacions com la que justifica l'escrit de queixa.

Les actuacions practicades pel Defensor del Poble en relació amb la qüestió expressada s'han concretat en la formulació d'una recomanació al Ministeri de l'Interior, a causa de la qual es van produir modificacions en la regulació del cens electoral tendents a establir mecanismes de revisió contínua amb actualitzacions de caràcter mensual, que, atribuint una més gran flexibilitat i més possibilitats d'adaptació immediata del cens a les variacions de les situacions dels ciutadans, van resoldre una bona part dels problemes detectats.

La subsistència, tanmateix, de problemes en situacions com la que l'autora de la queixa esmentava -és a dir, en supòsits en què els ciutadans espanyols passen períodes breus a l'estranger, però coincidents amb una convocatòria electoral, o quan l'inici de la residència, coincidint amb la data de convocatòria d'un procés electoral, no ha permès l'eventual incorporació al cens electoral de residents absents a l'estranger, vigent en el dia de la convocatòria- va determinar el Defensor del Poble a reiterar els termes de la recomanació ja prèviament formulada, ara amb un nou escrit al titular de Justícia i Interior, amb l'objecte que s'habilitin les oficines con-

sulars per actuar com a oficines de correus i així es faciliti encara més l'exercici del dret de vot a les persones que temporalment siguin fora de l'Estat.

Queixa núm. 227/96

*Suggeriments sobre la participació dels ciutadans en el procés electoral en qualitat de membres de les meses electorals*

L'autora de la queixa s'adreça al Síndic de Greuges per exposar-li que s'ha iniciat contra ella un procés penal per objecció electoral atesa la seva negativa, per raons ideològiques, a formar part d'una mesa electoral.

La promotora havia indicat a la Junta electoral que no podia ser membre de la mesa per causes ideològiques, les quals no van ser considerades justificatives ni suficient.

Així mateix indicà en el seu escrit que no comprèn per què ha d'acudir dues vegades consecutives a la mesa electoral en una població de més de dotze mil habitants.

Per raó de competència, el Síndic de Greuges trasllada la queixa al Defensor del Poble. Aquest indicà a la interessada que les causes que la llei considera justificades permeten un gran grau de discrecionalitat a les Juntes Electorals de Zona i fóra convenient fixar uns criteris. El Defensor del Poble va informar la interessada que en referència als preceptes de la Llei Orgànica de Règim Electoral General, que defineixen els termes del deure de participació en les meses electorals dels ciutadans designats pels procediments previstos per la mateixa llei, la Institució del Defensor del Poble fonaamenta les actuacions que ha tingut ocasió de realitzar en relació amb l'expressat assumpte en l'apreciació que l'esmentada regulació respon adequadament al marc constitucional vigent.

Els preceptes de la llei electoral a què la reclamant es referia configuren com a obligatori l'acompliment dels càrrecs de president i vocal de les meses electorals (article 27.1 del citat text legal), i fins i tot tipifiquen com a delictes (article 143 de la mateixa llei orgànica) la manca de concurrència, l'abandó sense causa legítima o l'incompliment sense causa justificada de les funcions encomanades als presidents o vocals, sense complir abans l'obligació d'excusa o avís previ que els imposa la llei.

La mateixa llei orgànica, en un altre apartat de l'article 27, ja citat, preveu la possibilitat que els designats per a aquests càrrecs per sorteig públic establert, addueixin a la corresponent Junta Electoral de Zona les causes justificades i documentades que els impedeixen l'acceptació del càrrec, la valoració de les quals és competència de les dites Juntes Electorals de Zona, que tenen facultats per resoldre sobre les alegacions formulades.

Segons el Defensor del Poble, les anteriors prescripcions legals han de valorar-se en referència a una regulació constitucional que defineixi el dret fonamental a «participar en els assumptes públics, directament o per mitjà de representants, lliurement elegits en eleccions periòdiques per sufragi universal», dret l'efectivitat del qual fa necessari l'establiment d'un marc normatiu que

garanteixi el seu exercici a través, entre altres, de prescripcions dirigides a obtenir un funcionament correcte i adequat de tota la maquinària electoral tant durant el procés preparatori de les eleccions com el dia concret fixat en cada procés electoral perquè els ciutadans exercixin el seu dret de vot.

En conseqüència, abonant el Defensor del Poble l'esmentat principi constitucional i la necessitat de crear les condicions necessàries per fer-lo efectiu, si s'admetés la possibilitat que els ciutadans determinessin lliurement la seva voluntat d'acceptar el compliment de les dites funcions, possiblement el dret al vot d'altres molts podria quedar impedit o almenys dificultat. D'aquí que el dret de sufragi reconegut constitucionalment comporti que la llei electoral pugui imposar als ciutadans certes càrregues o obligacions i que aquests hagin d'observar certs comportaments jurídicament exigibles.

En relació amb la indicació que el Síndic de Greuges feia al Defensor del Poble per tal que es concretessin fins on fos possible les causes que les Juntes Electorals de Zona considerarien justificades, el Defensor del Poble indicà que sembla desprendre's de la norma la possible inexistència de criteris d'aplicació general en relació amb la valoració pels diferents òrgans electorals competents de les causes que alleguen els ciutadans per excusar la seva participació a les meses, i així ha iniciat actuacions davant la Junta Electoral Central, a fi que estudiï la procedència de fer ús de les facultats per dictar instruccions que té atribuïdes per la repetida llei electoral.

L'escrit de queixa es referia, d'altra banda, a una repetida designació per intervenir en meses electorals. La reclamant, en relació amb l'esmentada circumstància, no entenia possible que es pogués arribar a tals resultats a través del procediment aleatori previst per la legislació electoral.

Aquesta última qüestió ha donat ja lloc a la formulació davant la Institució del Defensor del Poble de cert nombre de queixes arran de les quals s'han practicat davant la Junta Electoral Central una sèrie d'intervencions dirigides a contrastar l'existència de possibles disfuncions en la celebració dels sorteigs.

En efecte, tot i que la necessitat que els membres de les meses -que han d'estar inclosos en el cens de la secció corresponent- reuneixin a més determinats requisits de titulació, pugui en ocasions explicar el fet que certs electors siguin reiteradament cridats a formar part de les meses quan en la secció de què es tracta un percentatge significatiu d'electors no reuneixin els indicats requisits, el Defensor del Poble va entendre procedent realitzar actuacions que permetessin determinar amb certesa l'adequació a les previsions legals corresponents, del procediment seguit en aquestes designacions, sobretot tenint en compte la reiteració de supòsits similars als que plantejava l'autora de la queixa i el fet que determinats electors són cridats de manera quasi sistemàtica per al compliment d'aquestes tasques en processos electorals successius.

La tramitació efectuada davant la Junta Electoral Central ha permès comprovar que no és inusual que els ajuntaments, als quals correspon la realització de les

11640

actuacions per a la formació de les meses electorals, sobretot en poblacions de certa entitat i en els quals resideix, per tant, un major nombre d'electors, acudeixin a programes informàtics i a la utilització d'altres tècniques d'aquest caràcter a efectes de fer el sorteig públic.

El Defensor del Poble va entendre que la utilització dels esmentats sistemes pot ser l'origen de disfuncions com les que l'autora de la queixa apuntava en el seu escrit, en la mesura que poden donar lloc a resultats que no sembla que puguin qualificar-se d'estrictament aleatoris, com pretén la legislació.

Sobre aquesta consideració inicial, el Defensor del Poble va manifestar a la Junta Electoral Central el seu punt de vista respecte a la possible procedència d'establir sistemes de control, homologació o supervisió dels programes informàtics referits, o de definir, en altre cas, amb caràcter previ, les especificacions tècniques a què hagin de respondre, de manera que amb això s'esvaeixi qualsevol dubte respecte de la seva idoneïtat als efectes de la seva utilització per a la celebració del sorteig públic previst a la legislació electoral.

Queixa núm. 2441/95

*Exercici del dret de vot amb garanties suficients perquè sigui lliure i secret*

L'autora de la queixa s'adreçà al Síndic de Greuges per exposar-li uns fets esdevinguts feia més d'un mes, en les darreres eleccions autonòmiques i per manifestar el seu desacord amb la situació en què es trobava la mesa on hi havia les paperetes de votació, ja que estava situada davant d'un aparador de vidre que donava al carrer, on podia ser observada per la gent que hi passava.

El local on li pertocava votar, indicava l'autora de la queixa, no disposava de cabines on exercir en secret el dret de vot.

El Síndic de Greuges va informar l'autora de la queixa que efectivament la Llei Orgànica del Règim Electoral General Electoral 5/1985, de 19 de juny, assenyalava que a cada mesa ha d'haver-hi urnes, cabines, paperetes i sobres per permetre als ciutadans l'exercici del seu dret. En el cas que s'apreciï la manca d'algun d'aquests elements el votant s'ha d'adreçar al president de la mesa perquè suspengui, si escau, la votació i reclami a la Junta Electoral de zona el subministrament.

Així mateix, la Constitució i la Llei electoral assenyalen que el vot és secret i per tant es pot fer ús, si es vol, de la cabina que s'ha d'haver habilitat.

Es va informar l'autora de la queixa que en cas que es produeixin en properes eleccions fets com els que denunciava, pot formular la corresponent reclamació davant dels òrgans electorals.

## 2. PRESTACIONS DE CARÀCTER PERSONAL

### 2.1. INTRODUCCIÓ

Els comentaris d'aquest capítol porten causa de les queixes rebudes i de les consultes resoltes, 6 i 24 res-

pectivament durant 1996, relatives a prestacions de caràcter personal, fonamentalment servei militar; però també en relació amb la prestació social substitutòria. En aquestes matèries, les quals són gestionades majoritàriament per l'Administració de l'Estat, el Síndic actua en coordinació i col·laboració amb el Defensor del Poble i, en tot cas, informa els ciutadans de les vies de reclamació que els reconeix la normativa vigent.

### 2.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

---

Prestacions de caràcter personal	- Servei militar: petició de trasllat, petició de canvi de data d'incorporació
	- Prestació social: pagament despeses, convalidació temps servei

---

### 2.3. EL SERVEI MILITAR I LA PRESTACIÓ SOCIAL SUBSTITUTÒRIA

L'anunci efectuat pel Govern de l'Estat de la supressió del servei militar obligatori i la seva substitució per un exèrcit professional ha començat a comportar complicacions en la gestió de l'actual prestació social substitutòria.

Als problemes que el Síndic de Greuges ja havia denunciat en informes anteriors –demora en la resposta de peticions de ser declarat objector, retards en l'assignació de destinacions als objectors per complir la prestació social, demora en els pagaments en mà o del subministrament dels vals de vestuari als objectors– hem d'afegir ara que, tot i subsistir, aquests problemes s'han vist agreujats pel significatiu augment dels objectors durant l'any 1996. El Consell Nacional de l'Objecció de Consciència ha facilitat dades reconeixent que s'ha superat la xifra de 90.000 nous objectors, que sens dubte augmentaran el col·lapse actual en què es troba l'Administració per facilitar una destinació a aquests objectors.

Aquesta situació de no poder oferir destinacions a tots els objectors, que hem pogut comprovar des de la nostra Institució i que ja s'arrossegava d'uns anys ençà, es veurà aguditzada per l'anunci sobtat de la desaparició del servei militar obligatori, atès que en un brevíssim període de temps l'objecció de consciència a prestar-lo s'ha passat de considerar una circumstància excepcional restrictivament reconeguda per l'Administració, (vegeu Informe al Parlament de 1991, Butlletí Oficial del Parlament núm. 4, de 15 d'abril de 1992, pàg. 79) a suprimir, ras i curt, el concepte mateix de servei militar obligatori.

Molts ciutadans de les darreres generacions obligades a prestar el servei militar es consideren agreujats, la qual cosa motiva la seva decisió d'optar per acollir-se en massa a l'objecció de consciència, que, malgrat ser

de més durada, els compensa, atès que durant el compliment de la prestació social poden alternar el treball o els estudis.

Cal dir que també són molts els joves que estan convençuts que davant aquest augment del nombre d'objectors, l'Administració tard o d'hora haurà d'adoptar alguna mesura extraordinària per evitar el col·lapse que s'albira.

El Ministeri de Defensa també ha contribuït, amb la seva rigidesa a autoritzar canvis de destinació, a l'augment dels objectors; a títol d'exemple només cal veure la redacció de la queixa núm. 92/96, o bé la núm. 187/96, en què, davant les dificultats familiars, un jove que s'havia d'incorporar al servei militar, l'única solució possible fou acollir-se a l'objecció de consciència, davant la impossibilitat d'aconseguir un trasllat de Regió Militar.

Tampoc no es pot silenciar el malestar d'algunes entitats col·laboradores que han de suportar crítiques desagradables en ser acusades de signar els convenis o acords amb l'Administració per tal de poder gaudir de mà d'obra barata, i les conseqüències que això reporta davant la manca de treball en el sector juvenil. Igualment, molt sovint aquestes entitats o organismes que disposen d'objectors de consciència també han de suportar o suplir en la mesura possible altres problemes, com subministrar els imports per al vestuari dels objectors o els considerables retards a abonar-los els havers en mà (vegeu queixes núm. 1312/96 i 2680/96).

Tot i ser conscients que es tracta d'un problema de difícil avaluació, considerem que aquestes crítiques s'haurien de matisar, atès que, llevat d'algunes situacions excepcionals d'abús, el benefici que comporta per a la comunitat una prestació social pot justificar aquests inconvenients.

Quan l'any 1996 es va publicar la Llei 6/1996, de 15 de gener, reguladora del Voluntariat Social, es considera que l'entrada en vigor d'aquesta llei podria descongestionar el nombre d'objectors pendent de destinació, atès que, en el títol IV, referent a mesures de foment del voluntariat, i concretament en l'article 15 apartat 2 s'estipula:

«Igualment, el temps prestat com a voluntari, degudament acreditat, podrà ser convalidat totalment o parcialment pel Consell Nacional de l'Objecció de Consciència, pel temps de durada de la prestació social substitutòria que correspongui proporcionalment, sempre que:

»- Es tracti d'activitats de voluntariat realitzades amb posterioritat al reconeixement com objector de consciència.

»- La prestació de serveis es realitza per un temps continuat almenys de sis mesos, integrat en una entitat o organització que tingui subscript conveni amb el Ministeri de Justícia i Interior per a la realització de la prestació social substitutòria, en els termes previstos en la Llei 48/1984, de 26 de desembre, reguladora de l'Objecció de Consciència i de la Prestació Social Substitutòria»

En aquest sentit hem d'afirmar que l'aplicació d'aquests preceptes podria haver afavorit la compensació

de temps prestat com a voluntari amb el conseqüent augment d'assignacions de nous objectors i poder finalitzar la prestació aquells a qui s'hagués aplicat la norma esmentada. Però, tot i reconèixer que, atès el poc temps en vigor de la Llei del Voluntariat Social, encara no es pot efectuar una valoració global, a hores d'ara podem dir que no es compliran les expectatives que aquest article preveia. Les causes, segons el Síndic de Greuges, es poden resumir en el gran desconeixement, fins i tot per als afectats, de l'existència d'aquesta normativa i la consegüent manca de sollicituds de compensació de temps prestat com a voluntari, així com la lentitud del Consell Nacional de l'Objecció de Consciència a respondre les peticions dels interessats (vegeu queixa 3111/96).

Finalment, no podem silenciar que ha resultat xocant que els anuncis de la supressió de la lleva forçosa hagin coincidit en el temps amb l'entrada en vigor, el 24 de maig de 1996, del nou Codi Penal, que estableix per als objectors que donen per finalitzada, unilateralment, la seva prestació social substitutòria al cap de nou mesos, equiparant així la seva durada a la del servei militar i també als insubmisos que es neguen a efectuar-la, unes sancions de fins 14 anys d'inhabilitació per efectuar cap tasca en l'Administració pública o gaudir de subvencions estatals.

La perplexitat que provoca la coincidència referida pot estar en l'origen d'algunes sentències dictades recentment per diferents tribunals de l'Estat en la mesura que, davant de supòsits quasi idèntics, d'insubmissió, s'han donat resolucions divergents que van des de l'absolució total, si bé estan pendents de recurs, fins a sentències condemnatòries.

El Síndic entén que tot això reforça una de les conclusions que es van adoptar en el marc de les Jornades de Coordinació de Defensors del Poble de l'Estat, organitzades pel Síndic i tingudes a Barcelona els dies 5 i 6 d'octubre de 1995, en el sentit de recomanar que l'incompliment de la prestació militar o social substitutòria no hagi de comportar pena de presó i que la sanció atribuïble a aquesta conducta sigui proporcionada al perjudici que comporti a l'interès general.

Queixa núm. 92/96

*Denegació de recurs contra la desestimació de la petició de trasllat de regió militar*

El senyor ., en edat de fer el servei militar, va compareixer davant del Síndic de Greuges amb motiu de ser desestimada la seva petició de trasllat de regió militar.

La petició fou formulada inicialment al corresponent centre de reclutament, en funció que el jove convivía amb la seva mare, vídua, i un germà, amb uns ingressos familiars mensuals inferiors a 75.000 pessetes, segons acredita documentalment, i el fet d'incorporar-se a la destinació assignada -Melilla- l'impedia de poder treballar per ajudar econòmicament la seva família.

El centre de reclutament va decidir no admetre el recurs, que, per tant no va ser elevat a la Direcció General del Servicio Militar.

11642

Contra aquesta decisió l'interessat va interposar recurs ordinari davant del Director General de Servicio Militar i simultàniament presentà queixa davant el Síndic de Greuges, el qual va traslladar-la al Defensor del Poble.

Aquella Institució va respondre a l'interessat en el sentit que l'article 122 del Reglament de Reclutament, aprovat pel Reial Decret 1107/1993, de 9 de juliol, estableix que un cop efectuada l'assignació de destinació no es poden efectuar canvis de demarcació territorial, sinó que únicament se'n poden sol·licitar d'excepcionals quan hagin sorgit greus circumstàncies sobrevingudes.

El Defensor del Poble es pronuncià en relació amb el darrer recurs presentat tot manifestant que el poc temps transcorregut des del moment de presentar-lo li impedia resoldre expressament sobre l'assumpte, i, en conseqüència, fins que l'Administració hagués resolt la qüestió plantejada, ell no hi podia intervenir.

Transcorregut un temps prudencial el Síndic de Greuges, fent un seguiment del cas, va saber que la Direcció General del Servicio Militar havia desestimat el recurs. La mare del compareixent va informar telefònicament el Síndic que desistia d'acudir a un procés contenciós administratiu.

Queixa núm. 187/96

*Futur recluta que en veure desestimada la seva petició al Ministeri de Defensa s'acull a l'objecció de consciència*

Un ciutadà en edat de complir el servei militar va comparèixer davant del Síndic de Greuges per manifestar la seva disconformitat amb la resolució emesa pel Centre de Reclutament corresponent en el sentit d'inadmetre i no elevar a la Direcció General del Servei Militar la seva petició de canvi de demarcació territorial i d'avançar la seva incorporació a l'exèrcit.

La petició es fonamentava en el fet que era el cap de família, és a dir, el qui hi aportava més ingressos, en la convivència amb la seva mare i un germà i en la situació del seu pare, ingressat en un centre penitenciari complint condemna i, doncs, sense poder prestar cap aportació econòmica a la seva família.

Aquests fets estaven totalment acreditats mitjançant els corresponents certificats.

El Síndic traslladà aquesta queixa al Defensor del Poble, que va respondre en el sentit que de l'actuació de l'Administració no es desprenia cap vulneració de drets. El mateix Defensor va recordar a l'interessat que en tot cas es podia acollir a una suspensió d'incorporació al servei militar per un període d'un o dos anys si acreditava unes circumstàncies excepcionals degudament justificades.

Igualment el Defensor del Poble va recordar a l'interessat que contra la darrera resolució del Centre de Reclutament, atès que hi havia interposat el corresponent recurs, hauria d'esperar que l'Administració resolgués.

Recentment l'interessat comunicà al Síndic que, vista la dificultat d'aconseguir la seva petició, va decidir pre-

sentar sol·licitud per ser declarat objector de consciència, petició que va aconseguir, i que de moment, fins que s'hi incorpori, li permetrà seguir ajudant la seva família.

Queixa núm. 1312/96

*Retard en el pagament als objectors que fan la prestació social substitutòria*

A mitjan maig de 1996, cinc joves que feien la prestació social substitutòria es van adreçar al Síndic de Greuges exposant que a dos mesos vista de finalitzar la prestació encara no havien percebut les mil cinc-cents pessetes mensuals que la llei atorga en concepte d'havers en mà ni el corresponent xec de 45.000 pessetes per a l'adquisició de roba a utilitzar durant la prestació.

Malgrat haver formulat reiterades reclamacions davant l'Oficina para la Prestación Social de los Objetores de Conciencia, no n'havien rebut cap resposta.

El Síndic, informat d'aquest cas, traslladà la queixa al Defensor del Poble, que ens va comunicar, un cop efectuades les pertinents gestions, que la Direcció General de Objeción de Conciencia, amb data 30 d'agost, havia fet el pagament a l'entitat col·laboradora perquè s'abonessin les quantitats esmentades.

Queixa núm. 2680/96

*Manca de pagament de vestuari dels objectors que realitzen la prestació social*

Amb data 4 de novembre de 1996, el Síndic de Greuges rebé un escrit d'un objector de consciència que, tot i que estar a punt de finalitzar la prestació social substitutòria, encara no havia rebut el xec per a l'adquisició de vestuari que la Direcció General de la Objeción de Conciencia facilita als objectors.

El Síndic de Greuges traslladà aquesta queixa al Defensor del Poble a l'objecte que fos aquella institució qui en virtut de les seves competències s'adrecés al Ministeri de Justícia per tal de resoldre l'esmentada queixa.

En finalitzar la redacció d'aquest Informe, encara desconeixem el resultat de les gestions del Defensor del Poble.

Queixa núm. 3111/96

*Manca de resposta a la petició de convalidació parcial de temps de prestació social substitutòria*

A final de desembre de 1996, un objector de consciència que es trobava realitzant la prestació social substitutòria presentà un escrit al Síndic de Greuges queixant-se de la manca de resposta del Consejo Nacional de Objeción de Conciencia a la seva petició relativa a la convalidació parcial de temps de prestació social per les hores realitzades com a voluntari, segons el que preceptua la disposició transitòria tercera de la Llei 48/1984, de 26 de desembre de 1984, reguladora de l'Objecció de Consciència i la Prestació Social Substitutòria, així com el que estableix l'apartat segon

de l'article 15 de la Llei 6/1996, de 15 de gener, del Voluntariat Social.

El Síndic de Greuges va traslladar la queixa al Defensor del Poble per tal que aquella Institució, en virtut de les seves competències, s'adreçés a l'Administració Central i resolgués en conseqüència.

En el moment de finalitzar la redacció d'aquest Informe desconeixem la resposta de l'Administració.

### 3. SEGURETAT CIUTADANA

#### 3.1. INTRODUCCIÓ

Aquest àmbit de l'acció política, el Síndic l'analitza des de la perspectiva de l'actuació dels membres de les forces i cossos de seguretat, dins el procés de desplegament i substitució de forces policials que avui viu Catalunya, i fa una crida a les diferents administracions implicades per tal de clarificar, al màxim possible, el model de substitució i els mecanismes de cooperació entre els diferents cossos de policia.

L'any 1996, el Síndic ha resolt 28 consultes i rebut un total de 21 queixes referents a l'actuació policial, és a dir un total de 49 actuacions.

Tot seguit, ens fem ressò de les queixes presentades, que en la majoria de casos fan referència a actituds d'alguns membres de les forces i cossos de seguretat que, a parer dels reclamants, són prepotents i de poc respecte per la dignitat individual.

Davant d'aquestes queixes constatem, un cop més, la dificultat de resoldre-les objectivament: en cap dels supòsits en què ens hem trobat amb dues versions contradictòries dels fets, la de l'Administració i la del ciutadà, no ha estat possible més conclusió que constatar que la irregularitat imputada als agents no havia estat provada.

Finalment, ens referim als dipòsits municipals de detinguts, el control dels quals depèn de la Policia Local dels municipis que en tenen.

El Síndic fa sobre aquest assumpte una breu referència al Reial Decret 690/1996, de 26 d'abril, que estableix les circumstàncies d'execució de les penes de treball en benefici de la comunitat i d'arrest de cap de setmana, i, a partir de les visites efectuades el 1996 a diferents dipòsits (en reproduïm els informes particulars), constata que en cap cas no es compleixen les característiques establertes a l'esmentat Decret quan parla dels dipòsits com a lloc de compliment de penes.

#### 3.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

---

##### *Seguretat Ciutadana*

- Actuació de les forces de seguretat
  - Dipòsits de detinguts
- 

#### 3.3. LES FORCES DE SEGURETAT EN UN PROCÉS DE REDIMENSIONAMENT I DE REDEFINICIÓ

A Catalunya, presten serveis quatre cossos de policia: d'una banda, el Cos Nacional de Policia i el de la Guàrdia Civil, adscrits al Ministeri de l'Interior; de l'altra, el Cos de Mossos d'Esquadra, adscrit al Departament de Governació de la Generalitat, i els cossos de Policia Local, dependents dels ajuntaments de Catalunya.

Les competències del Síndic es limiten a la supervisió de l'actuació dels membres del cos de les policies autonòmica i local, de manera que les queixes sobre l'actuació de la Policia estatal es trameten al Defensor del Poble.

La major presència fins ara a Catalunya de membres de la policia estatal ha provocat que la major part de queixes facin referència a actuacions de la Policia Nacional i la Guàrdia Civil, la qual cosa ha limitat la nostra actuació a remetre-les al Defensor del Poble.

Si bé enguany aquesta ha estat la distribució de les queixes, estem segurs que, en aquesta àrea de treball, la nostra institució entra en un procés de redimensionament, que ens durà a una major activitat en aquest àmbit, a causa del procés de substitució de forces de policia en què ja hem entrat i que porta a una major presència de la policia autonòmica i la seva correlativa assumpció de noves competències davant una disminució de la presència i l'activitat de les forces de la policia de l'Estat.

En aquest sentit, no hi ha cap dubte que l'any 1996 ha estat molt important pel que fa al desplegament dels Mossos d'Esquadra. S'han inaugurat noves comissaries, de manera que, al final de 1996, ja estan desplegats i tenen competències de seguretat ciutadana a Osona, la Selva, el Ripollès, la Garrotxa i el Baix Empordà. A les comarques de la província de Girona tenen en funcionament, a part de la central a Girona, sis comissaries: a Ripoll, Olot, Santa Coloma de Farners, Blanes, Sant Feliu de Guíxols i la Bisbal, i en construcció, les de Figueres i Roses.

També s'ha habilitat una oficina de denúncies a Lloret de Mar, a Tossa de Mar en funciona una a l'estiu, i se'n construiran a Palafrugell, Palamós, Platja d'Aro i l'Escalà.

L'any 1997 es preveu la incorporació de set-cents agents, actualment en el curs de formació a l'Escola de Policia de Catalunya, a l'Alt Empordà, el Gironès i el Pla de l'Estany, completant així el desplegament a les comarques de la província de Girona (exceptuant-ne la Cerdanya).

Posteriorment, el desplegament es preveu a la circumscripció de Lleida i continuarà a la de Tarragona, per finalitzar a la de Barcelona.

És doncs ja ben visible el desenvolupament del que s'ha denominat «model policial català» basat en la progressiva substitució de guàrdies civils i policies nacionals pels mossos d'esquadra, en les tasques de seguretat ciutadana, ordre públic i policia judicial, desenvolupament que finalitzarà d'aquí a uns anys amb el resultat que a Catalunya hi hagi tres cossos de policia: la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, amb fun-

11644

cions de policia territorial i seguretat ciutadana; un cos de policies locals en determinades poblacions, que exerciran les seves competències segons el tipus de municipi i les circumstàncies, i el cos de la Policia de l'Estat, que es dedicarà a les qüestions extracomunitàries i supracomunitàries.

Aquest objectiu de futur encara és relativament lluny, i per tal que el procés per arribar-hi no repercuteixi d'una forma negativa en els ciutadans (representant un elevat cost econòmic que no es tradueixi en un millor nivell de seguretat ciutadana) cal que, ja des d'ara, les diferents administracions implicades facin un esforç per clarificar el model de substitució i els diferents nivells de responsabilitat dels cossos de policia —única, principal o compartida— i els mecanismes de cooperació entre ells.

Aquesta clarificació és absolutament necessària, tant per evitar disfuncions com per a la tranquil·litat de les persones integrants d'aquests cossos, que, a hores d'ara, no saben amb certesa quines seran en un futur pròxim les seves competències.

La consideració anterior es basa sobretot en la policia local, la contribució de la qual a la seguretat ciutadana, especialment en la vessant de policia comunitària, és avui notable i, com ha dit la premsa, ha expressat el seu temor que el desplegament dels mossos d'esquadra no representi una pèrdua de competències fins a fer-ne un cos de vigilants.

Un cop fixades clarament les competències de cadascun, el segon pas a donar és establir els mecanismes per a una bona coordinació.

En aquesta línia, l'acord marc de 25 de novembre de 1996, possibilita que tots els ajuntaments puguin signar un conveni bilateral amb el Ministeri de l'Interior, a fi de millorar els nivells de la seguretat ciutadana a escala municipal.

Per tal d'aconseguir aquest objectiu, l'acord preveu, en primer lloc, l'intercanvi d'informació entre els diversos cossos i forces de seguretat per mitjans informàtics, de tal forma que les diverses policies podran tenir accés a les activitats delictives per barris, carrers, horaris o establiments, compartint els bancs de dades policials.

Pel que fa al ciutadà, s'està estudiant la implantació d'un sol número de telèfon per als casos d'urgència i de seguretat, així com la creació d'oficines de denúncia compartides, connectades entre elles.

En l'aplicació d'aquest model tindran un paper decisiu les juntes locals de seguretat, ja que són elles les que han d'articular i executar el pla local de seguretat segons les característiques, les necessitats i els recursos humans i tècnics de cada municipi. És a dir, que les juntes hauran de fer els plans de seguretat concrets i establir els criteris per resoldre d'una manera automàtica els possibles conflictes competencials que es puguin produir.

Quant al contingut de les queixes rebudes en la nostra institució durant l'any 1996, referents al Cos Nacional de Policia i a la Guàrdia Civil, quasi totes denuncien una actitud, suposadament, prepotent d'alguns membres d'aquests cossos policials que es tradueix, en opinió dels ciutadans, en pràctiques policials abusives.

Algunes d'elles ja han estat contestades pel Defensor del Poble el qual, després de demanar un informe al corresponent Govern Civil, no ha apreciat, en cap cas, una actuació irregular dels cossos policials.

Pel que fa a les queixes relatives a les actuacions del Mossos d'Esquadra i de la Guàrdia Urbana de Barcelona, també es refereixen a actituds, suposadament, prepotents i de poc respecte envers la dignitat individual amb motiu d'una identificació.

Quant a l'única queixa contra uns membres de la Guàrdia Urbana de Barcelona, el Síndic, després d'estudiar l'informe que ens ha tramès l'Ajuntament de Barcelona en relació amb aquests fets, tampoc ha detectat cap irregularitat en la seva actuació; però resta pendent de rebre la informació addicional que hem demandat en relació amb les alegacions que el reclamant ha fet a l'informe municipal. (vegeu queixa núm. 1136/96).

Una vegada més hem de constatar la dificultat d'ambdues institucions, el Síndic i el Defensor, per resoldre objectivament aquest tipus de queixes, ja que en tots els supòsits ens trobem amb dues versions contradictòries dels fets (la de l'administració i la del ciutadà) que no ens permet altre pronunciament que el de presuposar la regularitat de l'actuació a falta d'altres proves que no siguin la pròpia declaració de qui ho denuncia.

Constatat això, és evident que la millor manera d'acabar amb possibles pràctiques abusives no ha de passar principalment per l'obertura d'expedients informatius, sinó per la prevenció. Així, més que intentar detectar conductes irregulars «a posteriori» és preferible que aquestes no arribin a donar-se, per la qual cosa és necessari incidir en una bona formació dels agents policials, així com en un esforç d'imaginació per elaborar plans d'actuació policial que les evitin en la mesura del possible.

En aquest sentit, ens va informar el Cap de la Policia Local d'un municipi, que han constatat una important davallada de les denúncies per maltractaments i actuacions abusives per part de la Policia Local, des que s'ha reformat l'organització del servei de nit, reforçant-lo amb més comandaments i establint una rotació dels membres que presten aquest servei per tal que les condicions, més dures, del servei de nit no afectin, a la llarga, la seva professionalitat.

Una problemàtica diferent han plantejat unes queixes contra diferents actuacions de la Guàrdia Urbana de Sitges. Una d'elles relativa a la passivitat de la Policia Local en el decurs d'una manifestació front les agressions i insults de les quals varen ser objecte els participants; altres perquè van ser denunciades algunes persones per exercir el nudisme en una platja de Sitges i, finalment, d'altres que exposaven el fet que membres de la Policia Local de Sitges demanaven la documentació a certes persones que per la nit es trobaven passejant en una determinada zona del passeig marítim i omplien una fitxa amb les dades personals.

El Síndic, després de sol·licitar els corresponents informes a l'Alcalde de Sitges sobre aquestes qüestions, va arribar a diferents conclusions, segons els casos, que podeu veure tot seguit en l'explicació de les queixes núm. 1989/96, 2402/96, 2481/96 i 2369/96.



Un altre tema que ha estat objecte d'estudi pel Síndic durant l'any 1996 ha estat el referent als sistemes de video-vigilància que han instal·lat alguns ajuntaments catalans per tal de garantir la seguretat ciutadana.

El Síndic, després de diverses consideracions i tot destacant els drets fonamentals dels ciutadans que es poden veure afectats per l'adopció d'aquests sistemes de control, va fer un suggeriment als ajuntaments en el sentit de recomanar que es deixi en suspens l'ús de les càmeres de video-vigilància mentre no es disposi de la cobertura legal suficient per al seu funcionament (vegeu queixa núm. 1809/94).

No podem acabar aquest capítol sense fer una referència als Dipòsits Municipals de Detinguts, el control dels quals depèn de la policia local dels municipis on estan ubicats.

El Síndic, en la línia de supervisar les diferents instal·lacions i funcionament dels mateixos, ha visitat durant aquest any els dipòsits de: El Prat de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat, Badalona, Sabadell, Cerdanyola i Rubí.

L'entrada en vigor del Reial Decret 690/1996, de 26 d'abril, que estableix les circumstàncies d'execució de les penes de treball en benefici de la comunitat i d'arrest de cap de setmana, preveu que l'execució d'aquesta pena es complirà en el centre penitenciari més pròxim al domicili de l'arrestat o en el dipòsit municipal de detinguts en cas que no existeixi cap centre penitenciari en el partit judicial on resideixi el penat.

Aquest mateix Decret estableix una sèrie de drets de l'intern, unes característiques concretes que han de tenir les cel·les i una estructura que en cap cas reuneixen els dipòsits de detinguts visitats.

Hem d'assenyalar que som conscients que una de les conclusions a les que va arribar l'Informe monogràfic que el Síndic de Greuges va presentar al Parlament l'any 1991 i, que tot seguit reproduïm, segueix sent vàlid hores d'ara: «La delegació imposada per la disposició final 5a. de la Llei 7/1985 no ha anat acompanyada de la dotació o l'increment dels mitjans econòmics necessaris per exercir eficaçment el servei delegat: Ni hi ha aportació de cap mena a les despeses de primer establiment ni tampoc l'assignació «per detingut i dia» satisfà els costos reals del servei»

Partint d'això, volem constatar en primer lloc que, per tal d'adequar els actuals dipòsits de detinguts als requisits del Reial Decret haurien de realitzar-se un seguit d'obres d'infraestructura, en tots ells, que difícilment poden assumir els ajuntaments.

Per tant, les recomanacions que hem fet als respectius ajuntaments en els informes que hem elaborat amb motiu de les visites que hem efectuat i que reproduïm tot seguit, es refereixen exclusivament a les millores necessàries per tal que els dipòsits siguin un lloc digne i segur quant a la seva funció, no penitenciària, sinó de custòdia de detinguts per una curta estada, motiu pel qual s'exposen en capítol malgrat haver-se qualificat, inicialment, en la secció de Justícia, capítol d'Institucions Penitenciàries.

Queixa núm. 1136/96

*Presumptes irregularitats en l'actuació d'uns membres de la Guàrdia Urbana de Barcelona en la identificació d'un ciutadà de raça negra*

La senyora Z. s'adreçà al Síndic denunciant una sèrie d'irregularitats comeses per uns membres de la Guàrdia Urbana de Barcelona amb un ciutadà estranger de raça negra amb permís de residència a Espanya com a estudiant.

Substancialment, l'escrit de queixa denunciava que el senyor X. estava passejant per la Rambla de les Flors quan uns membres de la Guàrdia Urbana li van demanar la documentació i, malgrat ser aquesta correcta, li anunciaren que l'havien d'escorcollar.

Com que el senyor X. es va negar a l'escorcoll al carrer, va ser conduït al soterrani de les dependències de la Guàrdia Urbana a la Rambla, on va ser retingut durant quatre hores, sense ser-li permès de trucar a cap familiar ni advocat, malgrat la seva petició.

Durant aquest temps, i sempre segons la denúncia rebuda, a més de ser insultat, va ser amenaçat que no podria sortir si no firmava un paper en blanc. Així mateix, va ser obligat a assenyalar una determinada persona per acusar-la.

El Síndic va demanar un informe sobre aquest assumpte a l'Ajuntament de Barcelona, el qual va contestar que, segons informació de la Guàrdia Urbana, en les diligències judicials, finalitzades a les 20,15 hores del dia 14 de maig de 1996, a la Comissaria Zonal II del Cos Nacional de Policia, les patrulles KC-443 i KC-444, adscrites a la 2a Secció de la Divisió d'Especialitats i Suport de la Guàrdia Urbana, van presentar com a detingut al ciutadà senyor Y., per un presumpte delictes de tràfic d'estupefaents, i també l'esmentat senyor X., en tant que persona implicada en aquestes diligències.

La intervenció va ser motivada en observar, a les 18,50 del dia de la data, al carrer de l'Arc del Teatre, com el senyor X. feia lliurament d'uns diners al senyor Y., el qual entrà posteriorment en un bar, del qual va sortir al cap d'uns moments per donar al senyor X. una substància, probablement haixix, segons les diligències posteriors.

El senyor X. va ser interceptat quan ja era a la Rambla, per la patrulla de la policia, la qual l'identificà i li va intervenir la substància abans referida. Així mateix, es va detenir el senyor Y., prèvia identificació i informació del motiu, i aquest ciutadà va ser traslladat posteriorment a les dependències de la policia del Districte de Ciutat Vella. En aquestes diligències no li va ser intervinguda cap quantitat de diners.

Pel que fa al trasllat del senyor X. a les dependències de la Guàrdia Urbana del número 43 la Rambla, es va fer de forma voluntària. Aquesta opció es va adoptar perquè, com és habitual en aquestes circumstàncies, es van aglutinar molts ciutadans al voltant dels agents, ja que el senyor X. feia uns grans crits. Una vegada a les dependències de la policia, va ser identificat amb la seva targeta de residència i el passaport. Va ser llavors que se li va fer lliurament de la citació oficial, que l'interessat va signar i es va donar, per tant, per informat que l'en-

11646

demà, dia 15 de maig, hauria de comparèixer a la Comissaria Zonal II, on van ser traslladades les diligències integrades per:

diligència d'informació dels drets al detingut senyor Y.;

– acta d'intervenció d'un tros de substància vegetal de color marró, probablement haixix, amb un pes de 2,135 grams;

– un control de pes de la substància efectuat en una farmàcia;

– Una citació oficial a nom del senyor X.

Va ser en el decurs de les diligències que el senyor X. va manifestar que s'havia posat en certa manera violent amb els agents, ja que el detingut era amic seu i no volia incriminar-lo.

Pel que fa al temps transcorregut a les dependències, en el procés de la tramitació de les diligències, segons consta en l'esmentat informe, no va ser superior a una hora i 30 minuts; aquesta circumstància es pot comprovar a la minuta-atestat 538/96: hora de l'inici de la intervenció al carrer, a les 18,50 hores, i el final de la tramitació de l'esmentat document fou a les 20.15 hores, és a dir, 1 hora i 24 minuts després. Tanmateix, la referència horària que figura a les diligències d'informació dels drets del detingut al senyor Y. és de les 19.20 hores. Una altra referència molt clara en aquest respecte són els registres del Llibre de detinguts de la Unitat de Ciutat Vella, en què es pot comprovar com el mateix detingut, senyor Y., va entrar a les 19.15.

Respecte al senyor X., en tant que hi anava en condició de testimoni i tanmateix estava perfectament identificat, no consta cap altra mena de registre documental que el de la citació, en la qual, si bé no figura l'hora, s'ha d'entendre que es va realitzar necessàriament en l'interval de temps de les diligències i el de l'acta d'intervenció, que s'inicià a les 19.20 h. i finalitzà cinc minuts després.

El Síndic, estudiat aquest informe, no va apreciar cap irregularitat en el comportament de la Guàrdia Urbana, la qual cosa va fer saber a l'interessat, al qual oferí, però, de tornar-se a dirigir a la Institució en cas de discrepància en la relació dels fets. Donat que l'interessat va fer noves alegacions, el Síndic no va donar per tancada aquesta actuació i es va adreçar de nou a l'Ajuntament de Barcelona. En el moment de cloure aquest Informe s'està pendent de rebre la informació addicional demandada.

Queixes núms. 1989/96, 2402/96 i 2481/96

*Suggeriment a l'Ajuntament de Sitges en relació amb la identificació de persones i la seva documentació per part de la Policia Municipal*

Les queixes que justifiquen aquesta ressenya denuncien el fet que la Policia Municipal de Sitges demanés la documentació a certes persones que a la nit es trobaven caminant en una determinada zona del Passeig Marítim d'aquella població i omplís tot seguit una mena de fitxa amb les dades personals dels identificats, que fitxa es demanava de signar als interessats.

El Síndic va sol·licitar un informe sobre aquest assumpte a l'Alcalde de Sitges i, per determinar si s'havien vulnerat drets fonamentals, el mateix Alcalde fou pregat d'informar aquesta Institució sobre la finalitat d'aquestes actuacions de la policia; els criteris en què es basava la selecció de ciutadans als quals es demanava la documentació i la destinació final de les anotacions efectuades.

En resposta a la nostra sol·licitud, l'Alcaldia de Sitges informà el Síndic de Greuges dels fets següents:

a) *Finalitat d'aquestes actuacions.* La Policia Municipal tenia informació, obtinguda per diferents conductes, que en un tram de platja conegut per «la Bassa Rodona» i «la platja de l'Estanyol» comprès entre un restaurant que s'identificava i el segon espigó en direcció a ponent, es concentraven grups de persones de sexe masculí que habitualment, i d'una forma regular i continuada, es reunien per practicar el sexe a la platja.

La possibilitat que en aquest tram de platja es practiqués la prostitució amb menors d'edat va donar lloc a què, la Policia Municipal, amb funcions habituals d'investigació i prevenció, fes una identificació de les persones que es trobaven a la platja i en el tram del passeig paral·lel que hi confronta, a partir de les 3 de la matinalda aproximadament, a fi de fer les comprovacions corresponents i poder detectar-hi la possible presència de menors d'edat.

La identificació consistia a demanar a aquelles persones que exhibissin el seu DNI, i la Policia en prenia nota en el full de servei. Les dades personals que s'anotaven eren el número del DNI, el nom, cognoms, adreça i data de naixement. No és cert que es convidés les persones identificades a signar el full de servei de la Policia. Segons l'Alcalde això no s'ha fet mai –ni tan sols a l'imprès hi ha espai per estampar signatures.

b) *Criteris per seleccionar els ciutadans als quals es demanava la documentació.* El requeriment no es basava en cap criteri de selecció prèvia, ja que es demanava el DNI a totes i cada una de les persones que es trobaven a partir de les 3 de la nit en el tram de platja i passeig paral·lel a què abans s'ha fet referència, sense cap tipus de selecció prèvia, com és habitual sempre que es produeixen actes o situacions de anormalitat que ho requereixen.

c) *Destinació d'aquesta mena de fitxes.* No existeix cap tipus de fitxa. L'únic que existeix són els comunicats o fulls de servei de la Policia Local, que presenten tots els agents, després de la seva jornada de treball, fent-hi constar les incidències o fets en què han hagut d'intervenir, sempre dins l'àmbit de les actuacions ordinàries de la policia (joves que intervenen en aldarulls, escàndols al carrer, destrosses al mobiliari urbà, etc.) sense que en cap moment s'hagi organitzat cap mena d'arxiu específic i sense cap dada referent, com es va dir, a tendències sexuals, aparences o qüestions similars.

D'altra banda, l'Ajuntament de Sitges també informà el Síndic que en la primera reunió celebrada amb els representants de la coordinadora Gay-Lesbiana, els assistents van ser informats de tots els fets, tal com aquí s'han relatat. La dita coordinadora va demanar que,

encara que els fets fossin com s'han exposat, es destruïssin les notes informatives o comunicats de la Policia Local que s'havien redactat amb motiu del servei de prevenció seguit al passeig Marítim i en el tram de platja indicats, durant el mes d'agost. L'Alcaldia va opinar que l'esmentada destrucció dels fulls de servei de la Policia Local contribuiria a mantenir la bona entesa que en tot moment havia existit entre la coordinadora Gay-Lesbiana i l'Ajuntament i, considerant la poca transcendència de les dades que contenien, va accedir a la petició, deixant constància escrita i detallada per part del Secretari municipal dels esmentats fets.

Aquesta contestació va donar lloc a què la nostra Institució traslladés a l'Alcalde de Sitges les reflexions següents.

Els fets exposats indiquen una finalitat, no tan sols lícita, sinó obligatòria en les actuacions de la policia, com és de prevenir la comissió de delictes. Però cal no oblidar que la finalitat, en ella mateixa, no justifica tota mena de mitjans, de manera que, en un estat democràtic, la protecció de la seguretat ciutadana i el respecte a l'exercici de les llibertats públiques constitueix un binomi inseparable, i si bé és cert que la tasca de garantir la seguretat ciutadana –que és un interès social especialment protegit– afecta en molts supòsits l'exercici de drets fonamentals, s'ha de mantenir en tot cas el necessari equilibri entre llibertat i seguretat, sense que sigui legítim qualsevol límit a la primera amb la finalitat d'assegurar la segona.

En aquest sentit, el Síndic creu convenient recordar que, per determinar la constitucionalitat d'aquests límits, el Tribunal Constitucional ha aplicat el test del Tribunal Europeu de Drets Humans, el qual exigeix que els límits als drets fonamentals, a més a més de ser interpretats restrictivament han de complir certs requisits:

– El límit ha d'estar previst en una llei anterior a la seva imposició.

El límit ha de ser necessari, en una societat democràtica, per a la seguretat nacional, la defensa de l'ordre o la prevenció de les infraccions penals (Cas Dudgeon –sentència de 22 d'octubre de 1981, i cas Norris –sentència de 26 d'octubre de 1988).

– El límit ha de ser proporcional a la causa legítima que l'origina i a la finalitat que es persegueix.

En conseqüència, la potestat de la policia per requerir la identificació de les persones només es pot aplicar en els supòsits en què sigui necessari per a l'exercici de les funcions de protecció de la seguretat que corresponen a les forces de seguretat de l'Estat i el seu contingut ha de ser respectuós amb els drets i les llibertats dels ciutadans.

Els drets afectats per una operació de control com la considerada, segons el reclamant i diverses organitzacions que s'han adreçat a aquesta Institució denunciant aquesta actuació, són el principi d'igualtat davant la llei i la prohibició de discriminació consagrada per l'article 14 de la Constitució, atès que l'operació policial, deien, es circumscriu a persones d'orientació homosexual.

Considerem que les operacions d'identificació de la policia per tal de prevenir la comissió de delictes no

s'han d'efectuar de forma indiscriminada i menys si poden tenir l'aparença de dirigir-se únicament a un determinat grup de persones amb una determinada orientació sexual, ja que pot crear en el conscient o/i inconscient col·lectiu la identificació entre la dita orientació i la delinqüència.

Com hem dit, pensem que cal defugir les mesures que coadjuvin –encara que no ho pretenguin directament– a establir estereotips que puguin provocar discriminació envers un determinat grup de persones, ja que la convivència és un bé fràgil i, per tant, fàcil de trencar i difícil de recompondre un cop esquarterat.

La destrucció dels fulls de servei de la Policia Local referida per l'Alcalde de Sitges evita les preocupacions suscitées sobre la seva destinació final i tanca la polèmica de si es pretenia establir alguna mena de fitxer en funció de la orientació sexual dels interessats, cosa que rotundament nega l'informe tramès a aquesta Institució i que seria clarament il·legítima en tant que contrària als principis d'igualtat i al dret a la intimitat, establerts en la Constitució (articles 14 i 18.1). En conseqüència, el Síndic considera positiva la determinació de l'Alcaldia de destruir la documentació esmentada.

Amb aquestes reflexions, que també vam traslladar als interessats, el Síndic va donar per finalitzada la seva actuació, tot recomanant que s'eviti caure en capteniments policíacs que poden contribuir a trencar una bona convivència com la que la vila de Sitges i els seus habitants han fet norma de quotidianitat.

Queixes núms. 2402/96 i 2369/96

*Multes per pràctica de nudisme i manca de protecció dels participants en una manifestació*

Aquestes queixes denunciaven, respectivament, que, l'estiu de l'any 1996 van ser multades algunes persones que practicaven el nudisme en una platja de Sitges i, d'altra banda, la passivitat de la Guàrdia Urbana de Sitges en el decurs d'una manifestació davant les agressions i els insults de què van ser objecte els qui hi participaven.

El Síndic va demanar un informe sobre aquestes qüestions a l'Alcalde de Sitges, el qual va informar que, respecte al primer assumpte, si bé els agents de la Policia Municipal van cursar denúncies a un grup de persones que practicaven el nudisme a les platges de Sitges, a la vista de les allegacions presentades pels interessats, ni tan sols es van iniciar els expedients sancionadors, per la qual cosa no hi havia hagut ningú multat per aquest motiu.

Pel que fa a la segona qüestió, ens comunicà que el dia que va tenir lloc la manifestació organitzada pel Front d'Alliberament Gai es va reforçar el servei de vigilància i els policies municipals van tallar el trànsit als carrers on era previst el pas de la manifestació, ja que molts d'aquests carrers no eren de vianants. Al final de la manifestació, quan els participants abandonaven la plaça de l'Ajuntament, tots els membres de la Policia Municipal disponibles van col·laborar amb la Guàrdia Civil formant una cadena per impedir que algun ciutadà pogués agredir els manifestants.

11648

Quan es va preparar el dispositiu de la manifestació es va tenir una total col·laboració amb la Guàrdia Civil de Sitges i s'installà un centre d'operacions conjunt a la Casa Consistorial; s'arribà a un acord amb el capità de la Guàrdia Civil de Sitges, consistent en què els membres de l'esmentat cos controlarien l'ordre de forma immediata, mentre que la Policia Municipal s'encarregaria del control del trànsit.

Per avaluar la informació precedent, el Síndic va considerar la normativa aplicable al cas, concretament l'article 3.2 de la Llei Orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió.

Aquest article estableix que correspon a l'autoritat governativa la protecció de les reunions i manifestacions davant els qui intentin impedir o pertorbar el lícit exercici d'aquest dret; també l'article 53 de la Llei Orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat, que en enumerar les funcions de la Policia Local estableix a l'apartat h) que els correspon vigilar els espais públics i col·laborar amb les forces i cossos de seguretat i amb la policia de les comunitats autònomes en la protecció de les manifestacions i el manteniment de l'ordre en grans concentracions humanes quan siguin requerits amb aquesta finalitat.

Partint d'aquesta normativa i de la informació facilitada per l'Ajuntament, el Síndic entengué que en el dispositiu públic de seguretat de la manifestació de Sitges s'havia fet un repartiment de tasques entre els diferents cossos de policia, i així mentre la Guàrdia Civil va assumir la funció de protecció, la Policia Municipal hauria d'encarregar-se del control del trànsit. Efectuada aquesta distribució de missions, en principi, el Síndic no va observar cap negligència quant l'exercici de les tasques assignades a la Policia Local.

Per tot això, el Síndic es va adreçar als interessats exposant que no trobava cap irregularitat respecte a aquestes qüestions per part de l'Ajuntament de Sitges.

Queixa núm. 1809/94

*Suggeriments als ajuntaments de Catalunya en relació amb la videovigilància*

Arran de la queixa presentada per un regidor d'Iniciativa per Catalunya de l'Ajuntament de Vilassar de Mar, contra la contractació per l'Ajuntament d'un sistema de seguretat mitjançant un servei de vídeo controlat per la Policia Local, el Síndic va considerar la qüestió de la instal·lació per part dels ajuntaments de sistemes de videovigilància.

Després de rebre la informació sol·licitada a l'Ajuntament es va entendre que el cas plantejat transcendia el cas concret de Vilassar de Mar, en la mesura que l'actuació acordada per aquell ajuntament també havia estat adoptada per altres. La instal·lació d'aquests sistemes va suscitar un cert debat social en el país que exterioritzava un conflicte de drets i béns jurídics. D'una banda, la utilitat dels avenços tècnics en l'àmbit de la captació, enregistrament i reproducció d'imatges i de so, per tal de garantir la seguretat ciutadana, permetre la identificació d'aquells que han comès actes il·lícits i prevenir-ne la comissió; i de l'altra, els drets fonamen-

tals a la intimitat, a la pròpia imatge, a la inviolabilitat del domicili, l'honor i l'autodeterminació informativa.

La complexitat de l'assumpte va determinar que es demanés el parer del Centre d'Estudis de Drets Humans de la Universitat Autònoma de Barcelona, que va emetre un dictamen.

Posteriorment, aquest debat s'ha vist afectat per altres circumstàncies, com ara l'avantprojecte de llei anomenat de la videovigilància, la presentació del qual s'ha justificat per lluitar, fonamentalment, contra el vandalisme als carrers, fenomen especialment greu en el País Basc; però el pronunciament del Síndic no té per objecte aquest avantprojecte, sinó les instal·lacions que en aquell moment estaven en funcionament en alguns municipis del nostre país.

El Síndic de Greuges, com a conclusió de la seva investigació, va recomanar als ajuntaments que suspenguessin el funcionament dels sistemes de vigilància als carrers mitjançant càmeres de vídeo mentre no es disposés de la previsió legal suficient per instal·lar-ne. L'informe elaborat aconsella esperar que l'ús de videocàmeres sigui legalment regulat i es pugui demanar autorització per instal·lar-ne i fer-ne ús amb garanties suficients.

La resolució del Síndic va remarcar que els descobriments científics que poden ser aplicats mitjançant tècniques concretes per prevenir els delictes o bé identificar-ne els autors han de ser analitzats per les autoritats responsables de la seguretat ciutadana i, si s'escau, utilitzats, aïlladament o mitjançant l'articulació de sistemes de seguretat. En aquest sentit, s'assenyala que els municipis tenen competència per establir sistemes de seguretat sempre que l'acord per establir-ne sigui pres seguint els requisits formals, de procediment i competència que fixen les lleis i tenint especialment en compte que el sistema de seguretat no vulneri altres drets constitucionals.

L'informe del Síndic fa una breu referència a la delimitació constitucional dels drets fonamentals a la intimitat, a la pròpia imatge, a la inviolabilitat del domicili i l'autodeterminació informativa, com també a les limitacions d'aquests drets que pot implicar la filmació o l'enregistrament d'imatges de persones a la via pública. Posteriorment, el Síndic recordà que el Tribunal Constitucional ha aplicat el test del Tribunal Europeu de Drets Humans, amb seu a Estrasburg, que exigeix que cada un dels límits, a més a més de ser interpretat restrictivament, ha de complir certs requisits:

– Ha de ser previst en una llei anterior a la nova imposició.

Ha de ser necessari, en una societat democràtica, per a la seguretat nacional, la defensa de l'ordre o la prevenció de les infraccions penals.

– Ha de ser proporcional a la causa legítima que l'origina i a la finalitat que persegueix.

Amb l'aplicació d'aquest test a la instal·lació de càmeres es conclou que l'allegació del menor cost econòmic dels sistemes de videovigilància en relació amb la presència de la policia no justifica, per ella mateixa, aquestes instal·lacions. Igualment es recorda que vigilar, observar una persona o un espai físic determinats, a la recerca de les dades per prevenir o demostrar la co-

missió d'actes il·lícits, en particular utilitzant mitjans tècnics de suport, implica la prèvia i necessària existència de motius racionals suficients per justificar-la. La resolució afirma que aplicar aquestes mesures indiscriminadament significaria introduir dins el nostre ordenament jurídic una previsió generalitzada de sospita absolutament desvinculada de l'Estat social i democràtic de dret proclamat per la Constitució.

El Síndic també va indicar que, un cop feta una instal·lació fixa de videocàmeres en la via pública, no pot tenir una durada indefinida, sinó que ha de ser condicionada a la persistència dels motius que vagin justificar-la i afegeix que, en conseqüència, la seva continuïtat ha de ser objecte de revisions periòdiques.

Després de referir que les garanties per evitar una vulneració de drets fonamentals han de considerar si realment és necessària la instal·lació de les càmeres i la regulació de l'ús que es pot fer de les filmacions o enregistraments, a més s'indica que aquesta regulació hauria de determinar els mitjans de control de la concordança del seu ús real amb l'autoritzat i l'emmagatzematge, conservació, tractament i destrucció de les filmacions o enregistraments.

Per tot això, es va entendre que aquest problema s'havia de considerar globalment i que afectava tot el territori i tots els municipis que tenen instal·lacions d'aquest tipus. Per aquest motiu, la resolució, a més de ser comunicada a l'ajuntament de Vilassar de Mar i a algun altre que, com Calafell, ho havia demanat expressament, s'envià també al Conseller de Governació de la Generalitat i als presidents de l'Associació Catalana de Municipis i de la Federació de Municipis de Catalunya.

L'Ajuntament de Vilassar de Mar va prendre en consideració les recomanacions formulades, va deixar fora de funcionament una part de les càmeres instal·lades i va prohibir l'enregistrament d'imatges, tot mantenint la visualització per pantalla a les dependències de la policia local, d'una càmera de control del trànsit i una altra de vigilància de l'accés a la seu de la policia local.

Actuació d'Ofici núm. 2607/96

*Visita al Dipòsit Municipal de Detinguts de l'Hospitalet de Llobregat*

El dia 24 d'octubre de 1996, el Síndic de Greuges va visitar el Dipòsit Municipal de Detinguts de l'Hospitalet de Llobregat.

#### *1 – Descripció del dipòsit de detinguts*

El dipòsit està situat al segon soterrani de l'edifici dels Jutjats. L'accés a la instal·lació és doble: una entrada que comunica directament amb les dependències del Jutjat de Guàrdia, i una altra pel pàrking de l'edifici, la qual cosa permet la conducció del detingut fins a la mateixa porta, amb els avantatges que això representa, tant en matèria de seguretat com de preservació de la intimitat.

Accedint per aquesta entrada hi ha una dependència on es practiquen les primeres diligències administratives, amb uns armariets personals per dipositar-hi els objectes de les persones detingudes.

A la dreta comunica amb una sala on els jutges practiquen les rodes de reconeixement i, al costat, un despatx administratiu.

A l'esquerra s'accedeix a un petit distribuïdor amb una taula des d'on un membre de la policia controla les pantalles de televisió de cadascuna de les celles. Al costat, una petita cuina amb la farmaciola i, just abans d'entrar a les celles, un petit habitacle amb dues dutxes per als detinguts.

No hi ha cap zona que es pugui habilitar per passeig de les persones detingudes, ni tampoc per comunicar-se amb les visites, la qual cosa només es pot fer a través de la finestra de la porta de la cella.

#### *2 – Descripció de les celles*

Hi ha quatre celles alineades al llarg d'un passadís. A cada cella s'han col·locat dues lliteres dobles de ferro. Totes disposen d'una comuna i rentamans. No tenen taules ni cadires. Tampoc cap endoll.

No hi ha llum natural ni cap tipus d'obertura a l'exterior. La calefacció és d'aire, i la llum, artificial (tubs fluorescents de neó protegits per vidres antiavalots).

Els llits tenen matalassos d'escuma ignífugs.

Les portes són metàl·liques i tenen una portella per comunicar.

#### *3 – Altres serveis del dipòsit*

Es disposa d'una petita farmaciola amb un registre escrit dels medicaments que es dispensen, horaris i destinataris.

L'assistència mèdica és sempre atesa pel metge forense dels Jutjats, i en cas necessari la persona malalta és traslladada a l'immediat hospital de Bellvitge.

El menjar és a base d'entrepans subministrats per un bar veí.

La vigilància es fa en tres torns, amb tres policies al matí, tres a la tarda i dos a la nit.

El centre té un llibre de registre i una normativa interna.

#### *4 – Mesures de seguretat i higiene*

Quant a les mesures de seguretat, si bé hi ha quatre extintors en el distribuïdor just abans d'accedir a les celles, aquestes no disposen de detectors de foc.

L'estat de conservació és deficient, com també la neteja general, sobretot a les comunes.

#### *5 – La utilització del dipòsit*

Durant l'any 1995 hi van ingressar 406 persones, amb una mitjana d'1,11 persones el dia.

Quant al temps d'estada, és normalment molt curt, amb una mitjana màxima d'un o dos dies per persona.

En el moment de la nostra visita només hi ha hagut una persona en règim de compliment de condemna durant tres caps de setmana.

#### *6 – Reial Decret 690/1996, del 26 d'abril*

Aquest dipòsit no reuneix les condicions establertes pel Reial Decret quant a lloc de compliment de penes.

11650

Les celles no són individuals. D'altra banda, en estar ocupades per dues lliteres, l'espai es redueix dràsticament, de manera que només hi ha lloc per estar-s'hi estirat o dret.

Les celles no disposen de taula ni endolls. No hi ha servei de biblioteca i economat.

Finalment, com ja hem dit, no té cap espai per passejar ni un locutori o local habilitat per tenir comunicació amb familiars, prevista a l'article 21 del Reial Decret.

#### 7 – Modificacions des de l'Informe de 1991

Les dependències són les mateixes que el Síndic visità en ocasió de l'elaboració de l'Informe i durant aquest temps no hi ha hagut cap modificació.

#### 8 – Recomanacions

Recomanem, com a mesura de seguretat, que s'encastin a la paret les sortides d'aigua de les dutxes per tal d'evitar possibles intents d'autolesió.

D'altra banda, considerem que cal pintar les dependències (la conservació de les quals és deficient) i establir un sistema de neteja continuat i de desinfecció periòdica, ja que, si bé la primera la prestarien els detinguts (segons el Reglament de règim intern), l'incompliment d'aquesta obligació no hauria de derivar en un perjudici per als posteriors usuaris del dipòsit.

Quant als serveis higiènics, entenem que la petita separació feta d'obra no garanteix prou la intimitat de la persona detinguda, sobretot tenint en compte que l'ocupació de les celles pot ser de fins a quatre persones. Per aquest motiu recomanem que s'aixequi el mur a una alçada superior a la de les lliteres i es col·loquin unes portes, que poden ser de doble fulla per evitar que puguin tancar-se des de dins, de material ignífug. També creiem convenient substituir la comuna per un vàter, preferiblement, per raons d'higiene, seguretat i conservació, d'acer inoxidable.

En el moment de finalitzar la redacció d'aquest informe estem pendents de la resposta municipal.

Actuació d'Ofici núm. 2608/96

#### Visita al Dipòsit Municipal de Detinguts del Prat de Llobregat

El dia 24 d'octubre de 1996, el Síndic de Greuges va visitar el Dipòsit Municipal de Detinguts del Prat de Llobregat.

#### 1 – Descripció del dipòsit de detinguts

El dipòsit està situat a l'edifici de la Policia Local, construït fa dos anys. S'hi accedeix pel costat de l'entrada principal de l'edifici i consta d'un distribuïdor, amb armaris on es guarden les mantes i dues petites habitacions amb una cadira, les quals s'utilitzen quan el detingut és un menor d'edat i durant el temps estrictament necessari que hagi de romandre a les dependències. Així mateix es fan servir per fer els escorcolls.

Des de l'esmentat distribuïdor també s'accedeix, per l'esquerra, a un despatx de vigilància de les celles, però que en l'actualitat no s'utilitza, donat que el control

s'efectua des d'una pantalla de televisió situada al lloc de guàrdia del pis superior.

A la dreta hi ha un locutori per a comunicacions que separa els detinguts mitjançant un vidre i reixes amb un interfon per parlar.

#### 2 – Descripció de les celles

Hi ha cinc celles alineades al llarg d'un passadís d'uns dos metres d'ample per dos de llarg.

Una de les celles, més petita, és individual i les altres quatre tenen dos llits cadascuna, de ferro, amb un matalàs.

Dins les celles no hi ha espai per a taula ni cadires, si bé al passadís sí que n'hi ha. Tampoc no hi ha endolls, lavabo ni rentamans a les celles.

Les portes són de reixes metàl·liques i la llum artificial – un fluorescent per cella – cadires i tres càmeres des d'on es controlen les celles des del lloc central de vigilància.

També hi ha un detector d'incendis i un extintor.

En una dependència, al fons, hi ha els serveis, comuns a totes les celles, que consten de dues comunes, tres rentamans i dues dutxes.

Hi ha aigua calenta, i la calefacció és d'aire.

En tot el dipòsit no hi ha llum natural ni cap tipus d'obertura a l'exterior.

#### 3 – Mesures de seguretat i higiene

Quant a mesures de seguretat, cal fer ressaltar que els matalassos no són de material ignífug.

D'altra banda, la sortida d'aigua de les dutxes, no encastada a la paret, podria facilitar eventuais autolesions.

L'estat de conservació és molt bo, com també la netedat general del recinte.

#### 4 – Altres serveis del dipòsit

No disposa de farmaciola. S'ha fet un conveni amb un ambulatori pròxim on la persona detinguda és atesa i on es faciliten els medicaments. En cas necessari, els malalts són traslladats a l'hospital de Bellvitge.

El menjar és d'entrepans, d'una màquina automàtica.

Es disposa de llibre de registre i no hi ha cap agent destinat específicament a la vigilància del dipòsit, la qual es fa, com hem assenyalat, a través d'una pantalla situada en un pis superior.

#### 5 – La utilització del dipòsit

Els ingressos són d'unes cent persones l'any i el temps d'estada és, normalment, molt curt (al voltant de 24 hores).

Fins al moment de la nostra visita no hi ha hagut cap persona en règim de compliment de condemna.

#### 6 – Reial Decret 690/1996, de 26 d'abril

Aquest dipòsit no compleix les condicions establertes pel Reial Decret quant a lloc de compliment de penes.

Només hi ha una cella individual, mentre que la resta són dobles.

L'espai de les celles és summament petit, per la qual cosa no hi ha cap taula ni cadira.

No hi ha endolls, servei de biblioteca ni economat.

Finalment, tampoc no hi ha cap zona habitable per passeig de les persones detingudes.

#### 7 – Modificacions des de l'Informe de 1991

L'any 1991 no hi havia dipòsit de detinguts.

#### 8 – Recomanacions

Recomanem, com a mesura de seguretat, d'encastar a la paret les sortides d'aigua de les dutxes per evitar autolesions i canviar els matalassos per altres d'ignífugs.

En data 26 de novembre l'Alcaldia comunicà haver encarregat les obres necessàries per a aquestes millores.

Actuació d'Ofici núm. 2663/96

#### Visita al Dipòsit Municipal de Detinguts de Badalona

El dia 31 d'octubre de 1996, el Síndic de Greuges va visitar el Dipòsit Municipal de Detinguts de Badalona.

#### 1 – Descripció del dipòsit de detinguts

El dipòsit està situat a les dependències de l' rea de Protecció Ciutadana, al Turó d'en Caritg. L'edifici, de nova construcció, entrà en servei a final de l'any 1991; el dipòsit n'ocupa una part del semisoterrani, amb accés directe a l'exterior.

També s'hi accedeix per una escala interior al final de la qual hi ha una porta de reixes. Immediatament hi ha un distribuïdor amb diverses dependències i una cuina on escalfar el menjar dels detinguts o preparar, si s'escau, alguna beguda calenta. Al mateix distribuïdor, abans d'arribar a les celles, hi ha un punt de vigilància amb un agent. Enfront, una petita farmaciola amb medicaments bàsics i una mànega d'extinció d'incendis.

#### 2 – Descripció de les celles

Hi ha sis celles alineades al llarg d'un passadís, d'un 3 m d'ample per 3 m de llarg.

Totes les celles són individuals i disposen d'una comuna d'acer inoxidable i dutxa amb aigua calenta, separat del llit per un mur d'obra. Els llits també són d'obra, i els matalassos, d'escuma.

Cada cella té, a la part de dalt, una finestra amb reixes que permet una bona il·luminació natural.

Hi ha prou lloc per instal·lar-hi una taula i una cadira, la qual cosa es fa en cas que es demani i que el detingut no sigui violent.

Les portes de les celles, metàl·liques, disposen d'una obertura per passar-hi el menjar.

#### 3 – Mesures de seguretat i higiene

Les mesures de seguretat són bones, a excepció dels matalassos, que no són ignífugs; no hi ha detector de focs, si bé al passadís hi ha tres polsadors d'alarma.

Les conduccions de l'aire condicionat i la calefacció també són al passadís, fora de les celles.

La porta d'accés al passadís és de doble comandament (elèctric i manual), i cal accionar-los tots dos per obrir-la.

Mentre aquesta porta està oberta, automàticament resta tancada la porta d'accés a l'exterior de les dependències.

Pel que fa a la higiene, cada setmana es desinfecten les celles; l'estat de netedat i conservació és molt bo.

#### 4 – Altres serveis del dipòsit

L'assistència mèdica dels detinguts es fa a l'Hospital Municipal o bé a l'Hospital Germans Trias i Pujol, on són traslladats en cotxe-patrulla.

El menjar, subministrat pel mateix Hospital Municipal i un cop escalfat a la cuina de les dependències, se serveix amb estris de material no recuperable.

El Centre té un llibre de registre i un reglament intern que, a hores d'ara, s'està revisant per adaptar-lo a la nova normativa.

Hi ha un locutori espaiós amb molta llum natural i un gran vidre de separació que permet la comunicació per un interfon.

#### 5 – La utilització del dipòsit

Els ingressos són d'una mitjana de 500 persones l'any, i el temps d'estada oscilla entre dos i quatre dies.

En moltes ocasions el Centre és ple, per la qual cosa les persones detingudes han de ser traslladades a la Comissaria de Policia fins que hi ha celles disponibles.

Els agents destinats a vigilància són dos en cadascun dels tres torns.

Fins al moment de la nostra visita no hi ha hagut cap persona en règim de compliment de condemna.

#### 6 – Reial Decret 690/1996, de 26 d'abril

Aquest dipòsit reuneix algunes de les condicions establertes pel Reial Decret en quant a lloc de compliment de penes, si bé no totes. Així, si bé les celles són individuals i espaioses, no tenen cap endoll, servei de biblioteca ni economat.

Tampoc no hi ha zona de passeig, si bé, com hem dit, hi ha una dependència habilitada com a locutori per poder-se comunicar amb els visitants.

#### 7 – Modificacions des de l'Informe de 1991

Aquest dipòsit va ser creat amb posterioritat a l'elaboració del nostre Informe: està en funcionament des de principi de l'any 1992.

#### 8 – Recomanacions

Recomanem que es canviïn els matalassos per altres d'ignífugs i que es col·loquin unes portes al vàter-dutxa, que poden ser de doble fulla per evitar que puguin tancar-se des de dins i de material ignífug, per tal de preservar la intimitat de la persona detinguda.

El mes de gener de 1997 vam rebre resposta del Regidor de l' rea de Protecció Ciutadana de Badalona, comunicant-nos que acceptaven la nostra recomanació de canviar els matalassos per altres de material ignífug; però no així la relativa a col·locar portes al vàter i dutxes.

11652

Actuació d'Ofici núm. 2748/96

*Visita al Dipòsit Municipal de Detinguts de Sabadell*

El dia 7 de novembre de 1996, el Síndic de Greuges va visitar el Dipòsit Municipal de Detinguts de Sabadell.

*1 – Descripció del dipòsit de detinguts*

El dipòsit està situat a l'edifici de la Policia Local i s'hi accedeix directament del carrer entrant per una nau pàrquing.

En primer lloc, en un petit habitacle, hi ha l'agent de vigilància, el qual disposa d'una pantalla per vigilar les celles, un control automàtic per accionar les portes i un botó d'alarma connectat amb les dependències generals.

Enfront de la taula de vigilància hi ha el locutori, amb capacitat per a quatre visitants separats per vidres.

Una porta de reixes i vidre dona accés a un petit distribuïdor, on hi ha una taula i cadires, que utilitzen les persones detingudes com a menjador.

*2 – Descripció de les celles*

Hi ha dues celles (una a cada costat del distribuïdor) amb dos llits d'obra cadascuna i els corresponents matalassos d'escuma. Totes dues tenen rentamans encastat i vàter.

Prop del sostre hi ha uns vidres antiavalots que permeten l'entrada de llum artificial, situada fora de les celles.

Totes les dependències són interiors i la ventilació és escassa, com també la claror.

Les portes són de ferro i amb una finestra amb reixes.

Les dues dutxes són fora les celles, en un petit recinte d'obra sense portes.

La sortida d'aigua de la dutxa és encastada.

*3 – Mesures de seguretat i higiene*

El dipòsit disposa d'un extintor situat al punt de vigilància, però no hi ha detectors d'incendis a les celles.

El grau de neteja és acceptable, si bé l'estat de conservació és deficient.

Periòdicament el local és desinfectat.

*4 – Altres serveis del dipòsit*

L'assistència mèdica és atesa pel metge forense i en cas necessari la persona malalta és traslladada a l'Hospital de Sabadell.

El menjar és subministrat per una cafeteria propera amb una despesa d'unes 2.500 pessetes diàries per persona. Se serveix amb material d'un sol ús.

*5 – La utilització del dipòsit*

Aquest any els ingressos han estat de 121 persones.

La vigilància es fa amb tres torns, amb un agent per torn.

Es disposa d'una normativa interna i el registre d'entrades i sortides es fa mitjançant ordinador.

*6 – Reial Decret 690/1996, de 26 d'abril*

Aquest dipòsit no reuneix les condicions establertes pel Reial Decret quant a lloc de compliment de penes.

Les celles no són individuals i no disposen de taula ni endolls. No hi ha servei de biblioteca ni economat.

Tampoc no hi ha cap zona de passeig, si bé, com hem dit, té habilitada una dependència com a locutori per comunicar-se amb els visitants.

*7 – Modificacions des de l'Informe de 1991*

Les dependències són les mateixes que visitarem en ocasió de l'Informe anterior; durant aquest temps no s'hi ha produït cap modificació.

*8 – Recomanacions*

Recomanem, com a mesura de seguretat, que es canviïn els matalassos per altres d'ignífugs i que s'installi un sistema de detecció de foc.

D'altra banda, seria convenient pintar les dependències i millorar la llum i la ventilació, actualment molt escasses.

Finalment, donat que les celles són compartides, seria bo instal·lar unes portes de material ignífug al servei higiènic (les quals podrien ser de doble fulla per tal que no es puguin tancar per dins).

En data 7 de gener de 1997 ens han comunicat de l'Alcaldia de Sabadell que ja s'han donat instruccions perquè en un termini ben curt siguin fetes les millores necessàries per tal de corregir aquestes deficiències.

Actuació d'Ofici núm. 2749/96

*Visita al Dipòsit Municipal de Detinguts de Cerdanyola*

El dia 7 de novembre de 1996, el Síndic de Greuges va visitar el Dipòsit Municipal de Detinguts de Cerdanyola.

*1. Descripció del dipòsit de detinguts*

El dipòsit, situat a l'edifici de la Policia Local, va entrar en funcionament l'any 1992.

S'hi accedeix per un costat de l'edifici, directament des del carrer.

Consta, en primer lloc, d'un habitacle on l'agent en funcions de guàrdia practica les diligències administratives. També hi ha aquí una pantalla de televisió per controlar les celles i un mecanisme automàtic per obrir-les.

Hi ha un armari per guardar els efectes personals de les persones detingudes i un altre per a mantes, llençols etc.

Al fons, un locutori separat per reixes i vidre amb una taula i una cadira.

*2. Descripció de les celles*

Hi ha tres celles alineades al llarg d'un passadís, perfectament controlable des del punt de vigilància, donat que la separació és a base de reixes i vidre.

En aquest passadís hi ha dues taules fixes i dues cadires, de material ignífug.



En un racó, una dutxa per a les tres cel·les amb dues portes de doble fulla de material ignífug.

Es disposa d'aigua calenta i d'aire condicionat i calefacció, tot controlat automàticament des del punt de vigilància.

Així mateix, la llum es gradua des d'aquí.

Totes les cel·les són individuals (d'aproximadament 2 x 2,5 m), i disposen d'un rentamans encastat i un vàter separat per un mur d'obra i unes portes de doble fulla de material ignífug.

Els llits són d'obra, i els matalassos, ignífugs.

Les portes són de ferro amb una petita finestra.

No hi ha llum natural i la pintura és d'un material que no es pot escrostonar.

Igualment, a cada cella hi ha una petita càmera de circuit intern que dona visió de tota la cella al punt de vigilància.

### 3 – Mesures de seguretat i higiene

Quant a mesures de seguretat podem dir que són molt bones, donat que tot el material és ignífug i tot està dissenyat per evitar possibles intents d'autolesions. Així, tant la sortida d'aigua de la dutxa com el rentamans són encastades a la paret, i fins i tot les taules són fixes.

La mateixa distribució del dipòsit augmenta la seguretat: la visió des del punt de vigilància al passadís és completa, a més del circuit intern per controlar les cel·les quan són tancades.

Hi ha dos extintors i unes mantes especials per apagar focs.

Els vidres de les finestres són antibals i els interiors són tots antiavalots.

Pel que fa a l'estat de conservació, també és molt bo, com ho és també la higiene. Cada mes s'hi fa una desinfecció general.

### 4 – Altres serveis del dipòsit

L'assistència mèdica dels detinguts es fa a l'Hospital de Sabadell, on són traslladats en cotxe patrulla.

El menjar és facilitat per un restaurant proper i consta del menú del dia.

Es disposa de llibre de registre i d'un Reglament d'Organització i Normes de Funcionament del Dipòsit, aprovat pel Ple de l'Ajuntament i publicat al B.O.P. de 24-3-1992.

### 5 – La utilització del dipòsit

Aquest dipòsit de detinguts presta servei al Partit Judicial de Cerdanyola del Vallès, constituït per aquest municipi i els de Badia del Vallès, Barberà del Vallès, Montcada i Reixac i Ripollet.

Els ingressos durant l'any 1995 van ser 123, amb una mitjana d'estada molt curta (de poques hores a un dia).

El nombre d'agents destinats a vigilància és d'un per torn.

Fins al moment de la nostra visita no hi ha hagut cap persona en règim de compliment de condemna.

### 6 – Reial Decret 690/1996, de 26 d'abril

Aquest dipòsit reuneix algunes, si bé no totes, de les condicions establertes pel Reial Decret quant a lloc de compliment de penes.

Així, si bé les cel·les són individuals, no tenen cap envellidor, servei de biblioteca ni economat.

Tampoc no hi ha cap zona de passeig, si bé, com hem dit, s'ha habilitat una dependència com a locutori per comunicar-se amb els visitants.

### 7- Modificacions des de l'Informe de 1991

L'any 1991, a Cerdanyola del Vallès no hi havia dipòsit de detinguts.

### 8 – Recomanacions

Pel que fa a les millores necessàries per a la funció actual, no penitenciària, sinó de custòdia de detinguts de curta estada, hem de dir que no hem apreciat cap mena d'irregularitat que necessiti correcció o millora, per la qual cosa només cal conservar l'estat actual per tal que no es deteriori.

Actuació d'Ofici núm. 2834/96

### Visita al Dipòsit Municipal de Detinguts de Rubí

El dia 14 de novembre de 1996, el Síndic de Greuges va visitar el Dipòsit Municipal de Detinguts de Rubí.

#### 1. Descripció del dipòsit de detinguts

El dipòsit, situat a l'edifici de la Policia Local, va ser inaugurat a final de 1989.

Té un doble accés: per la part principal de l'edifici (a través de les oficines administratives) i per una porteta situada al passadís de les cel·les que comunica directament amb l'exterior.

Normalment s'utilitza el primer. És d'assenyalar que la porta que separa les dependències de la policia del dipòsit és de fusta i sense cap mena de mecanisme de seguretat.

El dipòsit consta de dues cel·les i una sala habilitada per a rodes de reconeixement; les tres peces estan alineades al llarg d'un estret passadís, al fons del qual hi ha una dutxa.

En aquest passadís hi ha una porta que permet l'accés des de l'exterior i una finestra amb reixes que facilita l'entrada de claror natural i ventilació, si bé el vidre no és antiavalots.

Hi ha una petita farmaciola, quatre focus per il·luminar les cel·les i un radiador de calefacció, la caldera de la qual funciona mitjançant gas-oil.

#### 2. Descripció de les cel·les

Hi ha dues cel·les individuals de 10 m2 cadascuna.

Els llits, d'obra, no disposen de matalàs.

Hi ha una comuna separada per un petit mur d'obra, sense que la persona detinguda pugui accionar l'aigua, la qual cosa ha de fer un agent des de fora la cella.

11654

Tampoc no disposa de rentamans; les portes són de ferro, amb reixes.

Al sostre, tenen una petita càmera de vídeo de circuit intern.

Hi ha una dutxa fora de les celles (al fons del passadís), la sortida d'aigua de la qual no està encastada.

### 3 – Mesures de seguretat i higiene

El dipòsit no disposa d'extintor ni mànega per a incendis. Tampoc no té detector de foc.

La sortida d'aigua de la dutxa consisteix en un tub que fàcilment podria ser utilitzat per produir autolesions.

La porta d'accés al dipòsit és de fusta, sense cap mena de mecanisme de seguretat.

Donat que el lloc de vigilància està situat fora del dipòsit (concretament a les oficines generals de recepció), el control visual de les celles no és directe sinó a través de dos càmeres de vídeo, des de les quals se'n pot controlar una part.

El grau de netedat és acceptable i periòdicament s'hi fa una desinfecció.

### 4 – Altres serveis del dipòsit

L'assistència mèdica és atesa pel metge forense, i en cas necessari la persona malalta és traslladada al dispensari de Rubí de la Mútua de Terrassa.

El menjar és subministrat per un restaurant, amb una despesa d'unes 2.500 pessetes diàries per persona.

### 5 – La utilització del dipòsit

Aquest districte judicial agrupa els municipis de Rubí, Castellbisbal i Sant Cugat del Vallès.

Durant l'any 1995 el dipòsit va ser ocupat durant 140 dies, amb una mitjana de 10 persones detingudes el mes.

El temps d'estada varia segons que la detenció sigui per ordre judicial (mitjana de set dies) o per altres raons, com detenció per conduir sota l'efecte de l'alcohol (poques hores).

No hi ha cap agent destinat específicament a les funcions de vigilància, la qual fa el mateix agent que està a càrrec de la recepció i oficina administrativa a través de dues pantalles de circuit intern.

Es disposa d'una normativa interna, actualment en revisió, aprovada pel Ple de l'Ajuntament i publicada al B.O.P. de Barcelona de data 15-8-1990.

El registre d'entrades i sortides es fa mitjançant un programa informàtic.

### 6 – Reial Decret 690/1996, de 26 d'abril

Aquest dipòsit no reuneix les condicions establertes pel Reial Decret quant a lloc de compliment de penes.

Les celles, tot i ser individuals, no disposen de rentamans, taula ni endolls. No hi ha servei de biblioteca ni economat.

Tampoc no hi ha cap zona de passeig ni cap recinte habilitat com a locutori per comunicar-se amb els visitants.

### 7- Modificacions des de l'Informe de 1991

Les dependències són les mateixes que visitarem en ocasió de l'elaboració de l'Informe anterior.

### 8 – Recomanacions

Recomanem, com a mesures de seguretat, que es canviï la sortida d'aigua de la dutxa per una d'encastada a la paret.

Així mateix, la porta d'accés a les dependències, actualment de fusta, hauria de canviar-se per una de més segura.

El vidre de la finestra situada al passadís hauria de ser antiavalots, per evitar que pugui ser trencat i utilitzat com a arma d'atac o per produir autolesions.

És necessari col·locar, com a mínim, un extintor d'incendis i, a ser possible, detectors de foc.

En un altre ordre de coses, per tal que les dependències siguin un lloc digne, considerem imprescindible posar-hi matalassos, per tal que les persones detingudes no hagin de dormir sobre el formigó.

Aquests matalassos haurien de ser de material ignífug. S'ha de facilitar, igualment, als detinguts el corresponent llençol, manta i tovallola.

També seria bo, en aquest sentit, canviar la comunda per una tassa (preferiblement d'acer inoxidable per raons d'higiene i seguretat) i en tot cas amb el comandament d'aigua a disposició de l'usuari; també caldria instal·lar dins les celles un rentamans encastat a la paret.

Finalment, seria convenient habilitar el passadís perquè les persones detingudes durant uns dies no s'hagin d'estar sempre tancades a les celles.

També caldria reforçar la seguretat de la porta de sortida a l'exterior i encastar tots els tubs i conduccions per evitar autolesions.

En el moment de finalitzar la redacció d'aquest informe estem pendents de la resposta municipal.

## 4. IMMIGRACIÓ

### 4.1. INTRODUCCIÓ

Com els anys anteriors s'han efectuat actuacions en l'àmbit dels drets i de les llibertats dels ciutadans estrangers a Catalunya, així s'han resolt 20 consultes, rebut 33 queixes i iniciat 3 actuacions d'ofici, la qual cosa fa un total de 56 actuacions.

Les actuacions relatives a l'aplicació de la política de control de fluxos migratoris, que correspon a l'Administració de l'Estat, s'han efectuat en coordinació i col·laboració amb el Defensor del Poble i, en bona part de les actuacions s'ha estat en contacte amb organitzacions de suport a la integració dels immigrants.

#### 4.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

Immigració	- Requisits atorgament visats - Autoritzacions de retorn - Ordres d'expulsió
------------	--

#### 4.3. LA SITUACIÓ DE LA IMMIGRACIÓ A CATALUNYA

El nombre d'estrangers residents a l'Estat Espanyol en general i a Catalunya en particular és poc significatiu: 461.364 a tot l'Estat Espanyol i 83.299 a Catalunya, segons l'anuari d'estrangeria de 1995, la qual cosa suposa uns índexs de l'1% i del 1,4% respectivament, molt inferiors als dels nostres veïns de la Unió Europea.

Això no obstant, durant l'any 1996 han sovintejat informacions de situacions de conflictivitat en relació amb ciutadans estrangers que, encara que tinguin per subjecte una molt petita part de la població estrangera esmentada, projecten una imatge que, fàcilment, identifica immigració amb marginació i amb conflicte. Aquesta imatge és falsa.

Com posa de manifest la ponderada reflexió sobre el moment actual de la immigració que ens va fer arribar el Departament d'Estrangers de Càritas Girona, durant la nostra visita a les comarques de Girona, el passat novembre, davant del fenomen de la immigració existeixen diferents actituds de resposta, que van des del rebuig racista o xenòfob a l'assimilació, passant per la multiculturalitat o la integració. De totes aquestes opcions, entenem que la integració és la més adequada.

L'immigrant, encara que pugui patir algunes exclusions socials, no és un marginat, només ho serà si aquestes exclusions es consoliden, per evitar-ho cal eliminar les causes que les provoquen, objectiu que ha de perseguir la política d'immigració. Fins ara, dels tres eixos en que, se'ns ha dit per les autoritats responsables, es basa aquesta política —control de fluxos d'immigració, integració social dels immigrants i ajuts al desenvolupament dels països d'origen dels immigrants— el que més ha ocupat l'acció dels poders públics ha estat el primer.

Certament cal controlar les entrades en el territori de l'estat, això és el que en podríem dir una política d'estrangeria; però alhora cal passar a una política d'integració, tot potenciant les accions per evitar les causes d'exclusió, les més significatives de les quals les trobem en els àmbits laboral (treballs precaris i mal pagats, en especial quan no es disposa del permís), familiar (dificultats per poder viure amb la pròpia família a la que no es permet venir), sanitari (manca de dret a l'assistència) i de l'habitatge (rendes molt elevades per habitatges deficitaris).

El dia 23 de febrer de 1996, el Butlletí Oficial de l'Estat, número 47, va publicar el Reial Decret 155/1996, de 2 de febrer, pel qual s'aprovà el nou Reglament d'execució de la Llei Orgànica 7/1985, d'1 de juliol (Llei d'Estrangeria).

El Reglament, que entrà en vigor el dia 23 d'abril de 1996, ha portat un avenç en el marc legislatiu que regula la situació dels immigrants a Espanya.

Malgrat que encara som lluny d'assolir una regulació legal clara i concisa en l'àmbit de l'estrangeria, es pot dir que gradualment s'intenta millorar les disposicions reguladores del flux d'immigració i disminuir o, fins i tot, acabar amb la precarietat de l'estatus legal de l'estranger que impedeix la seva integració, en aquest sentit seguim considerant positiva la modificació normativa esmentada, tal com avançavem en l'Informe de 1995.

Quant al control de fluxos, a part de les mesures estrictament policials, és a dir, les actuacions a les fronteres i dins del territori de l'Estat en el sentit d'evitar l'entrada o procurar el retorn dels ciutadans estrangers que no compleixen els requisits legals per poder entrar o romandre en el país, amb la devolució immediata al país d'origen o bé en aquells casos en què es decreta l'expulsió previ expedient incoat pels governs civils de les respectives províncies, cal afegir les mesures adoptades per disposicions com ara l'Ordre de 11 d'abril de 1996 del Ministeri de Justícia i Interior, sobre exempcions de visats, (BOE núm. 93 de 17-4-96) en tant que s'hi fixen els termes en què les autoritats competents poden concedir exempcions de visat als sol·licitants de permisos que autoritzin a residir a Espanya, sigui en règim general o comunitari.

Així doncs, en l'esmentada Ordre l'article segon fixa els motius per poder concedir l'exempció de visat, en les lletres f) i g) exigeix als estrangers cònjuges d'espanyol o d'estranger resident legal, nacional o no d'un Estat membre de la Unió Europea que acrediti un període previ de matrimoni de tres anys abans de la data de sol·licitud.

Aquesta exigència, que limita l'accés a ciutadans estrangers casats amb espanyols o estrangers en situació de residència legal, a més de ser una mesura restrictiva per a l'entrada de ciutadans que han vingut a residir en el nostre país, al nostre entendre entra en contradicció amb un dels arguments esgrimits per l'Administració referent a la necessitat de desenvolupar mesures d'integració en la nostra societat dels immigrants que, en funció d'una sèrie de vincles de treball o familiars, tenen intenció d'efectuar una veritable integració que indubtablement és un element pacificador.

Tenim constància que el Defensor del Poble, conscient d'aquest problema, ha elaborat una recomanació, de caràcter general, a la Direcció General de Política Interior del Ministeri de l'Interior on demana que aquella Direcció General proposi la modificació de l'Ordre d'11 d'abril de 1996, sobre exempcions de visat, suprimint-ne l'exigència de tres anys de matrimoni, amb caràcter previ a la formulació de la sol·licitud per als casos en què se sol·liciti l'exempció de visat per motiu de reagrupament familiar.

En el nou reglament, concretament a l'article 25, referent a la documentació requerida per lliurar els visats de trànsit i estada, també es poden comprovar les dificultats que han de salvar els estrangers que es volen desplaçar a Espanya: efectivament s'exigeixen en primer lloc un bloc de requisits:

11656

– Objecte del viatge i condicions del trànsit o entrada prevista.

– Disposició de mitjans de subsistència suficients per al període que se sol·licita. El nivell d'aquests mitjans ha de ser proporcional a la durada i l'objecte del viatge.

– Disposició d'allotjament a Espanya durant el trànsit o l'estada.

– Garantia de retorn al país de procedència i, si escau, d'admissió en el país de destinació, un cop efectuat el trànsit per Espanya.

Un cop superats aquests requisits es poden requerir al sol·licitant els documents que acreditin:

– Residència en el lloc de sol·licitud, com també vincles o arrelament en el país de residència.

– La solvència social i professional del sol·licitant.

– L'autorització paterna per viatjar, si el sol·licitant és menor d'edat.

Finalment, si, acreditats els aspectes anteriors, la missió diplomàtica o l'oficina consular encara té dubtes per concedir el visat, l'article 25 del nou Reglament faculta per requerir la presència del sol·licitant i, quan es consideri necessari, tenir-hi una entrevista personal, amb la finalitat de comprovar la identitat del sol·licitant, la validesa de la documentació personal o de la documentació aportada, la regularitat de l'estada o residència en el país de sol·licitud, el motiu, itinerari, durada del viatge i garanties de retorn al país de residència.

Entenem que requerir d'acomplir aquests requisits, llevat dels del primer bloc, dificulta en gran manera la possibilitat d'aconseguir un visat de trànsit o estada i deixa, pràcticament, mans lliures a les autoritats d'immigració, per decidir quan el concedeixen i quan el denegen, en tot cas, ens trobem davant mesures que insisteixen en la política de control de fluxos, política d'estrangeria en sentit estricte. (vegeu queixes n.ºs. 2116/96 i 2160/96).

Un problema detectat per aquesta Institució són les dificultats que troben per fer un viatge al país d'origen els ciutadans que tenen en tràmit de renovació el permís de treball i residència, si bé aquesta qüestió ja fou detectada l'any 1995 (vegeu Informe del Síndic al Parlament de l'any 1995, publicat al BOPC n.ºm. 30 de 21-3-96, pàgines 2228 i 2405 A/O n.ºm. 1625/95). Amb l'entrada en vigor del nou Reglament esperàvem que definitivament aquesta situació se solucionés, però no ha estat així en tant que l'apartat 6 de l'article 119 del Reglament estipula que es pot lliurar una autorització de retorn a l'estranger que estigui renovant-se el corresponent permís de treball i residència sempre que acreditati que el motiu del viatge correspon a una situació de necessitat i que s'hagin iniciat els tràmits de renovació del permís abans de caducar.

En aquest sentit, el Síndic de Greuges expressà la seva disconformitat amb el requisit que es tracti d'una situació de necessitat, atès que molts dels afectats pretenen sortir d'Espanya durant les vacances anuals a fi de visitar els seus familiars, i entenem que privar d'aquesta possibilitat només pel fet que estiguin renovant el permís de treball i residència, que ja denota la voluntat de

romandre en el nostre territori, és establir una mena de càstig als immigrants estrangers i per tant un atac a la integració, sobretot si tenim en compte que aquesta renovació dels documents no es produeix normalment amb la celeritat desitjable.

Cal dir també que aquestes autoritzacions de retorn, segons el Reglament, no són previstes en casos de renovació del permís de resident, com ara els estudiants (vegeu queixa n.ºm. 1981/96).

En relació amb les autoritzacions de retorn, comentem una actuació (vegeu A/O n.ºm. 1864/96) que reflecteix aquest problema i la solució adoptada a la província de Barcelona amb la col·laboració, especialment diligent, del Govern Civil de Barcelona.

Igualment ens volem fer ressò de la col·laboració del Govern Civil de Girona en relació amb la petició formulada pel Síndic de Greuges referent a l'expulsió decretada a una ciutadana guineana (vegeu queixa n.ºm. 1744/96).

Finalment tenim notícies, tal com assenyalem en l'A/O n.ºm. 1864/96 citada, que la Direcció General de Política Interior del Ministeri de l'Interior va trametre a les Delegacions del Govern i als governadors civils una comunicació amb data 4 de novembre de 1996 en què, al punt 3, s'especificava que no és necessari que l'estranger hagi d'acreditar una situació de necessitat *strictu sensu*. En el model s'indica que ha de justificar els motius de la sortida i posterior retorn, i que cal aplicar l'article 119.6 del reglament amb la flexibilitat necessària en aquest tipus d'actuació.

Seguint amb la política d'integració dels immigrants que conviuen amb nosaltres, trobem a faltar més èmfasi en les accions dels poders públics orientades a integrar veritablement aquest col·lectiu. Tal com es va demanar en la compareixença davant la Comissió Parlamentària del Síndic de Greuges al presentar l'Informe de 1995, aquesta Institució ha fet un seguiment del Pla Interdepartamental d'Immigració de la Generalitat (vegeu A/O n.ºm. 1068/96).

Cal esmentar que en matèria d'integració dels immigrants s'ha d'actuar amb la màxima prudència, atès que tota declaració o manifestació pública, per puntual que sigui, no prou matitzada, dels representants dels poders públics pot significar un element distorsionador en el fràgil equilibri que s'intenta assolir en la societat per eradicar-ne actituds o comportaments xenòfobs. A títol d'exemple ens referim al debat que es va produir l'estiu passat sobre immigració il·legal i delinqüència (vegeu A/O n.ºm. 2099/96).

Finalment volem recordar que cada dia són més els sectors i organitzacions implicats en la lluita per la integració dels immigrants en la societat; però també que és fàcil mobilitzar sentiments de por a l'estrany, latents en tota societat, en especial quan les circumstàncies de vida dels nacionals són difícils i sense expectatives nítides de millora.

El fenomen de la immigració és molt complexe i, probablement, es complicarà encara més, per això és important actuar aviat per tal de potenciar els seus elements positius, econòmics i culturals, i evitar la generació de conflictes.

En aquest sentit cal que tots els governs amb responsabilitats en la matèria, l'estatal del qual depèn el control de les fronteres, l'autorització per residir i per treballar i garant dels compromisos internacionals adquirits per l'estat en l'àmbit de la Unió europea; l'autonòmic – català en el nostre cas – amb responsabilitats en els àmbits de les polítiques educativa, sanitària i de l'habitatge, que són claus per fer possible la integració i, els governs locals molt influents a l'hora de fer més fàcil o més difícil el procés d'integració, han de treballar plegats per donar resposta a aquest envit. Aquest treball s'ha de fer amb un diàleg fluid amb les organitzacions d'immigrants i les organitzacions no governamentals que els recolzen.

Queixa núm. 2116/96

*Denegació de visat turístic*

La senyora . s'adreçà al Síndic de Greuges en disconformitat amb la denegació de visat turístic sol·licitat per una ciutadana marroquina convidada a visitar Espanya per la compareixent.

Un cop efectuades totes les gestions possibles, la promotora es va assabentar que la denegació de visat obeïa a la manca de feina de la seva convidada.

La queixa fou traslladada al Defensor del Poble, perquè, en virtut de les seves competències, efectués les gestions oportunes.

Aquella institució ha informat la compareixent que la concessió de visats per a l'entrada i permanència de ciutadans estrangers a Espanya és una potestat estatal vinculada al concepte de sobirania, els límits de la qual són fixats en els acords i tractats internacionals en què Espanya és part i també en els derivats de la legislació sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya.

Entre aquest acords, es destaquen els que Espanya manté amb la Unió Europea, que impliquen, entre altres conseqüències, l'aplicació de criteris comuns d'actuació en l'activitat de control de fronteres en relació amb països no comunitaris i l'exigència comuna de visat d'entrada per als nacionals de països amb els quals no s'ha acordat la supressió d'aquesta diligència, mitjançant els acords corresponents, en el marc dels compromisos adquirits pels països signants de l'Acord de Schengen, entre els quals es troba Espanya.

Igualment el Defensor del Poble recordà a la compareixent l'article 12.3.2 de la Llei d'Estrangeria, que determina que per a la concessió de visat cal atènyer-se a l'interès de l'Estat espanyol i dels seus nacionals, en els termes previstos reglamentàriament. La denegació no ha de ser motivada.

Observa, doncs, el Defensor, que la norma permet a l'Administració determinar el que constitueix l'interès de l'Estat espanyol i dels seus nacionals, i en conseqüència, l'atorgament del visat se subordina a l'interès nacional, caracteritzat, en definitiva, per un acte de valoració que el titular de l'òrgan competent ha de realitzar, en funció dels requisits mínims exigits per la llei i aportats documentalment pel sol·licitant i en funció del cas concret que s'examina.

És precisament aquest acte de valoració concreta de les múltiples sol·licituds de visat formulades a les representacions diplomàtiques espanyoles a l'estranger el que, a criteri del Defensor del Poble, no pot ser objecte de fiscalització d'aquella institució, ja que no és un acte objectivable que permeti la seva anàlisi jurídica i l'adopció de determinades conclusions respecte a la procedència o improcedència de l'atorgament.

El Defensor del Poble conclouïa en la seva resolució que la denegació del visat d'entrada a Espanya no constitueix cap infracció de la legalitat vigent ni una vulneració dels drets la defensa dels quals té encomanada.

Queixa núm 2160/96

*Denegació de visat en no poder acreditar solvència professional*

La senyora . va demanar al Síndic de Greuges d'intervenir en el cas de la negativa del consolat espanyol a Istanbul de concedir un visat d'estada per un període de tres mesos a un ciutadà turc, que la promotora havia convidat amb objecte de conèixer el nostre país.

El motiu de la denegació del visat, segons el consolat, responia al fet que el ciutadà turc no va poder acreditar la seva solvència professional, atès que exercia una tasca de comissionista per compte d'uns magatzems que en cap moment no van voler reconèixer la seva vinculació de treball amb l'interessat.

La queixa fou traslladada pel Síndic de Greuges al Defensor del Poble, per posar de manifest un cop més les dificultats que comporta la redacció de l'article 25 del nou Reglament d'execució de la Llei d'Estrangeria 7/1985, de 7 de juliol, aprovat pel Reial Decret 155/1996, de 2 de febrer.

En finalitzar la redacció d'aquest informe, el Defensor del Poble, que fa gestions prop de les autoritats consulars, encara no ha emès la seva resolució.

Queixa núm. 1981/96

*Les autoritzacions de retorn únicament es lliuren als titulars de permís de treball i residència*

Una estudiant llatinoamericana, amb el permís d'estudiant pendent de renovació, va comparèixer al Síndic de Greuges davant la negativa del Govern Civil de Barcelona de lliurar-li una autorització de retorn per fer el viatge a Panamà amb motiu d'assistir al IX Congrés Mundial sobre Dret de Família.

Vista la documentació aportada per la compareixent, en què s'acreditava la seva llicenciatura en dret i la seva vinculació com a estudiant en pràctiques en aquesta branca del dret, i atès que el congrés se celebrava al cap de 20 dies, el Síndic va considerar oportú adreçar-se al Governador Civil de Barcelona interessant-se per aquest cas.

El Govern Civil de Barcelona ens respongué que certament les autoritzacions de retorn només eren lliurades als titulars amb el permís de treball i residència en fase de renovació, però que no era prevista la possibilitat de

11658

concedir-ne als titulars de permisos d'estudis. No obstant, ateses les circumstàncies manifestades i acreditades per la compareixent, el Govern Civil li va lliurar amb la màxima celeritat el permís de residència d'estudiant renovat, per tal que pogués assistir a l'esmentat congrés.

Actuació d'Ofici núm. 1864/96

*Flexibilització en la concessió d'autoritzacions de retorn*

El mes d'agost de 1996, un sindicat s'adreçà al Síndic de Greuges sollicitant-li d'intervenir davant la negativa del Govern Civil de Barcelona a lliurar autoritzacions de retorn a residents estrangers que pretenien tornar al seu país d'origen i que tenien els permisos de treball i residència en fase de renovació.

Els compareixents manifestaven la necessitat que la policia de fronteres no sollicités aquests documents, vista la impossibilitat d'aconseguir-los.

Davant d'aquest problema que sembla que afectava un bon nombre de ciutadans estrangers amb residència legal al nostre país, el Síndic traslladà la queixa al Defensor del Poble i simultàniament s'adreçà al Governador Civil de Barcelona, notificant aquesta qüestió, el malestar que generava entre els afectats i informant-lo de les diverses gestions ja efectuades l'any anterior pel Defensor del Poble a instància del Síndic en relació amb la documentació necessària perquè els ciutadans estrangers amb el permís de treball i de residència en tràmit de renovació puguin entrar i sortir del territori de l'Estat.

Immediatament, el Govern Civil de Barcelona va respondre al Síndic en el sentit que, malgrat la disposició 119, apartat 6 del Reglament d'Estrangeria, que estableix que les autoritzacions de retorn es lliuraran quan el motiu del viatge respongui a una situació de necessitat, entenia que després d'una etapa inicial més rígida, en el moment actual i ateses les instruccions cursades pel Ministeri de l'Interior, aquestes autoritzacions de retorn es concedeixen sempre que hi hagi una renovació pendent, al·legant la voluntat de visitar la família en el país d'origen o causa similar.

Posteriorment hem pogut acreditar que, efectivament, les esmentades autoritzacions de retorn són lliurades sense més problemes.

Per part seva, el Defensor del Poble va adreçar al Ministeri de l'Interior una recomanació en el sentit d'establir el procediment que permeti obtenir la corresponent autorització de retorn a territori nacional als estrangers el permís dels quals hagi caducat i que vulguin abandonar el territori espanyol per un termini no superior a 60 dies amb motiu de gaudir del període de vacances anuals retribuïdes que preveu l'article 98 del Reial Decret Legislatiu, 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors.

Recentment el Defensor del Poble ens ha informat que el Ministeri de l'Interior ha tramès un comunicat a les delegacions del Govern i als governadors civils on,

entre d'altres instruccions, es manifesta (punt 3) que no és necessari que l'estranger hagi d'acreditar una situació de necessitat *stricto sensu*. En el model s'indica que han de justificar els motius de la sortida i posterior retorn, i que cal aplicar l'article 116.6 del Reglament amb la flexibilitat necessària en aquestes situacions.

Queixa núm. 1744/96

*Revocació d'una ordre d'expulsió d'una ciutadana guineana*

Una ciutadana guineana a la qual fou denegada la sol·licitud de concessió de dret d'asil a l'empara de la Llei 5/1984, de 26 de març, reguladora del Dret d'Asil i de la condició de refugiat, modificada per la Llei 9/94, de 19 de maig, fou detinguda i se li dictà ordre d'expulsió.

Davant la seva imminent expulsió, un representant de l'afectada va comparèixer davant el Síndic de Greuges sollicitant la seva intervenció, atès que en cas d'efectuar-se l'expulsió, la vida de la interessada corria greu perill.

El representant ens manifestà que no feia gaire havia rebut documentació acreditativa que la interessada havia estat activa militant d'un partit polític de l'oposició al règim governamental i que havia estat perseguida i empresonada en diverses ocasions.

Davant d'aquestes circumstàncies que acreditaven fefaentment el perill que comportava l'expulsió d'aquesta ciutadana, el Síndic es va adreçar al Governador Civil de Girona exposant-li aquests antecedents, que motivaren la revocació de l'expulsió ja decretada.

Actuació d'Ofici núm. 1068/96

*Valoració dels programes d'actuació del Pla Interdepartamental d'Immigració*

En la compareixença davant la comissió parlamentària corresponent, el 12 d'abril de 1996, ens vam comprometre, a petició dels grups parlamentaris, a fer un seguiment i la subsegüent valoració dels programes d'actuació que conté el Pla Interdepartamental d'Immigració, des de la perspectiva de la nostra missió institucional.

Així, doncs, per tal de complir el compromís assumit, es va sol·licitar la pertinent informació al Departament de Benestar Social, el qual facilità la documentació corresponent, que ens ha servit d'eina de treball.

Igualment hi hagué dues sessions de treball del personal adscrit a l'òrgan Tècnic del Pla Interdepartamental d'Immigració amb els representants de la nostra oficina que vam designar.

El Pla Interdepartamental d'Immigració, aprovat pel Govern de la Generalitat el dia 28 de setembre de 1993, conté un seguit de programes a desenvolupar pels diversos departaments de la Generalitat integrats en la Comissió Interdepartamental d'Immigració.

La finalitat fonamental que es persegueix amb els diferents programes és la integració dels immigrants en la nostra societat, en tots els vessants –educatiu, laboral,

sanitari i cultural—, a fi que la convivència en la societat receptora sigui el més pacífica possible i s'eviti la formació de guetos que l'experiència històrica ha demostrat que generen uns recels recíprocs, que, finalment, desemboquen en greus conflictes.

De l'anàlisi dels programes que conformen el Pla es desprèn una ambiciosa voluntat d'actuar en totes les àrees bàsiques per als immigrants. En general, els resultats encara no han assolit la finalitat perseguida, si bé som conscients que un pla d'aquesta envergadura s'ha de recolzar en uns mitjans pressupostaris suficients i també en elements humans, dels que en molts casos no s'ha pogut disposar, la qual cosa ha produït un endarreriment de l'aplicació del programa, malgrat la gran activitat, que ens consta, de l'òrgan tècnic abans esmentat. Pensem en l'assistència sanitària als immigrants, una de les causes d'exclusió i problema de complexa, però no sembla que impossible, solució: el Departament de Benestar Social, segons les informacions que ens ha facilitat, reconeix que durant l'any 1996 el Departament de Sanitat i Seguretat Social ha distribuït 102 targetes sanitàries individuals a immigrants sense recursos. Igualment el Síndic pogué saber que s'ha donat previsió sanitària a 898 immigrants que no disposen de seguretat social.

Considerem que tot i l'esforç addicional que això ha pogut representar per a l'Administració, aquestes xifres són petites. No obstant volem ressaltar que, de les converses sostingudes amb ciutadans estrangers, amb organitzacions de suport als immigrants així com amb personal sanitari tenim el convenciment que ha estat superior el número d'immigrants atesos en els serveis sanitaris catalans, al que se'n deriva de les estadístiques que se'ns han lliurat; però malgrat això el problema subsisteix.

Quant al programa del Departament de Política Territorial i Obres Públiques per garantir l'accés dels immigrants als ajuts públics per a la compra o rehabilitació d'habitatges, no hem pogut determinar quin ha estat realment el nombre d'ajuts concedits als immigrants, atès que aquell Departament informà que es tracta d'una mesura prevista dins la política general d'habitatge que duu a terme la Generalitat per atendre les necessitats de la població en general, i que aquest programa respon al principi bàsic de la no discriminació de les persones per raó de sexe, edat o procedència, amb la sola limitació del nivell de renda com a requisit per tenir dret a rebre ajuts públics.

No obstant conèixer el criteri aplicat de no discriminació, considerem que, si més no, convindria disposar de la dada estadística que permetés saber quants immigrants han pogut gaudir d'aquests ajuts.

Cal insistir que sense una intervenció pública decidida, les regles de l'oferta i de la demanda propicien situacions d'injustícia caracteritzades pel cobrament de lloguers abusius per ocupar, a precari, habitatges sense condicions i la correlativa degradació i «guetització» de determinats barris, o bé el retorn al barraquisme que creïem superat.

En relació amb els programes del Departament d'Ensenyament, entenem que és aquí on possiblement s'ha

realitzat una tasca més generalitzada i estem convençuts que donarà fruit a curt termini. En aquest sentit hem de destacar que segons les dades facilitades, durant els curs escolar 1995-1996 el nombre total d'immigrants escolaritzats va ser de 16.971, és a dir, un 1,5% sobre el total de l'alumnat.

Els programes d'ensenyament de la llengua catalana als fills d'immigrants residents a Catalunya com el de formació intercultural per als mestres de primària i secundària han estat un important esforç pel Departament d'Ensenyament: a aquest darrer programa hi han assistit un total de 3.776 mestres. S'ha de potenciar l'aprenentatge de llengües no europees mitjançant els corresponents convenis i subvencions per tal que les associacions puguin ofertar cursos de llengües no europees en horari extraescolar.

Entenem que és fonamental i que s'hauria de potenciar la difusió dels models orientatius adreçats a autors de llibres de text i material didàctic per tal d'evitar qual-sevol referència discriminatòria envers les cultures extraeuropees.

Quant al Departament de Justícia, el Síndic de Greuges considera molt complet l'estudi de la Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació relatiu als problemes, la situació i les activitats que s'efectuen entre el collectiu d'immigrants privats de llibertat, entenent que aquest collectiu necessita tot el suport que l'Administració li pugui prestar, atès que són els més inadaptats i mereixen el suport de tota la societat.

Respecte al Departament de Benestar Social, tot i ser un dels departaments que han proposat més programes i que més ha contribuït a difondre missatges positius sobre les aportacions de la immigració, considerem que encara manca un programa per facilitar informació elemental als immigrants que serveixi de punt d'encontre al qual es puguin adreçar en demanda d'informació i acompanyament per gestionar les sollicituds de prestacions (cursos, beques, subvencions...) a les que segons l'ordenament vigent en cada moment tinguin dret, atesos els problemes de comunicació i de mobilitat que sovint els afecten.

Diem això, conscients dels recels que les administracions susciten en molts d'aquests ciutadans, en particular si estan en situació irregular, i dels criteris contraris a establir serveis específics en funció de la condició d'estrangers, per entendre que una especial protecció, a vegades, consolida situacions de dependència.

És per això que aquest programa d'informació podria gestionar-se des dels serveis socials preexistents, adequadament potenciats, sens perjudici de la col·laboració amb les entitats d'immigrants i d'ajuda a immigrants, la qual cosa possibilitaria que quan els immigrants assolissin un suficient nivell d'integració social, les seves demandes es canalitzessin mitjançant els serveis socials generals o ordinaris.

En conseqüència, tot i les limitacions ja apuntades — manca de pressupost i de mitjans humans—, entenem que la finalitat del Pla Interdepartamental d'Immigració és la correcta, si bé s'hauran d'augmentar els esforços per superar les dificultats i els entrebancs que els

11660

immigrants troben a la nostra societat i, sobretot, procurar que la segona generació d'immigració, de la qual estem a les portes, és a dir, els fills dels immigrants arribats en les dècades 1970-1980, estiguin plenament integrats.

Hem d'afegir que a més dels programes comentats anteriorment s'han realitzat un seguit d'actuacions genèriques per tal de potenciar el coneixement de les implicacions que el fenomen de la immigració comporta i de les mesures que afavoreixen la seva integració social, entre aquestes actuacions hem de destacar:

Realització d'estudis i investigacions sobre el tema de moviments humans i de la immigració a Catalunya, així com de la seva repercussió en la societat catalana.

Execució de campanyes de sensibilització i d'informació sobre el tema de la integració dels immigrants estrangers, tant a nivell local o comarcal, com a nivell general.

Participació en jornades, taules rodones, informes, publicacions i intervencions en mitjans de comunicació per fomentar el discurs positiu i integrador sobre la immigració estrangera a Catalunya.

Recentment el Conseller de Benestar Social ens ha facilitat un estudi sobre el tractament dels immigrants no comunitaris als mitjans de comunicació a Catalunya l'any 1996. Aquest estudi és fruit d'un conveni signat pel Departament de Benestar Social amb el Col·legi de Periodistes de Catalunya, sobre la protecció de la cultura i la imatge de les minories ètniques als mitjans de comunicació, i realitzat pel Departament de Comunicació Audiovisual i Publicitat de la Universitat Autònoma de Barcelona.

En l'esmentat estudi es poden llegir entre altres, les següents conclusions:

El tractament dels immigrants no comunitaris als mitjans de comunicació analitzats (premsa, radio i televisió) és negatiu a nivell general, si s'estudien les notícies d'actualitat sobre aquest col·lectiu des dels criteris d'igualtat i ús dels llenguatges textuals i visuals.

La temàtica de les notícies sobre immigrants fa referència més a aspectes negatius, conflictius i burocràtics, que no pas a qüestions positives i per tant de la seva quotidianitat (família, educativa, laboral, cultural, etc.).

S'hi ha trobat un ús excessiu d'imatges on els immigrants apareixen o bé en activitats passives, o realitzant tasques poc qualificades o tràmits burocràtics i també en situacions delictives.

Com a conclusió final tant a la vista de la documentació i la informació que se'ns ha facilitat com de les experiències de la nostra pròpia actuació en l'àmbit de la immigració, considerem que les previsions d'actuacions que conté el Pla Interdepartamental d'Immigració són un factor positiu per a la integració dels immigrants.

Això no obstant, entenem que alguns aspectes de la seva aplicació són millorables, com ara el suport estadístic de determinades actuacions i que, en general, els recursos destinats per desenvolupar-la no tradueixen la importància de les fites que es pretenen assolir.

Actuació d'Ofici núm. 2099/96

### *Debat sobre immigració il·legal i delinqüència*

Els darrers dies del mes d'agost de 1996, una part important de l'atenció informativa del nostre país es va centrar en un seguit de manifestacions públiques emeses des de diverses instàncies de la política, l'Administració i les organitzacions no governamentals dedicades a l'atenció als immigrants, referents al debat suscitat que relacionava immigració il·legal i delinqüència.

Aquesta qüestió motivà un illustre diputat al Parlament de Catalunya, del Grup Socialista, a adreçar-se al Síndic de Greuges, el qual, considerant justificada la petició, obrí una Actuació d'Ofici.

El Síndic de Greuges es va adreçar per escrit al Conseller de Governació i a la Delegada del Govern de l'Estat a Catalunya, en tant que copresidents de la Junta de Seguretat de Catalunya, per tal de transmetre les seves reflexions i la consegüent preocupació que la polèmica havia obert.

En aquests escrits, el Síndic reflectia la necessitat de ser extremament cautes en el tractament del fenomen de la immigració, en funció de les conseqüències irreparables que es podien desprendre en quedar malmesos els drets fonamentals de tots els ciutadans, davant de certes manifestacions públiques efectuades per responsables polítics.

Igualment s'insistí en la necessitat que la policia ha de ser eficaç a l'hora de prevenir actuacions delictives i detenir-ne els presumptes autors, tot actuant en el marc del respecte estricte de les garanties que a tot ciutadà reconeix l'estat de dret, fins i tot als possibles delinqüents, amb independència de la sanció que la seva conducta mereixi, un cop acreditat que en siguin responsables.

El Síndic insistí en la necessitat d'evitar mesures desproporcionades i, igualment, declaracions imprecises, que coadjuven a establir en el conscient o inconscient col·lectiu uns estereotips que identifiquin delinqüència amb determinats grups de persones per raó de raça, nacionalitat, etc.

Tant la Delegada del Govern a Catalunya com el Conseller de Governació van manifestar la seva plena coincidència amb les reflexions anteriors.



## SECCIÓ 2

## ORDENACIÓ DEL TERRITORI

## 1. HABITATGE

## 1.1. INTRODUCCIÓ

L'habitatge és una de les necessitats bàsiques del ser humà. La importància de les qüestions relatives a l'habitatge té tant una vessant econòmica com una vessant social. L'any 1996 en relació amb aquestes qüestions s'han resolt 21 consultes, rebut 64 queixes i iniciat 1 actuació d'ofici.

No hem d'oblidar que la majoria dels ciutadans passen una gran part de la seva vida destinant quantitats considerables dels seus ingressos a l'estalvi per adquirir i per pagar l'habitatge on han d'aixoplugar-se. Les víctimes de la inflació dels preus dels habitatges han estat, com ja havíem dit a d'altres informes, els col·lectius de gent amb menys, inclús de vegades nul, poder adquisitiu: els joves, els aturats i la gent gran, que han patit en primer grau la crisi econòmica d'aquests últims anys.

No hem d'oblidar que per a molts joves, l'adquisició d'un habitatge, ja sia de lloguer o de compra, és la «*conditio sine qua non*» per accedir a la independència respecte dels pares, bé per formar i establir un altre nucli familiar, o bé senzillment per aconseguir un desenvolupament personal que, moltes vegades, l'espai reduït del domicili dels pares no permet. Si a l'augment en els preus dels habitatges afegim que només a Barcelona hi havia prop de 70.000 habitatges vacants, segons el cens de 1991, els moviments juvenils com els dels *okupes* o *squatters* han de fer reflexionar l'administració sobre les mesures addients, per fer realitat el dret al gaudi d'un habitatge digne i adequat proclamat a la Constitució Espanyola.

També són obvis els problemes que generen els desallotjaments de famílies que s'han vist privades de recursos econòmics o han vist disminuïts els seus ingressos, com a conseqüència de malaltia, jubilació o de l'atur d'alguns dels seus membres.

No obstant tot això, el dret a un habitatge digne i adequat és un dret constitucional i els poders públics han de remoure els obstacles que impedeixin o dificultin el seu exercici, tal com correspon a un estat social.

La política en matèria d'habitatge ha d'integrar tot un ventall de mesures, enfocant tota la problemàtica a l'entorn d'aquesta qüestió des de diferents punts de vista. D'una banda, ha de preveure una acció directa de l'administració en foment de l'habitatge, bé fent de constructora i promotora dels seus propis habitatges, o bé potenciant el mercat privat oferint ajuts a la construcció, compra o lloguer. D'altra banda, l'administració ha de controlar el nivell d'habitabilitat del parc immobiliari existent, dictant les normes addients i controlant la seva aplicació. A l'últim, s'ha de preveure la regulació d'alguns aspectes, que afectant drets privats o instruments contractuals, repercuteixen indirectament en el tràfic immobiliari com ara per exemple els arrendaments urbans, les hipoteques, etc...

## 1.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

*Habitatges de promoció pública*

- Rehabilitació
- Gestió

*Habitatges de promoció privada*

- Retards en l'abonament
- Retards en l'abonament d'ajuts

*Tutela administrativa*

- Lentitud en la tramitació d'expedients sancionadors

## 1.3. LA POLÍTICA D'HABITATGE

## 1.3.1. HABITATGES DE PROTECCIÓ OFICIAL

La manca d'habitatges a preus molt assequibles per a ciutadans amb ingressos baixos se supleix amb la intervenció directa de l'Administració, que en certa manera actua com un privat en tant que exerceix una activitat econòmica i concorre en el mercat junt amb d'altres promotors, per posar a la venda o lloguer habitatges que reuneixen aquestes condicions.

Ja en d'altres informes, el Síndic de Greuges, a partir de les queixes que rep en aquesta matèria, ha palesat la insuficiència d'aquests habitatges de protecció oficial i de promoció pública per atendre la totalitat de les demandes (vegeu queixa número 3014/96).

Així mateix, se'ns plantegen tot sovint qüestions sobre el procediment d'adjudicació, ja sia manifestant desacords amb la puntuació atorgada segons les circumstàncies personals i econòmiques del sol·licitant, ja sia denunciant presumptes errors de l'Administració, que de vegades, un cop comprovats es corregeixen (vegeu queixa número 1179/96), mentre que d'altres vegades, un cop estudiada la queixa i l'informe de l'Administració actuant, es conclou la regularitat i correcció de la seva actuació.

En relació amb la gestió dels pisos de protecció oficial, l'ús dels quals es va cedir en règim de lloguer o d'adquisició diferida, l'empresa ADIGSA, hereva de l'Institut Nacional de la Vivienda, ha dut a terme una important tasca de regulació que, tanmateix, ha ocasionat alguna queixa; ens referim a contractes antics signats amb adjudicatariis que no són ja els actuals ocupants dels habitatges, i que consegüentment han de ser desnonats d'acord amb el que disposa l'article 138 2.2 del Decret 2114/1968, de 24 de juliol, pel qual s'aprova el reglament per a l'aplicació de la llei sobre habitatges de protecció oficial (vegeu queixa número 2477/96). Alguns d'aquests desnonaments afecten ciutadans amb precarietat de recursos.

11662

Pel que fa als ajuts previstos al Pla d'Habitatge, com a activitat de foment de l'Administració, arran de les diverses queixes rebudes pel Síndic de Greuges (a tall d'exemple vegeu les números 224/96, 349/96, 627/96, 1869/96 i 2337/96) i fent ús de l'habilitació continguda a la Llei 14/1984, de 20 de març, que regula la nostra Institució, vam considerar oportú obrir una actuació d'ofici (vegeu actuació d'ofici núm. 940/96).

En aquesta actuació a iniciativa pròpia es posa de manifest que els successius plans d'habitatge, emmarcats dins una política general de foment, compleixen una tasca important en la mesura que permeten l'accés a l'habitatge a un ampli sector de la població d'economia modesta, que, majorment a les ciutats, es veu marginada del mercat immobiliari.

En aquest sentit, s'ha de fer constar l'esforç de les administracions involucrades, particularment de la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, per complir, amb els seus recursos econòmics i de personal, aquesta missió.

Ara bé, el sentiment que ens han manifestat alguns ciutadans és d'engany i d'ineficàcia dels serveis.

El Síndic creu que la causa d'aquest sentiment es basa en la manca d'informació sobre les circumstàncies reals quant a l'aplicació del Pla (manca de pressupost i retards deguts al gran nombre de sol·licituds) que no concorden amb la publicitat de caire optimista que donen les institucions quan s'aproven els ajuts.

Altrament el Síndic de Greuges pensa que caldria plantejar-se si l'ambició dels objectius ultrapassa les possibilitats pressupostàries. D'alguna manera la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge ha intentat evitar la proliferació de resolucions sense la corresponent contrapartida en fons, concedint només ajuts en tant que el pressupost ho permet realment.

Així mateix, val a dir que el nombre d'entitats bancàries que signen el conveni aboca el ciutadà a una recerca decebedora de les entitats que encara disposen de fons per atendre la subsidiació dels préstecs, i finalment ha d'acudir a entitats desconegudes per ell.

De les queixes i consultes rebudes i de les investigacions iniciades per la Institució (que cronològicament hem de situar durant els mesos de maig, juny i juliol de 1996, i consegüentment les dades observades poden haver experimentat modificacions) el Síndic constata els següents problemes:

Dificultats d'accés al servei d'informació per via telefònica i manca d'atenció personalitzada a les oficines. En una primera aproximació, el ciutadà rep una documentació que esquemàticament explica els requisits per accedir als ajuts, els tipus d'ajuts (préstec subsidiat i subvenció a fons perdut), els mecanismes de càlcul i les taules aplicables als ingressos i preus de venda, que poden resultar de difícil comprensió a alguns ciutadans.

Quant a la tramitació dels ajuts, cal destacar els retards que impedeixen disposar dels diners en el moment de la compra de l'habitatge.

El Síndic considera que l'actuació impersonal dels serveis d'informació ocasiona malentesos i errors que re-

tarden el procediment i, en definitiva, dificulten l'activitat de l'Administració, en perjudici del ciutadà. Cal assenyalar que la intervenció d'agents de la propietat immobiliària com a mediadors en les operacions de compra-venda facilita l'accés dels compradors a la informació, a canvi de la corresponent despesa econòmica, generalment no menyspreable.

Així doncs, el primer contacte de l'interessat amb l'Administració competent, mitjançant els serveis d'informació, telefònica o personal, ha de ser clar tant pel que fa a la possible inclusió del sol·licitant com a beneficiari atenent a les seves circumstàncies personals com en relació amb la documentació que ha de lliurar a les oficines, com també pel que fa també als terminis reals per resoldre i les existències dineràries del moment per atendre cada demanda.

Aquestes mesures exigeixen una atenció personalitzada, a càrrec de personal amb informació actualitzada i capaç de respondre al moment, directament, les preguntes que se li puguin formular, sense problemes de temps i coordinant-se amb altres serveis d'informació.

Així mateix, és important una informació acurada sobre el tràmit que es dona a la sol·licitud del ciutadà i el termini en el qual és factible resoldre, un cop iniciat el procediment.

Altrament, quant a la tramitació dels ajuts, el Ministeri de Foment exigeix que la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge emeti una còpia autèntica de la resolució de concessió per tal que les entitats financeres la puguin trametre a l'esmentat Ministeri. És un requisit que apareix al conveni entre l'Estat i les entitats financeres i que, comportant un increment de la burocràcia en la tramitació de les resolucions, el Síndic considera innecessari, atès que mensualment s'envia informàticament certificat de totes les resolucions. En tot cas, el Ministeri de Foment pot passar aquesta informació a suport paper; això no obstant, s'ha d'articular una solució perquè, en cap cas, no es perjudiqui el beneficiari de l'ajut.

Una mesura a considerar per tal de facilitar al beneficiari dels ajuts la subvenció en el moment de la compra, que és el moment en el qual realment en té necessitat, podria consistir a deduir l'import de l'ajut de la quota de determinats tributs com ara l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques, o bé l'IVA meritat amb motiu de la primera adquisició, o bé, encara, l'Impost sobre Transmissions Patrimonials quan es tracti de segones o ulteriors adquisicions.

Aquestes observacions van motivar un conjunt de suggeriments que el Síndic va adreçar al Departament de Política Territorial i Obres Públiques. La Direcció General d'Arquitectura i Habitatge va respondre a aquesta Institució comunicant una sèrie de mesures adoptades per millorar l'atenció al ciutadà, facilitar-li l'accés a la informació i per adequar el nombre de sol·licitants a les disponibilitats pressupostàries. Igualment, el Conseller de Política Territorial i Obres Públiques va manifestar que coincidia amb els plantejaments del Síndic adreçats a agilitar la disponibilitat, per part del ciutadà, dels ajuts a l'adquisició de l'habitatge mitjançant l'ús de la política fiscal, plantejaments que ja s'havien formulat a

l'Administració Central i en els que es pensava insistir (vegeu, novament, l'A/0 núm. 940/96).

Ara bé, el Síndic és conscient que el sistema és prou complex per trobar una resolució definitiva a tots els problemes relatius a la gestió del Pla d'Habitatges. Amb tot, cal valorar positivament l'interès de l'Administració a millorar la seva actuació.

### 1.3.2. CONTROL DE L'HABITABILITAT DELS EDIFICIS

Tan important com facilitar al ciutadà l'adquisició d'un sostre sota el qual aixoplugar-se ell i la seva família, és vetllar perquè aquest sostre compleixi els requisits d'habitabilitat ajustats als paràmetres que en cada moment s'entenguin com a pressupòsits d'habitabilitat digna.

A l'Informe corresponent a l'any 1993 (vegeu BOPC número 203 del 16 de març de 1994, pàg. 13086), el Síndic va assenyalar la necessitat que les administracions competents en matèria d'habitatge es coordinin a l'hora de dictar les normes que estableixen les condicions d'habitabilitat. En aquell moment es va exposar la manca d'adequació de les ordenances d'edificació de l'àmbit metropolità del 1976 al llavors vigent Decret 346/1983, de 8 de juliol, sobre Nivell d'Habitabilitat Objectiva.

El 1995, el Govern de la Generalitat va aprovar el Decret 274/1995, d'11 de juliol, que modifica l'anterior Decret en el sentit d'imposar als ajuntaments l'obligació de controlar, abans d'atorgar la corresponent llicència d'obres, que els edificis projectats compleixen el nivell B d'habitabilitat. A hores d'ara, però, encara no s'han modificat les ordenances d'edificació per reflectir la regulació continguda en el Decret esmentat i evitar possibles conflictes de normes.

L'Administració, en el cas dels habitatges de protecció oficial, a més, ha d'exercir un control sobre la qualitat dels habitatges i sobre el compliment de les obligacions concretes pels constructors, per tal d'evitar possibles fraus.

Amb aquesta finalitat, la normativa aplicable al règim de protecció oficial estableix un procediment per sancionar les infraccions tipificades, i preveu la possibilitat que s'ordeni als responsables l'execució de les obres necessàries per adequar l'edificació al projecte aprovat i a les ordenances tècniques i normes sobre construcció que hi siguin aplicables, en el termini que s'assenyali. En el cas que l'expedient no executi voluntàriament aquesta ordre, el pot executar subsidiàriament l'Administració a càrrec de l'interessat (vegeu el seguiment de la queixa número 1788/95).

També es preveu l'execució subsidiària respecte del deure de conservació dels propietaris d'edificis que n'han d'assegurar el manteniment en condicions de seguretat, salubritat i ornament públic. Els ajuntaments poden ordenar les obres necessàries per conservar aquestes condicions i, en cas de no executar-ho voluntàriament el responsable en el termini previst, les farà subsidiàriament l'Administració, a càrrec de l'interessat (vegeu queixa número 2280/95).

És important que l'Administració faci ús d'aquestes mesures per evitar que el parc immobiliari de les ciutats es deteriori ràpidament. Tanmateix, també els propietaris d'habitatges han de prendre consciència de la seva responsabilitat i entendre que les construccions i les instal·lacions s'envelleixen pel transcurs del temps i per l'ús. En el cas de les comunitats de propietaris, en ser ells mateixos els usuaris dels habitatges, aquesta tendència a conservar es dona sense tanta dificultat. Ara bé, quan parlem d'habitatges llogats a tercers es perd aquesta relació directa i el deure de conservació se subordina al benefici que comporten les rendes. En aquest sentit, anirem comprovant quin efecte té en aquesta qüestió l'actualització gradual de les rendes de lloguer prevista a la nova Llei d'Arrendaments Urbans.

No es tracta tan sols de fer efectiu el dret a un habitatge, sinó de procurar que aquest habitatge reuneixi les condicions per tal d'afavorir un bon nivell de qualitat de vida del ciutadà.

### Queixa núm. 3014/96

#### *Dificultats per obtenir un habitatge*

El senyor . es va adreçar a la Institució demanant la intervenció del Síndic davant del problema de la seva filla de trobar un habitatge.

La filla del promotor, casada, viu amb una seva tia, la qual li cedeix una habitació. Treballa en una empresa de neteja. El marit pateix una disminució del 37% i està sense feina; tenen un fill. El promotor indica que la seva filla havia fet una sol·licitud d'habitatge al Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona i que li fou denegada la petició.

El Síndic inicià les gestions per esbrinar el motiu pel qual li havia estat denegada la sol·licitud d'habitatge. D'altra banda, va orientar el promotor sobre els possibles ajuts per al seu gendre.

En el moment de tancar el present Informe, aquesta Institució encara espera rebre informació del Patronat Municipal de l'Habitatge.

### Queixa núm. 1179/96

#### *Correcció d'un seguit d'errors*

La senyora . es queixà al Síndic de Greuges perquè, per un error del Departament de Benestar Social, la seva sol·licitud d'un habitatge de protecció oficial en règim especial de la promoció Montigalà-342 va ser exclosa de la llista provisional d'adjudicatari.

Acceptada la reclamació de la interessada, es va resoldre incloure la sol·licitud a la llista d'espera amb 30 punts, puntuació que va tornar a ser impugnada per errònia, i finalment se li va valorar amb 45 punts tot convocant-la al sorteig dels habitatges sobrants a conseqüència de les renúncies.

Per aquest seguit d'errors, la senyora . ja no podia accedir a un habitatge de tres habitacions, com de bon començament li corresponia per la seva puntuació. Per això demanava que es tingués en compte la seva sol-

11664

licitud en una altra promoció d'habitatges que s'iniciava també a Montigalà.

En resposta a la sol·licitud d'informe adreçada pel Síndic al Departament de Benestar Social, se'ns va comunicar que s'havia accedit a la petició de la interessada.

Queixa núm. 2477/96

*Ocupació d'un habitatge*

La senyora . va comparèixer davant el Síndic de Greuges per exposar la situació que descrivim breument.

Casada, el marit està sense feina i viuen amb la filla i el gendre. Té un fill a la presó.

Havent-se quedat sense habitatge per desnonament, en van ocupar un de buit, propietat de l'Institut Català del Sòl.

L'Institut Català del Sòl ha interposat demanda per recobrar la possessió de l'habitatge i la sentència li ha estat favorable. La senyora . ha apellat contra la sentència.

El Síndic va fer diverses gestions que permeteren saber que la interessada no havia formalitzat la preceptiva sol·licitud per accedir a un dels habitatges de promoció pública.

El Síndic va remetre la interessada als serveis socials corresponents per tal que l'orientessin en els possibles ajuts, ja que no s'hi havia dirigit, i per veure si podia formalitzar la sol·licitud d'habitatge.

Queixa núm. 224/96

*Retard en el cobrament d'una subvenció*

El senyor . va sol·licitar l'ajut per adquirir un habitatge a preu taxat, el desembre de 1994.

L'abril de 1995, li fou notificada per la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge la resolució que li reconeixia el dret a un préstec subsidiat.

Formalitzada la compra de l'habitatge, el senyor . va presentar la documentació pertinent per sol·licitar la subvenció. El mateix novembre de 1995 es va dictar resolució concedint a l'interessat la subvenció, que el juny de 1996 va ser inclosa en la relació de pagament.

El juliol de 1996 es trameté al Departament d'Economia i Finances l'ordre de pagament.

En el moment de tancar el present Informe, el senyor . encara no ha cobrat l'esmentada subvenció.

Queixa núm. 349/96

*Descoordinació Estat-Generalitat*

La senyora . es queixà el Síndic per la manca de resposta de la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge a la seva sol·licitud de subvenció per a l'adquisició d'un habitatge.

Segons informe de l'esmentada Direcció General, s'havia emès informe favorable a la seva sol·licitud, però encara no havia estat reconeguda per manca de trans-

ferència de fons per part de l'antic Ministeri d'Obres Públiques Transports i Medi Ambient (MOPTMA), actual Ministeri de Foment.

Paral·lelament, la Direcció General para la Vivienda, el Urbanismo y la Arquitectura, del MOPTMA, informà la interessada, a petició seva, que periòdicament es transfereixen fons a la Generalitat de Catalunya, que és la competent per reconèixer el dret a les sol·licituds i abonar les subvencions reconegudes.

Queixa núm. 627/96

*Resolució d'un recurs contra una resolució no emesa*

El senyor . exposà al Síndic de Greuges que el novembre de 1994 havia demanat la subvenció corresponent a l'adquisició d'un habitatge a preu taxat, i el juliol de 1995, en no haver rebut cap notificació, es va interessar per telèfon sobre la seva sol·licitud.

En resposta verbal, la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge el va informar que tenia concedit un 5% del preu de compra, quan el senyor . havia acreditat els requisits necessaris per obtenir-ne el 10%. Així ho va exposar per escrit el juliol de 1995, i el març de 1996 encara no havia rebut resolució en cap sentit.

Sol·licitat un informe a la Direcció General esmentada, se'ns comunicà que, quant a la sol·licitud de subvenció, s'havia fet la corresponent proposta, però no s'havia pogut emetre resolució per manca d'autorització de la intervenció del Departament. No obstant això, s'ha resolt favorablement el recurs ordinari presentat per l'interessat el juliol de 1995, i s'ha reconegut la subvenció del 10% del preu de compra.

Queixa núm. 1869/96

*Retard en la concessió d'un préstec subsidiat*

El senyor . va presentar el 14 d'abril de 1995 tota la documentació necessària per obtenir un préstec qualificat. Passat un any, encara no havia obtingut resposta de la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge.

En sol·licitar informació per telèfon, l'esmentada Direcció General li comunicà que l'ajut s'havia concedit l'octubre de 1995, però per una errada en l'adreça la notificació havia estat retornada. Si no hagués estat per la seva intervenció personal, l'expedient hauria estat arxivat.

El senyor . s'adreçà a l'entitat bancària de la qual és client per tramitar la subsidiació del préstec ja concedit, i va ser informat que l'entitat ja no tenia fons per atendre aquesta subsidiació.

El senyor . es preguntava fins quan havia d'esperar i si, mentrestant, la resolució li caducaria i hauria de repetir tota la tramitació.

Segons la informació que el Síndic pogué obtenir sobre aquest cas, el setembre de 1996 es van ampliar els fons destinats a subsidiar préstecs. Si bé la resolució caduca als sis mesos des de la seva notificació, no cal repetir tota la tramitació, sinó que s'ha de demanar un certificat de vigència.

Queixa núm. 2337/96

*Una subvenció que es fa esperar*

El senyor . es queixà al Síndic de Greuges perquè, realitzada la compra-venda del seu habitatge el desembre de 1993, se li comunicà que el 25 de setembre de 1996 s'havia donat ordre de pagament al Departament d'Economia i Finances, el qual encara trigaria un any més a abonar-li la subvenció.

Efectivament, aquesta queixa és un exemple del que ja havíem constatat i que va motivar la nostra Actuació d'Ofici número 934/96. Segons ens comunicà la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, és previst escurçar aquests terminis.

Actuació d'ofici núm. 940/96

*Els ajuts previstos al Pla d'Habitatges*

Arran de la tramitació de les diverses queixes que el Síndic de Greuges ha rebut en relació amb els ajuts previstos als successius plans d'habitatge, vam constatar que les qüestions plantejades sempre eren les mateixes, tot i que la intervenció del Síndic havia contribuït a resoldre alguns casos concrets.

Això va motivar que el Síndic ordenés, durant els mesos de maig, juny i juliol de 1996, la visita d'un grup dels seus col·laboradors als centres d'informació de les administracions competents: Secretaria General de Joventut, oficines de Benestar Social i Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, i també que s'entrevistessin amb responsables d'entitats financeres que intervenen en la tramitació de préstecs subsidiaris per a l'adquisició d'habitatges i el director general d'Arquitectura i Habitatge, per tal de clarificar i recaptar informació sobre algunes qüestions.

Vistes les queixes dels ciutadans i analitzat el resultat de les investigacions d'aquesta Institució, vam poder concretar finalment els següents problemes:

*1. Quant a l'accessibilitat del servei d'informació:*

– Via telefònica. El ciutadà té dificultats per posar-se en contacte telefònic amb els serveis d'informació. L'única línia d'accés està quasi sempre col·lapsada.

– Accés personal. Les oficines del servei tenen un sol taulell d'informació general, on es faciliten els fulls informatius. Manca una informació personalitzada, atinent a les circumstàncies de cada ciutadà i sense la pressió que deriva d'una llarga cua d'espera, tant en relació amb el temps per atendre les consultes com a la privacitat.

*2. Quant a contingut de la informació:*

En la primera visita, el ciutadà rep uns fulls informatius que expliquen esquemàticament els requisits per accedir als ajuts, els tipus d'ajuts (préstec subsidiat i subvenció a fons perdut), els mecanismes de càlcul i les taules aplicables als ingressos i preus de venda, que poden resultar de difícil comprensió per a alguns ciutadans.

En la segona aproximació, l'interessat rep:

– L'imprès de sol·licitud dels ajuts, al revers del qual consta la documentació que ha de presentar.

– Una llista de les entitats de crèdit que han signat conveni per al finançament del Pla Habitatge.

Hem constatat que en resposta a preguntes concretes la informació en relació amb el temps de tramitació no sempre és coincident ni sempre ajustada als terminis que el Síndic ha comprovat.

*3. Quant a la tramitació dels ajuts:*

– Resolució d'ajuts. Hi hem observat els problemes següents:

\* Retards que oscil·len entre sis mesos i un any, des que es presenta la sol·licitud fins que es resol la concessió.

\* Quan el beneficiari rep la resolució, no és informat sobre les entitats financeres que encara disposen de fons per atendre les subsidiacions.

\* No s'adverteix l'interessat que, transcorreguts els sis mesos de vigència de la resolució, hi ha la possibilitat de prorrogar-la. Així mateix s'han denunciat retards a l'hora de certificar la pròrroga, amb la consegüent dificultat en la possibilitat que el beneficiari trobi una entitat bancària amb fons que el financi.

– Préstec subsidiat

\* Negativa a emetre el certificat de la resolució per tal de trametre-la al Ministeri de Foment.

– Subvenció

\* Retards en transferències

\* Descoordinació en relació amb la Secretaria General de Joventut (el Decret 322/1996, d'1 d'octubre, pel qual es modifica el Decret 65/1996, de 23 de gener, en tant que unifica en el Departament de Política Territorial i Obres públiques la concessió dels ajuts als menors de 30 anys, en principi evitarà els retards derivats d'aquesta descoordinació).

\* Manca d'informació personalitzada de canvi de terminis per sol·licitar subvenció.

Conseqüentment, el Síndic féu al Departament de Política Territorial i Obres Públiques els següents suggeriments:

a) Mesurar la publicitat a raó de les possibilitats presupostàries i intentar ajustar el potencial de beneficiaris i els fons que s'hi destinen.

b) Quant a la divisió dels municipis per raó dels habitants, modificar-la i adaptar-la als preus de mercat o de construcció per tal que la ponderació tant d'ingressos com de preus de venda sigui més racional.

c) Posar a l'abast del ciutadà un servei d'informació personalitzat i aclaridor de la tramitació de les sol·licituds.

d) Promoure que el Ministeri de Foment no exigeixi l'emissió d'una còpia autenticada de la resolució, que implica un entrebanc més en la concessió i, de fet, és innecessària, ja que existeix en suport informàtic el certificat de les resolucions, que només cal passar a paper.

e) Promoure la modificació legislativa que permeti deduir de l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques, o bé de l'IVA o bé de l'Impost sobre Transmissions Patrimonials la subvenció que s'hagi concedit al

11666

beneficiari, acreditant-ho mitjançant la corresponent resolució.

La resposta del Departament als nostres suggeriments ha estat la següent:

1. Al Pla 1996-1999 s'ha previst, per tal d'evitar la inadequació entre el nombre de sol·licituds i les disponibilitats pressupostàries, el topall del 115% del nombre d'actuacions que es podran qualificar en cada tipus d'actuació protegible.

2. Quant a la zonificació de Catalunya, l'estructura d'àrees basada en un criteri purament geogràfic que conté el Reial Decret 2190/1995, de 28 de desembre, ha desaparegut amb la divisió establerta al Decret de la Generalitat 65/1996, de 23 de gener, en tant que es tenen en compte diferents variables, com el valor del sòl, el valor de la construcció, el preu de mercat i, sobretot, les informacions estadístiques i l'experiència en la gestió del Pla 1992-1995, i la introducció del coeficient V com a element ponderador dels ingressos que té en compte els membres de la unitat familiar.

3. Pel que fa a al funcionament dels serveis d'informació de la mateixa Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, per tal de millorar l'atenció telefònica quan es tracta de consultes sobre l'estat de tramitació d'expedients, es prepara de difondre-la per la xarxa Internet, que anirà dirigida, a més dels usuaris particulars, als consells comarcals i les entitats financeres, augmentant així els punts d'obtenció d'informació.

Altrament, per obtenir un aprofitament òptim dels recursos tant personals com materials, hi ha el projecte d'instalar una centraleta única per a tot el Departament, la qual comportarà un estalvi econòmic i també una millora en l'atenció al públic, en comptar amb una major nombre de persones destinades a aquestes tasques i un millor grau d'especialització. Mentrestant, s'han incrementat les línies telefòniques de la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge.

4. Quant a la atenció personal, s'han fet esforços de racionalització i de potenciació d'una millora del servei: s'ha destinat a l'atenció al públic un nombre de persones que, al Servei Territorial d'Arquitectura i Habitatge de Barcelona, constitueix una proporció molt elevada en relació amb el total de funcionaris adscrits a la mateixa unitat. A més, cada secció té un grup de persones que atenen les sol·licituds de revisió dels expedients concrets.

5. Quant als terminis actuals de tramitació, cal distingir:

Les subsidiacions de crèdits es resolen en un termini mitjà d'un mes.

Els desajustos entre resolucions emeses i possibilitat d'obtenció de finançament a les entitats de crèdit es deuen fonamentalment al fet que aquestes signen el conveni directament amb el Ministeri de Foment, i la Generalitat ignora la capacitat d'atendre les sol·licituds de préstecs en funció del consum de la quota que correspon a cada entitat. =nicament mitjançant un sistema que no inclogui assignacions estrictes de quotes i amb una participació més directa de la Generalitat en la distribució i control de l'ús d'aquests recursos es podrà millorar el servei d'informació als sol·licitants d'ajuts.

El retard en la concessió de la pròrroga del termini de sis mesos per presentar la resolució concedint el préstec subsidiat davant l'entitat financera s'ha superat amb la concessió automàtica.

Quant a la descoordinació amb la Secretaria General de la Joventut, quan se sol·licitava la subvenció corresponent als menors de 30 anys adquirents d'habitatges, d'ençà de l'entrada en vigor del Decret 322/1996, d'1 d'octubre, que unificà en el Departament de Política Territorial i Obres Públiques, la concessió d'aquests ajuts i, per tant, la tramitació dels expedients, s'han superat els retards derivats d'aquesta descoordinació.

Quant a l'exigència de còpia autenticada de la resolució reconeixent el dret dels ajuts, fins ara el Ministeri de Foment no torna els expedients per manca d'aquest document.

Finalment quant a la possible deducció de l'import de la subvenció de determinats impostos, és una proposta que ha estat plantejada davant l'Administració central, però que no ha estat mai acceptada. Amb motiu de la revisió del vigent Pla, l'any 1998, es tornarà a insistir sobre aquesta mesura tendent a posar fi als retards en el pagament de les subvencions.

Amb les mesures adoptades no n'hi ha prou per evitar determinades queixes, que continuaran plantejant-se en el futur, bé perquè no s'han articulat les solucions adequades (pensem en la possible deducció de la quota de determinats impostos de la subvenció atorgada) i perquè el sistema és prou complex en si per generar amb el seu funcionament normal una sèrie de problemes (a tall d'exemple, hi ha els que deriven de la intervenció de diversos departaments tant de l'administració central, com de l'autonòmica, que exigeix un alt grau de coordinació) de difícil solució.

No obstant això, el Síndic de Greuges considera positiu l'esforç de l'Administració per millorar la gestió d'aquests ajuts i el grau d'acolliment dels seus suggeriments.

Seguiment de la Queixa núm. 1788/95 (*Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya* núm. 30, de 21 de març de 1996, pàgs. 2299 i 2300)

*Un expedient sancionador tramitat durant vuit anys*

El senyor . es va queixar al Síndic de Greuges pel retard en la tramitació d'un expedient sancionador incoat l'any 1990 contra els responsables d'uns defectes en la construcció d'uns habitatges de protecció oficial a Riudoms.

La resolució per la qual s'ordenà als sancionats l'execució de les obres es va dictar el 20 de setembre de 1995, i s'advertí que la no realització voluntària implicaria l'exacció cautelar del valor de les obres, per tal que fossin subsidiàriament executades per l'Administració.

Part dels sancionats dipositaven a la Caixa General de Dipòsits de la Generalitat la quantitat necessària per a la realització de les obres, i alhora reiteraven que l'obligació de fer ha de quedar sense efecte substituint-la per l'obligació líquida d'abonar les quantitats ja avalades.

En el mateix sentit, la resta dels sancionats ingressaren el 23 de novembre de 1995 l'esmentada quantitat a la sala segona del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

Finalment, el 18 d'octubre de 1995 es va interposar recurs ordinari contra la Resolució de 20 de setembre, pel qual un dels infractors sollicitava l'anul·lació de l'execució subsidiària substituïnt-la per l'obligació líquida.

El Síndic es va adreçar al Departament de Política Territorial i Obres Públiques per recordar que, no havent estat executades les obres pels promotors de la queixa, no hi cabia la possibilitat que l'obligació esdevingués dinerària, i que per tant continuava tractant-se d'una obligació de fer. A més calia executar subsidiàriament les obres sense més dilacions, atès que estava provada la manca de voluntat dels infractors i l'Administració disposava dels diners.

El Departament esmentat informà el Síndic en resposta als nostres suggeriments, que el 25 d'octubre de 1996 es va aprovar l'adjudicació de l'obra. D'altra banda, el mateix interessat ens va comunicar que el novembre del 1996 l'empresa adjudicatària, ja havia començat les reparacions.

Queixa núm. 2280/95

#### *Un cas d'execució subsidiària municipal*

El senyor . es queixà el Síndic de Greuges per les deficiències que afectaven l'habitatge que ocupa en règim de lloguer, per la negligència del propietari.

El promotor de la queixa ens aportava un informe signat per l'arquitecte tècnic del Districte de Ciutat Vella. D'aquest informe es despenia que les deficiències de l'immoble són degudes a l'antiguitat, manca de conservació i obsolescència funcional, la qual cosa s'havia de comunicar al propietari, ja que era perillós per als llogaters i també per a tercers.

Pel que fa a les obres de condicionament de l'última planta de l'edifici, que el propietari tenia en curs quan es va fer la inspecció, no es va poder acreditar que disposessin de llicència municipal d'obres, però a més incidien sobre els pisos dels llogaters, de forma que hi havien provocat un petit esfondrament.

Pel perill que oferia l'estat de l'edifici i la urgència d'una actuació immediata de l'Ajuntament de Barcelona, el Síndic s'hi va adreçar exposant el problema i sol·licitant un informe sobre l'actuació municipal.

No fa gaire, l'Ajuntament va comunicar que els treballs de reparació havien estat fets amb caràcter subsidiari pels serveis tècnics municipals, a càrrec del propietari.

## 2. URBANISME

### 2.1. INTRODUCCIÓ

El disseny dels assentaments humans respon a la necessitat de racionalitzar l'ús del sòl disponible per tal de preveure i assignar unes condicions de vida que en cada moment es consideren mínimes i exigibles.

En aquest sentit, les administracions implicades han d'actuar en l'exercici de les competències urbanístiques, tant pel que fa al planejament del territori com al control i la vigilància del compliment i l'execució d'aquest planejament. Durant l'any 1996, en relació amb aquestes qüestions, s'han efectuat 138 actuacions (41 han estat consultes resoltes i 97 queixes rebudes).

Cal destacar la importància de l'actuació dels municipis, com a entitats més properes tant a l'element material, el sòl, com a l'element humà, la població, i les seves necessitats. Tanmateix, en molts casos les entitats locals són administracions que no disposen de recursos econòmics suficients per crear, desenvolupar i controlar l'aplicació dels seus propis plans urbanístics. Si bé la llei preveu uns mecanismes per remoure els possibles obstacles econòmics o tècnics que impedeixin prestar determinats serveis mínims necessaris, aquestes vies no sempre s'utilitzen o no sempre són prou eficaces.

Altrament, el Síndic ha de reiterar un cop més que les condicions a les quals està sotmesa l'activitat dels particulars en matèria urbanística no poden ser reorientades per les administracions per aconseguir unes finalitats que no siguin les estrictament previstes per la llei.

### 2.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

#### *Planejament*

– Desacord amb la classificació del sòl, la qualificació del sòl, i l'ordenació de volums i alineacions.

#### *Gestió*

– Finançament d'obres d'urbanització i conservació.

– Entitats urbanístiques col·laboradores amb l'Administració.

#### *Disciplina*

– Obres sense llicència.

– Ordres d'execució d'obres, execució subsidiària.

### 2.3. INTERVENCIÓ DELS AJUNTAMENTS EN MATÈRIA DE DISCIPLINA URBANÍSTICA, LLICÈNCIES I EXECUCIÓ DEL PLANEJAMENT

La competència urbanística dels ajuntaments comprèn totes les facultats de caràcter local que no han estat atribuïdes per llei a altres organismes.

Els ajuntaments tenen competències en matèria de disciplina urbanística, intervenció en l'edificació, en els usos del sòl i en l'execució de les obres d'urbanització.

11668

Pel que fa a les queixes rebudes en matèria de disciplina urbanística, la major part es refereixen a la inactivitat de l'Administració davant les denúncies per infraccions urbanístiques (vegeu queixa 1610/95). En aquest sentit hem de recordar que els ajuntaments han de vetllar perquè es compleixi la legalitat urbanística. L'article 274 del Decret legislatiu 1/1994, de 12 de juliol, pel qual s'aprova la refosa dels textos legals vigents a Catalunya en matèria urbanística, diu:

«- 1 Qualsevol actuació que contradigui les normes o el planejament urbanístic en vigor ha de donar lloc al fet que l'Administració competent adopti les mesures necessàries perquè es procedeixi a la restauració de l'ordre jurídic infringit i de la realitat física alterada o transformada com a conseqüència de l'actuació illegal.

»- 2.- En cap cas l'administració no pot deixar d'adoptar les mesures tendents a tornar a posar els béns afectats en l'estat anterior a la producció de la situació il·legal.»

En aquest sentit, els articles 254, 255 i 256 d'aquest text legal preveuen el procediment pel qual es canalitzarà la reacció de l'Administració davant els actes d'edificació o ús del sòl que s'efectuïn sense llicència o ordre d'execució o sense ajustar-se a les condicions que s'hi assenyalen, establint uns terminis dins dels quals ha d'actuar l'Administració.

Entre les mesures tendents a tornar a posar els béns afectats en l'estat anterior a la producció de la situació illegal hi ha l'execució subsidiària a càrrec de l'interessat, i no hem d'oblidar que, d'acord amb l'article 94 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, els actes de les administracions públiques subjectes al dret administratiu són immediatament executius. Per tot això, si transcorreguts dos mesos des de la notificació de l'acord de suspensió de les obres o de l'ordre d'ajustar les obres a la llicència o de legalitzar-les, l'interessat no actua de forma voluntària, l'ajuntament acordarà l'enderroc de les obres a càrrec de l'infractor.

Per les queixes que rep el Síndic de Greuges motivades per la inactivitat dels ajuntaments davant la manca d'execució voluntària de les ordres d'enderroc, constatem que la tramitació dels expedients per infracció urbanística avancen amb més o menys lentitud fins que arriba el moment d'acordar-ne l'execució subsidiària, quan, en la major part dels casos s'aturen per complet (vegeu queixa núm. 220/96) i fins i tot, s'ha donat el cas que els mateixos ajuntaments arriben a allegar la prescripció de l'ordre d'enderroc pel transcurs del temps.

Hem de recordar que les administracions urbanístiques competents han d'ajustar la seva actuació al principi d'eficàcia recollit a la Constitució (article 103) i al criteri de celeritat, tal com preveu l'article 74 de la Llei 30/1992.

Així, si segons l'article 106 de la Constitució, «els particulars, en els termes establerts per la llei, tindran dret a ser indemnitzats per qualsevol lesió que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, llevat dels casos de força major, sempre que la lesió sigui conseqüència del

funcionament dels serveis públics» la inactivitat de l'Administració pública, en ser un supòsit de funcionament anormal dels serveis públics, donarà lloc a indemnització.

Cal recordar també, que la mateixa Llei 30/92 al seu article 41, estableix que:

«1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptaran las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de los procedimientos.

»2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública que corresponda.»

A part de l'oportuna ordre d'execució o suspensió d'obres o altres usos, es podrà incoar el corresponent expedient sancionador, perquè, tal com diu l'article 274 del Decret Legislatiu 1/1990, «les sancions per les infraccions urbanístiques que s'apreciïn s'imposaran amb independència de les mesures a les quals fan referència els apartats anteriors (mesures tendents a tornar a posar els béns afectats en l'estat anterior a la producció de la situació illegal)»

De vegades ens trobem que no s'incoen expedients sancionadors i d'altres vegades, i això no sempre arriba a coneixement dels ciutadans, el que passa és que les multes imposades no es cobren, amb la qual cosa se'n desvirtua la finalitat. També és important la graduació de la multa per tal d'evitar que la imposició es converteixi en un acte automàtic i merament ritual. L'article 268 del Decret Legislatiu 1/1990, diu:

«Per graduar les multes s'atendrà primordialment a la gravetat de la matèria, a l'entitat econòmica dels fets constitutius de la infracció, a la seva reiteració per part de la persona responsable i al grau de culpabilitat de cadascú dels infractors.» (Vegeu queixa núm. 1945/95).

Els ajuntaments també tenen un paper important en l'execució de les urbanitzacions, sigui directament, quan es tracta del sistema de cooperació, o indirectament, quan el sistema és de compensació.

No hem d'oblidar que la competència urbanística pel que fa a l'execució de l'obra urbanitzadora concedeix la facultat de canalitzar, dirigir, realitzar, concedir i fiscalitzar l'execució de les obres d'urbanització tanmateix les realitzin els mateixos propietaris (vegeu queixes núm. 775/96).

Hem de recordar que l'ordenació del territori mitjançant el planejament no té els efectes desitjats si en l'execució dels plans les administracions competents en matèria urbanística no exerceixen les seves competències de tutela de l'activitat dels particulars.

En definitiva, s'ha d'evitar que adquireixin fermesa unes situacions de fet contràries a l'ordenament a causa de la inactivitat dels ajuntaments. Però cal tenir en



compte que no tots els municipis de Catalunya disposen dels recursos tècnics i econòmics suficients per exercir les seves competències en matèria urbanística (vegeu queixes núms. 730/95 i 549/96).

El Decret legislatiu 1/1990, de 12 de juliol, abans esmentat, preveu al seu article 14 que els municipis es puguin constituir en mancomunitats voluntàries per al desenvolupament de les seves competències urbanístiques de conformitat amb el que estableix la legislació de règim local.

Efectivament, la Llei 8/1987, de 15 d'abril, Municipal i de Règim Local de Catalunya, estableix que tots els municipis, independentment o associats, han de prestar com a mínim, entre d'altres, els serveis d'enllumenat públic, clavegueres i pavimentació i conservació de les vies públiques.

Si l'establiment o prestació d'aquests serveis resulta impossible o de molt difícil compliment, els municipis poden sol·licitar del Govern de la Generalitat la dispensa de l'obligació de prestar-los, que passarà al consell comarcal.

D'altra banda, davant l'incompliment greu de les obligacions urbanístiques de l'ajuntament, els particulars poden adreçar-se a la Direcció General d'Urbanisme, ja que el Conseller de Governació, a proposta del de Política Territorial i Obres Públiques, pot designar un gerent o transferir les necessàries atribucions de la corporació municipal a la comissió d'urbanisme, que les exercirà mitjançant una comissió especial en la qual tindrà representants l'ajuntament.

Quant a la intervenció de l'administració urbanística competent en l'edificació, ja hem fet esment en informes anteriors que la finalitat de les llicències urbanístiques és de comprovar la conformitat de l'activitat proposada pel particular amb l'ordenament jurídic. La llicència és, doncs, un acte reglat d'acord amb l'article 247.2, que diu: «Les llicències s'atorgaran d'acord amb les previsions d'aquesta Llei, dels plans d'ordenació urbana i programes d'actuació urbanística i, si s'escau, de les normes complementàries i subsidiàries del planejament i altres figures del planejament»

Les llicències d'obres obliguen el titular a:

- Satisfereix les despeses que s'ocasionin a l'administració municipal com a conseqüència de les activitats autoritzades en la llicència.
- Construir o reparar la vorera del davant de la finca dins el termini de conclusió de l'obra.
- Reparar o indemnitzar els danys que es causin en els elements urbanístics: voreres, rigoles, paviments, fanals, arbres, canalitzacions, clavegueres, etc.
- Instal·lar i mantenir en bon estat la tanca de precaució mentre durin les obres.

Per garantir el compliment d'aquestes obligacions, l'ajuntament fixarà en cada cas la quantitat que el sol·licitant de la llicència ha de dipositar o de garantir amb aval bancari, prèviament a la concessió de la llicència. L'import avalat serà com a mínim el doble del cost de construcció de la vorera reglamentària corresponent a la finca, i serà fixat per la corresponent ordenança fiscal.

Per executar aquest aval, no n'hi ha prou que els serveis tècnics de l'ajuntament constatin l'existència d'algun dany en els elements urbanístics, sinó que cal que aquests danys siguin conseqüència de l'obra efectuada (vegeu queixa núm. 231/96). És a dir, l'ajuntament no pot aplicar aquesta garantia al compliment de les seves competències relatives a la urbanització i el manteniment de les vies públiques.

Finalment, la narració de la queixa 2183/94 permet recordar que el planejament imposa uns límits a l'activitat dels propietaris i aquestes condicions han de respondre als objectius pels quals van ser pensades.

Queixa núm. 1610/95

*Demora en l'adequació d'unes obres a les condicions de la llicència*

L'any 1994, la senyora . havia denunciat a l'Ajuntament de Viladecans, l'elevació de terres i la construcció de murs sobre cotes superiors a les permeses en parcel·les limítrofs a la seva, la qual cosa provocava humitats per acumulació d'aigües pluvials a més d'una reducció considerable de llums i vistes.

L'Ajuntament va ordenar, l'any 1995, l'adequació de les obres realitzades a les condicions de la llicència atorgada.

Degut el temps transcorregut des de l'inici d'aquesta situació i ateses les diverses actuacions que havien dut a terme els veïns afectats, el Síndic va instar l'Ajuntament per a què agilités el compliment de la legalitat urbanística evitant les demores injustificades.

Segons ens va comunicar l'Ajuntament de Viladecans, els veïns que havien realitzat les obres havien presentat recurs contra el Decret de l'Ajuntament ordenant la reposició de la realitat física alterada. Aquest recurs va ser desestimat en tant l'elevació del terreny i el mur construït eren il·legalitzables.

Segons ens ha comunicat la interessada s'ha executat l'ordre d'enderroc.

Queixa núm. 220/96

*Una tanca illegal*

El motiu de la queixa que el senyor . va adreçar al Síndic de Greuges era la inactivitat de l'Ajuntament del Port de la Selva davant la manca d'execució de dues ordres d'enderroc, de dates 24 d'agost de 1992 i 12 de gener de 1994, per la construcció d'una tanca que no respectava l'alineació preceptiva.

El promotor de la queixa havia sol·licitat en diverses ocasions l'execució subsidiària d'aquests enderrocs, sense obtenir resposta de l'Ajuntament.

També en aquest sentit s'havia pronunciat la Direcció General d'Urbanisme, recordant a l'Ajuntament el que disposen els articles 255.2 i següents del Decret legislatiu 1/90, de 12 de juliol, i 95 i següents de la Llei 30/92, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú, en relació amb l'obligació de les entitats locals d'exercir les seves competències en matèria urbanística.

11670

Conseqüentment, el Síndic de Greuges va recordar a l'Ajuntament que per les dues resolucions esmentades restava obligat a fer complir la legalitat urbanística o a restaurar-la subsidiàriament a càrrec de l'interessat i va suggerir que sense més dilacions incoés expedient d'execució forçosa.

El Síndic no ha rebut resposta al recordatori de deures legals.

Queixa núm. 1945/95

*Infracció urbanística reiterada*

El senyor . havia denunciat diverses vegades a l'Ajuntament de Castelldefels el cobriment il·legal d'una terrassa d'un veí. L'Ajuntament dictava la corresponent ordre d'enderroc, que l'infractor executava de forma voluntària; però, passat un temps prudencial, el mateix veí tornava a bastir la instal·lació.

El Síndic de Greuges va recordar a l'Ajuntament que, d'acord amb el que disposen els articles 262 a 281 del Decret 1/1990, de 12 de juliol, amb independència que davant de qualsevol actuació que contradigui les normes o el planejament urbanístic en vigor, es poden adoptar les mesures necessàries per restaurar l'ordre jurídic infringit i la realitat física alterada; també es poden imposar les sancions oportunes, tenint en compte que per graduar les multes cal atènyer-se, entre altres coses, a la reiteració per part de la persona responsable.

L'Ajuntament de Castelldefels ha acceptat el nostre recordatori de deures legals, en el sentit de sancionar l'infractor per reiteració en la infracció urbanística.

Queixa núm. 775/96

*Defectes d'urbanització pel sistema de cooperació*

El senyor . es va queixar al Síndic de Greuges de la inactivitat de l'Ajuntament de Roda de Barà davant les seves instàncies demanant la connexió del seu habitatge a la xarxa de clavegueres construïda l'any 1992, més que més quan des del 1994 ja en pagava la taxa.

El Síndic de Greuges va adreçar-se a l'Ajuntament per sol·licitar un informe tècnic sobre aquesta qüestió, advertint que calia agilitar les obres de connexió atès el temps transcorregut.

L'Ajuntament de Roda de Barà ens va comunicar que la connexió no s'havia fet en el seu moment per una errada del contractista, que havia estat requerit diverses vegades a corregir aquest i altres defectes de construcció. Atès que l'empresa adjudicatària de les obres no havia encara executat les reparacions ordenades, s'havia decidit que la brigada municipal fes els treballs de connexió a càrrec de l'empresa constructora.

Així mateix, el Síndic de Greuges va aconsellar el senyor . que sol·licités la devolució de la taxa durant el període que no havia pogut gaudir del servei.

Queixa núm. 730/95

*Col·laboració dels ajuntaments amb les entitats urbanístiques*

El president de la Junta de Compensació de la Urbanització .. presentà al Síndic un escrit de queixa plantejant els problemes de finançament en què es troba la Junta per la manca de pagament de les quotes per part dels propietaris i l'escassa col·laboració de l'Ajuntament de Caldes de Malavella. Així mateix, la denegació de llicències d'obres havia afavorit la proliferació de construccions il·legals respecte de les quals l'Ajuntament no exercia les seves competències en matèria de disciplina urbanística.

El Síndic de Greuges va recordar a l'Ajuntament que podia exigir per via de constrenyiment les quantitats degudes a la Junta de Compensació pels seus membres.

Així mateix, en relació amb l'atorgament de llicències d'obres, l'Ajuntament pot autoritzar l'edificació en sòl urbà quan els terrenys assoleixin la condició de solar o quan s'asseguri l'execució simultània de la urbanització i de l'edificació mitjançant les garanties que determinen els articles 39 a 41 del Reglament de Gestió Urbanística 3288/1978, de 25 d'agost.

Finalment, pel que fa a la proliferació de barraques en la Urbanització .. de Caldes de Malavella, l'Ajuntament té la competència de policia en matèria de disciplina urbanística, amb l'exercici de la qual s'eviten aquest tipus de situacions.

L'Ajuntament de Caldes de Malavella no va acceptar aquest recordatori de deures legals, al·legant manca de recursos.

El Síndic va recordar la possibilitat de sol·licitar l'ajut del Departament de Política Territorial i Obres Públiques per exercir les competències urbanístiques municipals. Així mateix va oferir la seva mediació per tal d'actuar prop el Departament esmentat en el cas que, havent demanat aquest ajut, l'Ajuntament no hagués obtingut resposta.

L'Ajuntament de Caldes de Malavella no ha respost a l'ofertament d'aquesta Institució.

Queixa núm. 549/96

*Competències municipals en matèria de disciplina urbanística*

La senyora . exposà al Síndic de Greuges per escrit que, l'any 1994, el seu veí propietari de la finca contigua, per fer obres de reconstrucció d'una pallera al carrer únic del nucli d'Escalarre, dipositava la runa a la via pública, on el pas resultava impossible.

L'agost del 1995, l'Ajuntament de la Guingueta d'Àneu, arran de les reiterades denúncies de la senyora ., va ordenar la retirada immediata de la runa i la restitució i adequació del camí. La senyora . es queixà al Síndic de Greuges perquè l'Ajuntament no actuava davant la manca d'execució voluntària d'aquest requeriment.

En resposta a la nostra sol·licitud d'informe, l'Ajuntament de la Guingueta d'Àneu va exposar que el mu-

nicipi és format per 13 nuclis de població i, per manca de recursos econòmics, molts d'aquests nuclis no disposen de serveis mínims obligatoris, per exemple de brigada municipal d'obres, com és el cas d'Escalarre.

El Síndic de Greuges va recordar a l'Ajuntament que l'article 25.2 d) de la Llei de Bases de Règim Local estableix com a competències pròpies del municipi: «L'ordenació, la gestió, l'execució i la disciplina urbanístiques...» Així mateix, preveu com a servei mínim de competència municipal la pavimentació i la conservació de les vies públiques.

Si per manca de recursos econòmics no es poden prestar aquests o altres serveis mínims, l'Ajuntament té al seu abast diverses solucions, des de la mancomunitat de municipis, la sollicitud de col·laboració a d'altres administracions, la Generalitat, la diputació provincial o el consell comarcal, o fins la dispensa de la prestació del servei a la qual es refereix l'article 65 i 66 de la Llei 8/87, de 15 d'abril, Municipal i de Règim Local de Catalunya.

Segons comunicà més endavant la senyora ., l'Ajuntament va començar a enretirar la runa que havia motivat les seves denúncies.

Queixa núm. 231/96

#### *Retorn denegat d'un aval*

La senyora . va fer unes obres de rehabilitació i ampliació en una casa unifamiliar de la qual és propietària al Masnou. Per obtenir la llicència d'obres va haver de formalitzar un aval que garantís la construcció o reposició dels serveis urbanístics de la via pública que poguessin restar malmesos a conseqüència de l'execució de l'obra.

En demanar, un cop finalitzada la rehabilitació, la devolució de l'aval, l'Ajuntament del Masnou va requerir-la a esmenar les anomalies observades a la via pública pels serveis tècnics municipals, que segons l'afectada ja hi eren abans de començar les obres.

Sol·licitat un informe sobre aquesta qüestió, l'Ajuntament va justificar la seva actuació al·legant que l'aval dipositat no es retornava perquè, a conseqüència de les obres realitzades, mancava la reposició del paviment de la rigola i del carrer, que estaven enfonsats i malmesos, i que així mateix s'havien deteriorat alguns panots de la vorera.

El Síndic es va posar en contacte amb la senyora ., que, pel que fa a la rigola i al paviment del carrer, facilità a la Institució unes fotografies anteriors a la rehabilitació, per les quals es podia apreciar que en aquell moment els elements esmentats de la via pública ja estaven enfonsats i amb esquerdes. En segon lloc, quant als panots de la vorera, la promotora ja els havia substituïts per peces noves.

Atès tot això, el Síndic de Greuges va recordar a l'Ajuntament del Masnou que havia de retornar l'aval, ja que les obres no havien estat les causants dels danys indicats per l'Ajuntament.

L'Ajuntament no ha acceptat el nostre recordatori de deures legals i finalment ha executat l'aval, segons ens ha comunicat la senyora .

Queixa núm. 2183/94

#### *Requalificació d'una finca*

La senyora . es queixà al Síndic de Greuges per l'afectació de la seva finca, prevista a l'aprovació provisional de la «Modificació puntual del Pla Especial de millora, protecció i reforma interior de la Vila de Gràcia al carrer Verdi»

L'Ajuntament de Barcelona va informar el Síndic que la zona on se situa la finca de la senyora . és regulada pel Pla Especial de Gràcia, que va ser impugnat en via contenciosa administrativa.

En compliment de la sentència dictada arran d'aquest recurs es va tramitar la modificació del Pla esmentat, aprovat definitivament el 27 de febrer de 1986.

El Síndic va poder constatar que les circumstàncies reals no coincidien exactament amb les expressades en aquest informe, atès que:

1. El Pla Especial de Millora, Protecció i Reforma Interior de la Vila de Gràcia va ser aprovat definitivament, en data 24 de juliol de 1986, pel Consell Metropolità de la Corporació Metropolitana de Barcelona.

2. Determinats interessats hi van interposar un recurs contenciós administratiu (núm. 1370/87-B), i la Secció 3a de la Sala corresponent del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya dictà la sentència de 8 de juny de 1990, per la qual es va anul·lar la delimitació de la Unitat d'Actuació número 3, de l'esmentat Pla.

3. A conseqüència d'aquesta sentència, la Unitat Operativa de Planejament I, de l'Àrea d'Urbanisme de l'Ajuntament va redactar una Modificació Puntual del mencionat Pla Especial, que va ser aprovada provisionalment pel Consell Plenari, en sessió del dia 28 d'octubre de 1994, i definitivament per la Comissió d'Urbanisme de Barcelona, en sessió del dia 20 de gener de 1995.

Tanmateix, un cop rectificats aquests extrems, el Síndic va comprovar que l'Ajuntament no havia actuat de forma irregular afectant la finca, però va suggerir que es donés resposta expressa a la petició de la interessada per la qual sol·licitava de reconsiderar l'afectació de la seva finca un cop estudiada i analitzada l'oportunitat de la desafectació.

L'Ajuntament de Barcelona ens va comunicar que va citar la senyora . per respondre personalment les seves preguntes.

### 3. MEDI AMBIENT

#### 3.1. INTRODUCCIÓ

Les qüestions ambientals que es plantegen al Síndic, per escrit o en forma de consulta personal o telefònica, es decanten majoritàriament, cap a les activitats classificades, això no obstant, poc a poc es van rebent as-

11672

sumptes relatius a l'àmbit de les infraestructures i de les decisions estratègiques sobre l'ordenació del territori, l'aprofitament dels recursos i el desenvolupament sostenible.

Els comentaris que seguiran es deriven de les 116 actuacions de l'any 1996, 25 de les quals han estat consultes resoltes, 88 queixes rebudes i 3 actuacions d'ofici iniciades.

Atès que algunes de les actuacions relacionades amb el medi ambient requereix de la utilització de normes de caràcter tècnic que exigeixen una preparació, uns coneixements i una especialització que excedeixen l'àmbit estrictament jurídic, en el que acostuma a actuar l'oficina del Síndic, i sense els quals és difícil analitzar les informacions que se li presenten tant per part de l'Administració com dels particulars, es va signar un conveni de col·laboració amb el Col·legi d'Enginyers Industrials de Catalunya.

Aquest conveni, d'octubre de 1996, mitjançant el qual el Col·legi d'Enginyers Industrials donarà suport tècnic al Síndic en l'àmbit de les funcions de la professió que representa, s'ha començat a utilitzar el 1997.

### 3.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

#### *Medi ambient i qualitat de vida*

- Activitats classificades:
- Insuficient aplicació de la normativa vigent
- Manca d'ordenances reguladores
- Indefensió per inactivitat administrativa
- Infraestructures i serveis amb impacte ambiental regulat (plantes incineradores, depuradores, abocaments de residus incontrolats, carreteres)

### 3.3. LA INACTIVITAT DE L'ADMINISTRACIÓ O LA MANCA D'UNA SOLUCIÓ EFICAÇ MOTIVA ELS PARTICULARS A REPRODUIR LA SEVA QUEIXA DAVANT EL SÍNDIC DE GREUGES

La diversitat de queixes plantejades en matèria de medi ambient ens permet de fer-ne una classificació atenent al grau d'intervenció que ha tingut l'Administració competent en procurar resoldre els problemes plantejats. Així doncs, podem distingir entre:

### 3.3.1. LENTITUD DE L'ADMINISTRACIÓ, TANT PER INICIAR LES ACTUACIONS ADREÇADES A POSAR FI A LES MOLÈSTIES DENUNCIADES PELS PARTICULARS COM A EXECUTAR ELS SEUS PROPIS ACTES

#### a) Lentitud a iniciar actuacions

El fet mateix que motiva la queixa és la inactivitat de l'Administració per posar fi a les molèsties per soroll ocasionades pel funcionament d'uns establiments públics (en aquest sentit, vegeu queixes núm. 1576/96 i 1946/95).

Tot i que en un d'aquests casos s'arribà a eliminar les causes generadores de les molèsties, i, en l'altra, s'inicià la tramitació d'un expedient sancionador contra l'establiment infractor, el Síndic ha posat de manifest a la corporació local la injustificada dilació en la tramitació de les denúncies.

#### b) Lentitud a executar resolucions

L'Ajuntament posposa l'execució dels seus actes en atenció als interessos del particular titular de l'activitat molesta.

L'obligació de resoldre expressament que tenen les administracions públiques ha de comportar necessàriament la plasmació per escrit dels actes que dicten, a fi que puguin produir els seus efectes des d'aquesta data o a partir de la notificació, publicació o aprovació, tal com preveu l'article 57 de la Llei 30/1992, del Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú; en cas contrari, ens trobaríem davant d'un acte presumpte, amb efectes estimatoris o desestimatoris, segons el cas (article 42 Llei 30/1992), el qual, això sí, per ser eficaç, requeriria de ser acreditat mitjançant la certificació d'actes presumptes (article 43 Llei 30/1992).

Els actes dictats per l'Administració són executius, de conformitat amb el que disposa la llei; però és la mateixa Administració que els ha de fer efectius, ja que en cas contrari s'obligarà els particulars a recórrer als tribunals perquè n'ordenin l'execució.

El seguiment de la queixa 1223/1995 ens permet veure com els decrets dictats per l'ajuntament no són efectius, a la pràctica, ja que el mateix ajuntament no els executa, amb el consegüent perill de pèrdua de confiança, desconcert i desencís dels ciutadans cap a les tasques de l'Administració. El Síndic considerarà que la inexecució dels actes contradiu el principi d'execució dels actes administratius i ocasiona perjudicis al particular per la dilació en la resolució de la seva queixa, i alhora denuncia la manca d'eficàcia de l'Administració en la resolució dels assumptes que se li plantegen.

### 3.3.2. TOLERÀNCIA DE L'ADMINISTRACIÓ EN PERMETRE EL FUNCIONAMENT D'UNA ACTIVITAT CLASSIFICADA SENSE LLICÈNCIA

Sota aquest títol podem incloure els casos en què l'Administració, tot i ser coneixedora del funcionament d'una activitat classificada, no la sotmet als requeriments previstos en el Reglament d'Activitats Classificades, aprovat per Decret 2414/1961, de 30 de novembre, amb la qual cosa ens trobem amb unes activitats

que funcionen sense llicència i que, a part, causen molèsties als particulars.

Dins d'aquest apartat encabim una queixa relativa al funcionament d'una granja d'ovelles, la qual no disposava de llicència municipal i, a criteri del mateix ajuntament, no presentava cap irregularitat administrativa, atès que el titular s'hi dedicava des de feia molts anys. Aquesta tolerància de l'Administració també es posa de manifest en una altra queixa relativa a l'ampliació d'activitat d'una empresa que amb el seu soroll genera molèsties als veïns.

Si bé en el primer cas l'ajuntament no acceptà el suggeriment del Síndic sobre la necessitat de tramitar la corresponent llicència d'activitats, en el segon, el d'ampliació de l'activitat, sotmès a llicència, l'expedient està en tramitació, i el Síndic suggerí de clausurar-la mentre se segueixi el procediment de legalització per tal de no causar més perjudicis als particulars (en aquest sentit vegeu queixes núm. 600/94 i 1515/96, respectivament).

D'altra banda, també hi ha casos en què, tot i haver estat atorgada la llicència municipal, no s'han formalitzat els requisits exigits en d'altres normes d'observança obligatòria, ateses les característiques de l'activitat desenvolupada, motiu pel qual la llicència podia considerar-se viciada.

Aquesta és la situació en què es troba el desenvolupament de l'activitat d'una planta de tractament d'àrids i d'una planta asfàltica, al paratge de les Gavarres, dins l'espai d'interès natural del mateix nom.

El Síndic considerà que no s'havien tingut en compte les previsions contingudes en la normativa reguladora dels espais naturals, ja que s'havia omès l'elaboració d'informes preceptius i també l'estudi d'impacte ambiental, i així ho va fer saber als Departaments afectats, de Medi Ambient i de Política Territorial.

Tanmateix, els suggeriments del Síndic no foren acceptats pels esmentats departaments pel fet que les activitats ja funcionaven abans de la promulgació de les normes citades i, per tant, entenien que no restaven obligades pel contigut d'aquestes disposicions (en aquest sentit vegeu queixa núm. 1241/94).

### 3.3.3. MANCA DE CONTROL ADMINISTRATIU DELS TERMINIS PREVISTOS EN LA TRAMITACIÓ DE LA LLICÈNCIA D'ACTIVITATS

En aquest cas, s'ha assenyalat que, si bé cal ser conscient que els terminis per complir els tràmits que fixen el Reglament d'Activitats Classificades i la Instrucció per a la seva aplicació, aprovada per Ordre de 15 de març de 1963, són relativament curts i difícils de seguir a la pràctica, cal procurar, no obstant, respectar-los al màxim per tal d'evitar els perjudicis econòmics que pot comportar al particular el fet d'haver de tenir aturada la seva activitat i veure's impedit d'amortitzar els costos de la inversió, en espera de l'obtenció de la llicència d'activitats que li permeti posar-la en marxa (en aquest sentit vegeu queixa núm. 2365/96).

### 3.3.4. L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA NO INTERVÉ PER LA INDETERMINACIÓ COMPETENCIAL EN MATÈRIA D'AIGÜES RESIDUALS DERIVADA D'UNA AMBIGÜITAT NORMATIVA

A la vista del problema plantejat per l'estancament d'aigües residuals i de residus orgànics provinents de la xarxa de clavegueres en un tram d'una riera a l'altura de Sant Feliu de Llobregat, se sollicità informe a les administracions afectades: Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, Junta d'Aigües, l'Entitat Metropolitana de Serveis Hidràulics i Tractament de Residus i la Junta de Sanejament.

La indeterminació de l'àmbit competencial derivada dels informes rebuts impulsà el Síndic a adreçar-se directament al Departament de Medi Ambient recomanant-li que promogués, en tant que màxim organisme competent en matèria de medi ambient, una modificació normativa per tal de fixar una regulació més adequada i precisa en la matèria que havia estat objecte de queixa i amb l'objectiu d'evitar la indefensió del ciutadà.

Aquesta recomanació no fou acceptada prenent com a base que el Departament només es considera competent per elaborar normes dins del seu àmbit de competència, però no quan se'n poden veure afectats d'altres departaments i l'administració local. Per tant, el Departament indicà al Síndic que el millor camí a seguir seria que el Síndic de Greuges traslladés aquesta iniciativa al Parlament de Catalunya (en aquest sentit vegeu queixa núm. 1627/94).

### 3.3.5. L'ADMINISTRACIÓ POSA ELS MITJANS NECESSARIS PER RESOLDRE EL PROBLEMA PLANTEJAT

En aquest epígraf podem incloure tota una diversitat de queixes que tenen en comú el fet que l'Administració posa tots els mitjans que té al seu abast per tal de procurar una solució satisfactòria a la reclamació formulada pel particular.

L'actuació de l'Administració és diferent en cada cas: des de l'emissió d'un Decret d'Alcaldia en què es requereix al titular de l'establiment que limiti el soroll a l'interior del seu local amb advertiment, en cas contrari, de la incoació d'un expedient sancionador, passant per la imposició de mesures correctores a les parades d'una fira situades prop de l'habitatge del reclamant, en el qual cas l'Ajuntament demostra una bona disposició per estudiar un nou emplaçament d'aquestes; el compromís de fer inspeccions regulars per controlar un nucli urbà conflictiu per la concentració de locals d'esbarjo; la realització d'inspeccions encaminades a posar fi als abocaments incontrolats de residus en una riera; la sollicitud formulada davant l'òrgan judicial perquè autoritzi l'ajuntament a entrar en el domicili del propietari del gos causant de les molèsties; l'estudi d'una normativa urbanística, entre d'altres projectes alternatius, per posar fi a les molèsties que genera la concentració de locals musicals, fins a l'emissió d'ordres de cessament d'activitats per manca de la llicència municipal d'obertura i de la preceptiva acta de posada en servei i, finalment, les mesures previstes per l'Administració per minimitzar l'impacte visual d'una estació de bombament (vegeu queixes núm. 443/96, 1942/95,

11674

2318/1995, seguiment de la queixa núm. 503/95, 1323/96, 1471/96, 687/96, 1928/95 i 605/96).

En tots aquests casos, el Síndic es felicita de l'actuació de l'Administració per tal de posar fi a les causes que motiven les queixes dels particulars, i insta, en certs casos, que els expedients sancionadors incoats arribin a la seva fi, de manera que es faci efectiva la sanció imposada a l'infractor com a mesura de dissuasió.

És de destacar un dels suggeriments efectuats a l'Administració, en el sentit que, mentre estiguin en fase d'estudi els projectes alternatius per resoldre les molèsties pels sorolls procedents de la concentració de locals musicals, es promogui un mètode de comunicació i diàleg efectiu entre representants de les parts afectades, veïns i titulars de les activitats, amb assistència de membres de l'ajuntament (en aquest sentit vegeu queixa núm. 1471/96).

### 3.3.6. L'ADMINISTRACIÓ EN LES RELACIONS DE VEÏNATGE

El problema que es planteja en aquest àmbit és de delimitar el nivell d'intervenció permisible de l'Administració quan es produeixen conflictes entre particulars i quin pot ser el seu nivell d'eficàcia.

Cal dir que els conflictes entre veïns, motivats, de vegades, pel volum de l'equip de música, del televisor, dels lladrucs del gos o del funcionament de l'aparell d'aire condicionat, comporta la intervenció de l'Administració, d'acord amb el que disposen les ordenances, encara que no sempre amb els resultats desitjats. L'explicació d'aquests resultats poc reeixits pot radicar en la dificultat d'aconseguir l'efectiva imposició de mesures, sancionadores o correctores, en les conductes no subjectes a una activitat d'intervenció prèvia dels poders públics.

No obstant això, l'actuació de l'Administració ha arribat fins al punt de formular una sol·licitud d'autorització judicial d'entrada al domicili del particular, propietari del gos causant de les molèsties (en aquest sentit vegeu queixa núm. 1323/96) i a emetre una resolució adreçada al titular d'un aparell d'aire condicionat per tal que adequés la instal·lació de manera que no sobrepassés el nivell de sorolls permès a la normativa municipal (en aquest sentit vegeu queixa núm. 278/96).

#### Queixa núm. 1576/96

*Actuacions musicals a l'aire lliure que causen molèsties: excessiva dilació de l'Ajuntament a atendre les denúncies formulades*

La senyora . formulà escrit de queixa al Síndic per la manca d'actuació de l'Ajuntament de Cambrils davant les reiterades denúncies que, des de l'any 1993, havia anat presentant a causa de les molèsties per soroll que li ocasionava el bar d'un càmping situat enfront del seu apartament quan, de manera periòdica, organitzava una activitat de ball-discoteca fins a altes hores de la matinada.

Admesa a tràmit la queixa, el Síndic demanà informe a l'Ajuntament sobre les actuacions que fins llavors hagués emprès la Corporació en aquest assumpte.

De la documentació que ens fou presentada, es comprovà que, malgrat que la denunciante havia formulat la primera denúncia el 7 de desembre de 1993, l'Ajuntament no inicià cap actuació fins al 12 de juliol de 1996, data en què la Comissió de Govern municipal acordà prohibir al titular de l'activitat del càmping tota actuació a l'aire lliure i la instal·lació de música amb qualsevol aparell reproductor, ja que no disposava de la preceptiva autorització municipal ni de la llicència municipal de funcionament del bar-restaurant. No obstant això, amb posterioritat a l'acord municipal de prohibició i requisat al seu titular un aparell de música, la promotora de la queixa presentà noves denúncies en què reiterava l'existència de molèsties per sorolls causats per les activitats musicals d'aquell mateix establiment.

D'altra banda, cal destacar que la informació facilitada per l'Ajuntament reconeixia que la Comissió de Govern, durant els anys 1994 i 1995, va atorgar al titular de l'activitat llicència per a actuacions musicals a l'aire lliure, malgrat el gran nombre de denúncies de molèsties per sorolls que havien estat interposades per la reclamant. A més, aquestes autoritzacions van ser conferides sense cap acte de comprovació de l'adopció de les mesures correctores oportunes, tot i que en un informe de mesurament de sorolls es reflectien uns resultats superiors als legalment admesos a la normativa vigent. Així mateix, s'ha de destacar que els esmentats acords per a la realització d'espectacles musicals autoritzaven, en certs casos, de celebrar-ne amb caràcter retroactiu, és a dir, un cop ja realitzats.

A la vista de les actuacions municipals, el Síndic recordà a l'Ajuntament de Cambrils el deure de resoldre expressament, en el termini màxim de tres mesos, totes les instàncies, denúncies o reclamacions efectuades pels particulars i també la irretroactivitat dels actes administratius, fora del cas excepcional de dictar-ne en substitució d'actes anul·lats. També se sol·licità informació de les actuacions municipals en relació amb les noves queixes formulades després de l'acord de prohibició d'espectacles musicals en aquell establiment.

L'Ajuntament de Cambrils informà el Síndic que s'havia incoat un expedient sancionador al titular del bar del càmping per les actuacions musicals realitzades sense autorització municipal.

Atesa la dilació de l'actuació municipal i del fet que l'activitat objecte de l'expedient sancionador en tràmit està en temporada baixa en el moment de cloure el present Informe al Parlament, caldrà estar a l'espera de l'efectivitat de les mesures sancionadores que s'apliquin en el moment d'activitat normal i plena.

#### Queixa núm. 1946/95

*Dilació injustificada en la tramitació de les denúncies per les molèsties ocasionades per l'activitat al pati interior d'un bar-restaurant*

El senyor . s'adreçà al Síndic formulant una queixa en què manifestava la seva disconformitat amb la manca d'actuació de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat davant les reiterades denúncies presentades amb motiu del cobriment del pati interior de l'immoble on viu per

part d'un bar-restaurant situat als baixos, i també per les molèsties que li causaven els sorolls de l'activitat desenvolupada sota el cobert.

Segons la documentació adjuntada pel reclamant, ell mateix s'havia adreçat a l'Ajuntament oposant-se que les obres fetes al pati servissin per ampliar el bar-restaurant, atès que, quan aquest espai havia estat utilitzat amb la dita finalitat, això havia ocasionat unes considerables molèsties.

L'Ajuntament, davant d'aquesta petició, es pronuncià en el sentit que les obres eren d'aprofitament de la terrassa i no pas d'ampliació del bar i que, fetes les oportunes comprovacions, no s'hi observava cap anomalia que pogués ocasionar molèsties al veïnat.

Així mateix, el reclamant, en una altra ocasió, havia denunciat a l'Ajuntament les molèsties ocasionades pels aparells d'aire condicionat situats a l'estructura d'uralita que funcionava com a teulada i també la brutícia que s'hi acumulava.

L'Ajuntament, després d'unes diligències, dictà un Decret en el qual requeria el titular de l'activitat que en el termini de set dies insonoritzés l'extractor o el canviés de lloc, i que en el termini de quinze dies netegés la teulada del pati interior i sollicités el permís per legalitzar els aparells d'aire condicionat, advertint-lo que en el cas de no complir els requeriments esmentats es precintarien els aparells extractors i d'aire condicionat.

Després d'aquesta denúncia, el reclamant s'adreçà novament a l'Ajuntament sollicitant informació sobre la legalitat de la construcció feta al pati interior i manifestant les molèsties per sorolls produïdes a l'esmentat pati.

De resultes d'aquesta reclamació, l'Ajuntament va informar l'interessat que el 1980 havia autoritzat de cobrir el pati amb veles i mampares metàl·liques, i això havia estat consolidat posteriorment amb coberta lleugera, si bé sense la corresponent llicència d'obres; no obstant això, transcorreguts més de quatre anys des de la comissió de la infracció, aquesta ja havia prescrit, per la qual cosa no es podia iniciar l'expedient de disciplina urbanística. Davant d'això, l'Ajuntament manifestà que seria recomanable l'adequació del cobert a les prescripcions de la normativa.

L'informe municipal emès a instància del Síndic assenyala que, atès que s'havia comprovat que les molèsties denunciades provenien del fet que el cobert s'utilitzava per a festes amb música i ball, sense complir les condicions acústiques ni urbanístiques necessàries, el municipi havia requerit el titular del local, per Decret d'Alcaldia, que procedís en el termini de set dies a clausurar l'activitat desenvolupada sota cobert i que en el termini d'un mes presentés un projecte tècnic descriptiu de la totalitat de l'activitat realitzada. Així mateix, l'Ajuntament informà el titular de l'activitat del fet que per adequar correctament el cobert del pati hauria de sol·licitar llicència d'obres menors.

Així mateix, el Consistori informà el Síndic que el dia 25 de març de 1996 uns agents de la Policia Local havien comprovat que el local estava clausurat i sense activitat.

El Síndic, vista tota la informació facilitada per l'Ajuntament, considerarà que les causes que havien motivat la queixa havien estat resoltes. Tanmateix, s'havia produït una dilació considerable i no justificada en la tramitació de les denúncies oportunament presentades pel reclamant.

Seguiment de la Queixa núm. 1223/95 (pàg. 2310 a 2311 del BOPC núm. 30, de 21 de març de 1996)

*L'Administració municipal tolera el funcionament d'una activitat que presenta irregularitats administratives i que no té la llicència municipal adequada*

L'any 1995 el senyor . havia formulat una reclamació al Síndic per les molèsties que, des de l'estiu de 1990, patia pel funcionament d'una discoteca situada als baixos de l'edifici on resideix.

De resultes de la documentació aportada pel reclamant, el Síndic suggerí a l'Ajuntament que efectués una nova inspecció per tal de comprovar si aquella activitat s'adequava a la llicència atorgada i, en cas contrari, que s'adoptessin mesures per resoldre la qüestió.

El Síndic donà per finalitzades les seves gestions quan rebé el Decret d'Alcaldia de 16 de gener de 1996 pel qual es requeria al titular de l'activitat que restituís aquesta a les condicions de la llicència, indicant els límits de sorolls interns i externs que podia generar l'activitat i ordenant, així mateix, l'adequació de l'escala d'emergència a la normativa i advertint el titular que l'incompliment dels esmentats requeriments comportaria l'adopció de mesures sancionadores i, fins i tot, el tancament de l'activitat.

Amb posterioritat a l'esmentada comunicació, l'Ajuntament de Blanes ens facilità còpia d'un nou Decret d'Alcaldia de 21 de juny de 1996, pel qual es requeria el titular de l'activitat que procedís al tancament immediat i definitiu, atès que arran d'una inspecció efectuada pels serveis tècnics de l'Ajuntament s'havia comprovat que l'activitat no reunia les condicions mínimes; el titular també va ser advertit que en cas de no fer efectiu l'esmentat requeriment es procediria al precintatge de l'activitat.

El Síndic comunicà l'esmentada resolució al reclamant, el qual ens informà telefònicament que, malgrat el seu contingut, l'activitat seguia en ple rendiment.

Novament requerit a informar, l'Ajuntament de Blanes informà el Síndic que ateses les circumstàncies particulars del titular de l'activitat s'havia pres la determinació de posposar l'execució de la clausura fins passada l'època estival.

Finalment, el 4 de setembre de 1996 el Síndic rebé el Decret d'Alcaldia dictat el 27 d'agost de 1996 en què s'exposava que, tot i que la direcció de l'establiment havia formulat recurs el 3 de juliol de 1996 indicant que vetllaria per donar compliment a les condicions de la llicència i que a la finalització de l'època estival es produiria el tancament de l'activitat, arran de la inspecció realitzada pels serveis tècnics municipals el 2 d'agost de 1996 es comprovà que els nivells de sorolls sobrepassaven àmpliament els permesos per les Orde-

11676

nances Municipals, motiu pel qual es decretà requerir el titular de l'activitat a tancar-la, ja que, en cas contrari, seria oficialment precintada.

A la vista de les actuacions municipals en relació amb la queixa que se'ns va formular, s'aprecia que si bé l'activitat ha cessat en el seu funcionament, de vegades les resolucions que es dicten no s'executen, amb la consegüent vulneració del principi d'executivitat dels actes administratius, la qual cosa comporta dilacions injustificades i manca d'eficàcia de les administracions a resoldre les qüestions que se li plantegen.

Queixa núm. 600/94

*L'Administració, tot i conèixer l'activitat ramadera exercida sense la necessària llicència municipal d'activitats, consent que funcioni sense adoptar les mesures per regularitzar-la*

El senyor . va presentar un escrit de queixa al Síndic de Greuges en relació amb la manca d'actuació de l'Ajuntament d'Albinyana respecte de les denúncies presentades per raó de les molèsties ocasionades per una granja d'ovelles situada prop del seu domicili.

Admesa a tràmit la queixa, se sol·licità a l'Ajuntament un informe sobre la qüestió plantejada. La insuficiència de la resposta per poder fer una valoració del problema objecte de la reclamació motivà una nova petició d'informe.

Del conjunt de la informació facilitada, es detectà que l'activitat ramadera objecte de la queixa no disposava de la llicència municipal pertinent i tampoc no hi havia constància que l'activitat disposés del preceptiu informe favorable de la Comissió Territorial d'Indústries i Activitats Classificades del Departament de Medi Ambient a Tarragona, al qual resta condicionat l'atorgament de la llicència municipal.

Per tot això, el Síndic suggerí a l'Ajuntament d'Albinyana que promogués d'ofici la regularització administrativa de l'activitat objecte de la queixa, de conformitat amb la legalitat vigent. L'Ajuntament respongué al Síndic que, tenint en compte que aquella activitat ja s'exercia amb una antiguitat de més de 50 anys i que sempre havia funcionat en el mateix lloc —una zona amb tradició agrícola i ramadera allunyada del nucli urbà—, no s'observava cap irregularitat administrativa que comportés la necessitat de promoure d'ofici una regularització administrativa d'aquesta activitat.

Vista la no acceptació del suggeriment, el Síndic considerarà, i així ho va fer saber a l'esmentada Corporació que si bé aquesta és una decisió presa en virtut de l'autonomia dels ens locals i, per tant, ha de ser respectada, tanmateix no és ajustada a dret per resultar contrària a les disposicions pertinents del Reglament 2424/1961, de 8 d'abril, d'Activitats Molestes, Insalubres, Nocives i Perilloses; a la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, i a la Llei 8/1987, de 15 d'abril, Municipal i de Règim Local de Catalunya.

Queixa núm. 1515/96

*Els canvis en la realitat material de l'activitat classificada, per ampliació o reforma d'aquesta, han d'obtenir la llicència corresponent*

El senyor ., actuant en nom propi i en representació d'un col·lectiu de veïns, va presentar un escrit de queixa al Síndic en relació amb la manca d'actuació de l'Ajuntament d'Avinyó enfront de les denúncies presentades per raó de les molèsties per sorolls que ocasiona l'activitat d'un grup electrogen d'una empresa tèxtil pròxima al domicili del reclamant i els seus representats.

Admesa a tràmit la queixa i examinat l'informe emès per l'Ajuntament en resposta a la petició del Síndic, es comprovà que l'esmentada Corporació havia sol·licitat la col·laboració de l'àrea de Medi Ambient de la Diputació de Barcelona per tal de mesurar les vibracions i sorolls causats per aquella fàbrica. El resultat dels amidaments fou que els nivells de sorolls superaven amb escreix els límits establerts a l'Ordenança municipal tipus, reguladora del soroll i les vibracions, aprovada per resolució del 30 d'octubre de 1995, fins i tot en zones de baixa sensibilitat acústica. Així mateix, es determinà que el soroll procedia de l'activitat normal de l'empresa tèxtil i del nou generador que s'hi havia instal·lat, per la qual cosa, atès que l'esmentada instal·lació no tenia llicència, calia que l'empresa legalitzés aquesta ampliació d'activitat.

Ahora, el Síndic comprovà que l'Ajuntament, per acord de la Comissió de Govern de 12 de juliol de 1996, requerí el titular de l'activitat a adaptar la sol·licitud de llicència a les previsions de l'article 29 del Reglament d'Activitats Classificades.

A la vista de la informació facilitada, el Síndic efectuà a l'Ajuntament d'Avinyó tot un seguit de consideracions perquè, mentre se substanciaven els tràmits administratius de legalització, aquella activitat hauria de quedar en suspens, atès que tolerar-ne el funcionament perjudicaria els veïns que formulaven la reclamació. Aquest suggeriment es fonamentà, no tan sols en el Reglament d'Activitats Classificades, sinó també en la sentència del Tribunal Europeu de Drets Humans dictada el 9 de desembre de 1994, en què en un cas anàleg considerava que hi ha vulneració de l'article 8è de la Convenció Europea per a la Protecció dels Drets Humans i les Llibertats Fonamentals: el Tribunal havia considerat que s'havia impedit «el gaudi al dret de la demandant al respecte del seu domicili i de la seva vida privada i familiar»

En el moment de tancar el present Informe, l'Ajuntament no ha respost a les darreres peticions del Síndic.

Queixes núm. 1241/94, 1457/94 i 1458/94

*Actuació de les administracions públiques en relació amb una activitat d'extracció d'àrids en un espai d'interès natural*

Entre els mesos de juny i juliol de 1994, tres ciutadans holandesos, a través del Consolat General dels Països Baixos a Barcelona, van adreçar-se al Síndic de Greu-



ges per tal de manifestar la seva disconformitat amb la manca d'actuació de l'Ajuntament de Cruïlles-Monells-Sant Sadurn de l'Heura (en endavant Cruïlles) i del Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya, enfront de les denúncies presentades contra una activitat d'extracció d'àrids situada al paratge de les Gavarres, dins de l'espai d'interès natural del mateix nom. Les queixes feien esment dels greus efectes mediambientals que l'activitat ocasionava en el seu entorn, l'ampliació constant de la superfície afectada per l'activitat i les considerables molèsties que el trànsit de camions causava als residents de la urbanització Ríu de Oro, a part els danys que es produïen en instal·lacions de captació d'aigua d'aquella zona residencial.

Sol·licitats i analitzats els informes tècnics a l'Ajuntament de Cruïlles i als Departaments de Medi Ambient i de Política Territorial i Obres Públiques, es constatà que, a més de l'activitat extractiva inicialment justificativa de la queixa, existien dues activitats més, una planta de tractament d'àrids i una planta asfàltica, totes dues en el mateix indret i les quals, a criteri del Síndic, es veien afectades per un seguit d'irregularitats administratives. Aquest motiu comportà l'ampliació d'ofici de l'objecte de la queixa, per tal d'estudiar la legalitat de les tres activitats.

Respecte a la qüestió inicial, el Síndic va considerar que les molèsties per la circulació de camions es produïen pel significatiu augment de trànsit inherent al funcionament d'aquestes tres activitats.

Quant a les tres activitats, el Síndic va entendre necessari analitzar-les diferenciadament:

En relació amb l'activitat extractiva, es considerà plenament legalitzada amb anterioritat a la inclusió del paratge de les Gavarres dins del Pla d'Espais d'Interès Natural (PEIN). Tanmateix, ja aprovada aquesta norma, la superfície de la pedrera fou amplificada sense els preceptius informes i llicència municipal.

El Departament de Política Territorial i Obres Públiques afirmà que l'informe favorable de la Comissió d'Urbanisme de Girona respecte a l'activitat extractiva és vàlid en tant que l'activitat és compatible amb el Pla General urbanístic, el qual no autoritza noves activitats extractives, ja que no es tractava d'una nova activitat «ni d'una ampliació» de l'activitat existent. Tanmateix, el Síndic va constatar la contradicció existent entre aquesta asseveració i l'informe de la Direcció General de Patrimoni Natural del Departament de Medi Ambient, titulat «Informe sobre el programa de restauració de la sol·licitud d'explotació anomenada 'Ampliació E.P.', al terme municipal de Cruïlles»

Quant a l'activitat de planta de tractament d'àrids, el Síndic valorà que, si bé seria una activitat admissible dins d'un PEIN, a més de poder-la considerar complementària de l'extractiva, aquesta no disposava dels informes favorables preceptius, concretament el de la Comissió Territorial d'Urbanisme de Girona, tal com indirectament reconeix en un dels seus escrits el Departament de Política Territorial quan indica que l'activitat de tractament d'àrids s'ha de considerar inclosa en l'activitat extractiva.

Així mateix, el Departament de Política Territorial i Obres Públiques, en una de les contestes, admetia que l'Informe de la Comissió Territorial de Girona d'Indústries i Activitats Classificades, de 12 d'abril de 1994, obeïa a un procediment de regularització administrativa de les activitats, si bé calia entendre que l'activitat no estava sotmesa a la normativa d'espais naturals i d'estudi d'impacte ambiental vigent en la data esmentada, en tant que la planta de tractament d'àrids ja existia amb anterioritat a aquestes normes. Alhora, es reconeixia tenir coneixement de l'existència tant d'aquesta activitat com de la planta asfàltica, des de l'any 1985.

A criteri del Síndic, el fet que l'activitat ja existís no en comportava la legalitat, motiu pel qual, per regular-la administrativament, resultava del tot necessari obtenir els preceptius informes favorables, efectuar l'estudi d'impacte ambiental i, finalment, obtenir la corresponent llicència municipal (en tant que la que pogués haver estat donada amb anterioritat a aquest procediment regulador resultava viciada). A més caldria efectuar una acurada valoració de les responsabilitats que podrien derivar-se del coneixement de l'existència d'unes activitats il·legals sense que això comportés cap actuació administrativa.

Finalment, respecte a la planta asfàltica, el Departament de Medi Ambient, en un dels informes redactats a requeriment del Síndic, va admetre que aquesta activitat era inclosa dins de les que, de conformitat amb el Decret regulador del Pla d'Espais Naturals, requereixen un estudi d'impacte ambiental previ a l'obtenció de la llicència. Tanmateix, el Departament reproduïa l'argument que, com que l'activitat ja funcionava abans d'entrar en vigor la norma, no calia considerar-la sotmesa a cap estudi.

El Síndic considerà que els informes elaborats per les distintes comissions no havien tingut en compte les normes reguladores dels espais naturals (Llei 12/1985, de 15 de juny, d'espais naturals i Decret 328/1992, de desenvolupament del PEIN), atès que cap dels informes redactats per aquelles no fa esment de cap de les disposicions ni condicionaments que la citada normativa estableix com de necessària observació en l'autorització de noves activitats dins d'un espai natural. Si havia estat així, en opinió del Síndic aquesta activitat no podia haver rebut mai un informe favorable.

Aquesta consideració es fonamenta en el fet que no pot entendre's que l'activitat de planta asfàltica, tal com manifesta el Departament de Medi Ambient, es trobi íntimament lligada a les altres dues activitats, i per tant, sigui compatible amb el citat Pla General. Si bé el tractament d'àrids només implica la trituració dels materials procedents de l'extracció, la planta asfàltica, en canvi, cal considerar-la plenament industrial, on els elements provinents de l'activitat extractiva només són una més de les matèries primeres emprades en la fabricació de l'asfalt, i hi és, doncs, imprescindible l'ús de productes químics i derivats del petroli, motiu pel que esdevé una activitat d'obligada instal·lació en un polígon industrial i, per tant, contrària a l'emplaçament en una zona no urbanitzable i declarada espai d'interès natural.

11678

Totes aquestes valoracions conduïren el Síndic a efectuar els següents suggeriments:

1r. Crear una via alternativa per al trànsit de vehicles provinents de les activitats, allunyada de les zones urbanitzades, tot traslladant-ne el cost al titular de l'activitat.

2n. Regular administrativament l'ampliació de l'activitat extractiva i de la de tractament d'àrids, amb ple compliment a la normativa urbanística i mediambiental vigent en el moment d'iniciar el procediment.

3r. Determinar la impossible legalització de la planta asfàltica per tal com és incompatible amb la citada normativa d'espais d'interès natural i urbanístic i ordenar-ne el cessament.

Dels suggeriments efectuats, només en resultà acceptat el relatiu a la construcció d'una via alternativa per a la circulació dels vehicles pesants.

El segon i tercer suggeriments no foren acceptats pels citats Departaments, fonamentant-se novament en l'argument que, en tant que les activitats ja funcionaven abans d'entrar en vigor la normativa d'espais naturals, d'estudis d'impacte ambiental i urbanística, no restaven obligades per les obligacions contingudes en llurs disposicions. El Síndic va tancar la seva intervenció tot reiterant que aquest procés de regulació administrativa s'havia d'adequar a la normativa vigent en la matèria.

Queixa núm. 2365/96

*Lentitud en la tramitació de la llicència d'activitats, en no observar l'Administració els terminis previstos a la normativa*

La senyora . formulà escrit de queixa davant el Síndic en relació amb la manca d'atorgament de la llicència municipal definitiva per a l'exercici de l'activitat de cafè-bar «frankfurt». El tràmit de la sollicitud s'havia iniciat davant l'Ajuntament de Castellar del Vallès l'1 de juny de 1996.

En resposta a la petició d'informe del Síndic, l'Ajuntament detallà cronològicament els tràmits seguits dintre del procediment per a l'obtenció de la llicència d'activitats. L'expedient estava pendent de l'informe de la Comissió Territorial d'Indústries i Activitats Classificades del Departament de Medi Ambient.

A la vista de la informació facilitada es comprovà que l'expedient de tramitació de la llicència d'activitat en qüestió seguia el procediment legalment establert.

No obstant això, si bé l'expedient va rebre informe favorable de la Comissió de Govern de l'Ajuntament el 29 d'agost de 1996, arran d'unes gestions fetes prop de la Comissió Territorial d'Indústries i Activitats Classificades es comprovà que l'expedient li havia estat tramès al voltant del dia 11 d'octubre de 1996. Aquest termini de temps superava àmpliament els cinc dies que la Instrucció per a l'aplicació del Reglament d'Activitats Classificades de 1961 estableix en el seu article 4 punt 4t.

Conseqüentment, el Síndic, a la vegada que donava per closes les seves gestions, suggerí a l'Ajuntament de

Castellar del Vallès la conveniència de respectar, en altres ocasions i tan com pugui, el termini de cinc dies establert a la normativa.

Queixa núm. 1627/94

*Recomanació al Departament de Medi Ambient en relació amb la normativa atributiva de competències en matèria d'aigües residuals*

En data 8 d'agost de 1994, es va rebre la queixa d'un col·lectiu de 80 veïns que manifestaven la seva disconformitat amb la manca d'una actuació efectiva de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, de l'Entitat Metropolitana de Serveis Hidràulics i Tractament de Residus (en endavant Entitat del Medi Ambient) i de la Junta d'Aigües. El motiu pel qual s'havien adreçat a les administracions referides era l'estancament en un tram de la Riera Païssa, a l'altura de Sant Feliu de Llobregat, d'aigües residuals i residus orgànics sòlids provinents de la xarxa de clavegueram, amb les males olors i els problemes de salubritat que el deteriorament de les aigües comportava.

Sobre aquests elements, el Síndic demanà a les administracions afectades un informe tècnic sobre la qüestió.

L'informe de la Junta d'Aigües descrivia les causes tècniques de l'estancament. La solució que proposava consistia en la construcció d'una estació d'abocament de les aigües residuals al col·lector existent, per bé que aquesta actuació l'havia d'assumir l'ens competent en matèria de sanejament i evacuació d'aigües residuals.

A continuació, es va rebre l'informe de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, segons el qual l'Entitat del Medi Ambient, a petició de la corporació local, havia efectuat dues actuacions de neteja durant els estius de 1992 i 1993. Donat que el problema continuava l'Ajuntament requerí l'Entitat que efectués les actuacions necessàries per resoldre definitivament la qüestió. L'Entitat del Medi Ambient va comunicar a l'Ajuntament que, com que l'estancament es produïa a la llera de la riera Païssa, l'òrgan que havia d'efectuar les actuacions pertinents era l'organisme de conca competent, és a dir, la Junta d'Aigües. Posteriorment, l'Ajuntament requerí la citada Junta a adoptar les mesures necessàries per resoldre definitivament el problema de l'estancament de les aigües a l'esmentada riera. Tanmateix, aquest requeriment no va obtenir resposta.

L'informe rebut de l'Entitat del Medi Ambient feia esment de les actuacions de neteja ja efectuades. Alhora, l'organisme metropolità també es manifestava a favor de la Junta d'Aigües com a ens competent per efectuar les obres o actuacions de caràcter definitiu.

A la vista del contingut contradictori de les diferents respostes, se sol·licità a les administracions referides un nou informe que indiqués quina norma entenien que regulava els respectius àmbits competencials, motiu pel qual no podien actuar en aquest cas. També fou sol·licitat un primer informe a la Junta de Sanejament.

El nou informe de l'Entitat del Medi Ambient indicava que, de conformitat amb l'article 17 de la Llei 7/1987, de 4 d'abril, per la qual s'estableixen i regulen

actuacions públiques especials a la conurbació de Barcelona i a les comarques compreses dins la seva zona d'influència, l'Entitat només era competent per fer obres i prestar serveis en relació amb la captació, el tractament i la distribució d'aigua potable, i amb el tractament i evacuació d'aigües residuals.

Per part seva, la Junta de Sanejament allegava la manca de competències d'aquest organisme, en virtut de l'article 32 de la Llei 7/1994, de 18 de maig. Aquesta disposició exclou les obres de collectors pluvials o unitaris, en tant que l'Increment de Tarifa de Sanejament o Cànon de Sanejament només pot destinar-se a obres de depuració i transport d'aigües residuals. Finalment, segons l'informe, l'organisme competent en la realització de les esmentades obres era la Junta d'Aigües.

L'informe de la Junta d'Aigües, al seu torn, reiterava la necessitat d'efectuar una connexió al col·lector existent, actuació que segons aquesta Junta era competència del Departament de Medi Ambient, concretament de la Junta de Sanejament, en virtut del Decret 67/1991, de 8 d'abril, pel qual s'assignen competències al citat Departament.

Finalment, atesa la indeterminació de l'àmbit competencial derivada dels informes rebuts, i un cop estudiades a fons les diferents normes invocades per cadascuna de les administracions afectades, el Síndic de Greuges va adreçar-se directament al Departament de Medi Ambient, al qual féu les següents consideracions:

El Síndic considerava que el Departament de Medi Ambient, en virtut del citat Decret 67/1991, era titular de les competències constitucionalment i estatutària assignades a la Generalitat de Catalunya en matèria de Medi Ambient i, concretament, en matèria de planificació, gestió i, si s'escau, tractament d'aigües residuals. Així mateix, el Departament era titular de les competències exercides per la Junta de Sanejament i per la Junta d'Aigües en matèria d'aigües residuals.

També, es valorava que l'Entitat Metropolitana del Medi Ambient, de conformitat amb la Llei 7/1987, de 4 d'abril, tenia competències en matèria de tractament i evacuació de les aigües residuals. A més, va tenir-se en compte que els ajuntaments, per raó de la Llei estatal 7/1985, de 2 d'abril, i de la Llei catalana 8/1987, de 15 d'abril, tenen atribuïdes les competències en matèria de clavegueram i tractament d'aigües residuals.

Atesos els fets i antecedents exposats, el Síndic recomanà al Departament de Medi Ambient que, en tant que màxim organisme competent en la matèria del seu nom i sempre amb un total respecte a l'autonomia dels ens locals, promogués una modificació normativa per tal d'establir una regulació més adequada i precisa en la matèria objecte de la queixa, en tant que l'actualment vigent resultava poc clara i de redacció ambigua, amb la consegüent indefensió del ciutadà, sotmès a un indefinit pelegrinatge administratiu, sense que en cap cas pugui trobar un interlocutor vàlid per obtenir una solució o assessorament adequats per resoldre el problema plantejat.

Aquesta recomanació no fou acceptada pel Departament, que es fonamentà en el fet que només és compe-

tent per promoure i elaborar normatives dins del seu àmbit competencial, i en el present cas en resultaven afectats altres departaments, com també l'administració local.

Queixa núm. 443/96

*Molèsties per sorolls generats pel funcionament d'una discoteca; demanada d'informació sobre les actuacions anteriors. Resolució de l'Administració*

El senyor . presentà queixa al Síndic manifestant la seva disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Manlleu en relació amb les molèsties produïdes pel funcionament d'una discoteca, ja denunciades en diverses ocasions. Si bé aquestes denúncies ja havien donat lloc a diverses resolucions administratives, aquestes, a la pràctica, no van ser prou eficaces per posar fi a la situació generadora de les molèsties.

La informació lliurada en resposta a la petició del Síndic del mes de març de 1996 acredita que l'Ajuntament havia iniciat un expedient sancionador per un possible incompliment de la normativa referent a sorolls establerta en el Règim General d'Usos del Pla General de Manlleu, la qual finalitzà arxivant les actuacions pel fet que, segons l'Ajuntament, les comprovacions del compliment de les condicions exigides a la llicència per a l'exercici de l'activitat havien d'haver estat efectuades per un funcionari tècnic i no per agents de la Policia Local.

Així mateix se'ns informà que la Direcció General del Joc i de l'Espectacle havia incoat un expedient sancionador contra el titular del local, que va ser sobresegut en no haver estat acreditada la comissió de les infraccions imputades.

A l'esmentat informe es feia constar que, arran d'una denúncia formulada pel reclamant, l'Ajuntament havia dictat una resolució, el 13 de març de 1995, atorgant al titular de l'activitat un termini de vuit dies perquè adoptés les mesures correctores necessàries per tal que el limitador de so de l'equip de música es fixés a la intensitat màxima permesa, d'acord amb la llicència municipal concedida, i que en el termini de deu dies s'aportés la documentació tècnica de la correcció efectuada, advertint-lo que en cas d'incompliment s'ordenaria la paralització de l'activitat. El 30 de març de 1995 el titular de l'activitat aportà un informe elaborat per un gabinet de taxacions i peritacions, segons el qual, amb les mesures d'aïllament acústic adoptades, l'activitat s'adequava al règim general d'usos vigent en el municipi en matèria de sorolls generats per activitats respecte a habitatges confrontants.

Finalment, l'Ajuntament ens informà que arran de la denúncia presentada novament pel reclamant el 7 de febrer de 1996, a causa de les molèsties per sorolls de la discoteca, se sol·licità un nou informe de l'enginyer municipal.

Una vegada es comunicà la tramitació de l'expedient a l'interessat i al denunciant, i sense haver-hi hagut alegacions, l'Ajuntament dictà el 12 d'abril de 1996 un Decret d'Alcaldia pel qual es requerí el titular de l'activitat a limitar el soroll a l'interior del seu local a

11680

un màxim de 90 decibels, mitjançant l'adequació del limitador acústic electrònic que té instal·lat, i en el cas de voler superar la intensitat sonora, aïllar acústicament el local de forma eficaç, advertint-lo que en el supòsit d'incomplir aquest deure es procediria a la immediata incoació de l'expedient sancionador destinat a la clausura temporal de l'activitat mentre no es resolgui el problema acústic que generen els sorolls a l'habitatge del reclamant.

A la vista de la resolució dictada per l'Ajuntament per regularitzar la situació denunciada, el Síndic donà per closa la seva actuació.

Queixa núm. 1942/95

*Molèsties ocasionades per les parades de les fires i festes majors. Contraposició d'interessos: el dret al descans i el dret a l'esbarjo*

El senyor . formulà queixa davant el Síndic en relació amb les molèsties ocasionades per l'emplaçament de les parades que s'installen prop del seu domicili en ocasió de fires i festes majors.

Amb caràcter previ a la sol·licitud d'informe, el Síndic féu diverses gestions davant l'Ajuntament de Sant Celoni per agilitar la solució del problema plantejat, el qual indicà que s'havia previst una diferent disposició de les fires i parades, per tal d'aminorar les molèsties ocasionades per la seva instal·lació.

En resposta a la petició d'informe per part del Síndic, l'Ajuntament ens indicà que des de l'any 1995 s'havia netejat el talús de la RENFE, per tal d'acostar les parades al màxim possible a línia dels Ferrocarrils Catalans, apartant-les, en la mesura del que fos possible, de l'habitatge del reclamant.

Així mateix, se'ns informà que s'havia fet instal·lar als firaires unes mesures tendents a esmorteir els sorolls, i davant del domicili del reclamant s'havia instal·lat una atracció que no portava aparell de música.

Així mateix, l'Ajuntament comunicà al Síndic que havia tingut contactes amb el reclamant per trobar una solució immediata als sorolls i que havia imposat les mesures correctores esmentades, a part el fet d'intentar el trasllat de la fira a un altre indret, cosa difícilment viable, segons l'Ajuntament, pel fet que a la població no existeixen llocs adients per a les parades de la festa major sense estar prop d'algun habitatge (antigament s'installaven al bell mig de la població).

En aquest cas estem davant d'una contraposició d'interessos, entre el dret a gaudir del descans i no haver de suportar nivells sonors o molèsties no desitjables i el dret dels ciutadans a gaudir, uns dies concrets i de forma espaiada en el temps, d'uns moments d'esbarjo i festa. El punt d'equilibri s'hauria d'intentar conciliar, per una banda, fent efectiu un cert grau de tolerància per part de les persones afectades, sempre que, per l'altra, es procurin tots els mitjans per reduir tant com es pugui els sorolls que aquestes activitats poden ocasionar.

Vista la voluntat de l'Ajuntament de Sant Celoni de posar els mitjans necessaris per resoldre la qüestió, el Síndic donà per closes les seves gestions.

Queixa núm. 2318/95

*Les molèsties produïdes pels locals d'esbarjo comporten l'actuació dels poders públics*

El senyor ., en nom i representació d'una associació de veïns de Lleida, adreçà un escrit a la Delegació Territorial del Govern a Lleida, la qual ens fou tramesa per aquesta Delegació juntament amb un escrit del Delegat Territorial del Govern.

L'escrit del reclamant posava de manifest la manca d'actuació de les administracions competents davant les reiterades denúncies per la dificultat de gaudir del dret al repòs pels sorolls produïts en certs carrers de Lleida.

L'escrit del Delegat Territorial del Govern exposava que els problemes es produeixen en un nucli urbà conflictiu, on es concentren, a criteri de la Delegació, «sectors marginals de la societat lleidatana» i així mateix es comunicà al Síndic que es preparava una resposta conjunta de les administracions competents, la qual es faria arribar a la Institució.

Rebuda l'esmentada resposta de la Delegació Territorial del Govern a Lleida, el Síndic tingué coneixement de les actuacions empreses contra els aldarulls, incompliments d'horari i sorolls de certs locals. Així, els Mossos d'Esquadra havien inspeccionat els locals de la zona afectada durant els anys 1993 i 1994, i s'havia tornat a inspeccionar els que feia més temps que no es visitaven. Les deficiències detectades causaren els corresponents expedients sancionadors.

Pel que fa a la venda d'alcohol a menors, el desembre de 1995 s'efectuaren diverses operacions i es van aixecar actes en diferents locals, les quals van ser trameses a l'òrgan competent per a la incoació dels pertinents expedients sancionadors.

Quant a l'incompliment dels horaris de tancament es comprovà que la majoria de locals els respectaven; amb tot, s'aixecà acta als incomplidors de la normativa.

Així mateix, se'ns informà que la problemàtica d'aquesta zona es deu a la configuració urbanística de l'espai que concentra un gran nombre de locals públics.

Finalment, l'informe conclou afirmant que es faran inspeccions regulars en aquesta zona per contribuir a resoldre el problema existent, si bé això es tractarà a la propera reunió de la Junta Local de Seguretat, per tal de coordinar les actuacions amb la Policia Local.

Del contingut de l'esmentat informe, una còpia del qual havia estat tramesa per la Delegació Territorial del Govern a l'interessat, el Síndic valorà que no s'havia produït una situació d'indefensió o manca d'actuació de l'Administració, sempre, però, que els expedients incoats seguissin la tramitació procedimental i s'adoptessin les resolucions oportunes, que haurien de ser traslladades a l'esmentada associació, com a part interessada.

Seguiment de la Queixa núm. 503/95 (pàgines 2314 a 2315 del BOPC núm. 30 de 21 de març de 1996)

*Activitat sancionadora de l'Administració per reiterats abocaments incontrolats de residus*

L'any 1995 el senyor ., en nom i representació d'una associació de veïns de Casserres, presentà queixa al Síndic per la contaminació de les aigües de la riera de les Febres d'Avià, que, segons indicava, es produïa per raó dels abocaments incontrolats de purins procedents d'explotacions ramaderes. L'interessat considerava insuficient l'actuació del Departament de Medi Ambient de la Generalitat, i de forma específica la de la Junta de Sanejament.

Demanda informació al Departament de Medi Ambient, aquest informà el Síndic sobre les actuacions aplicades i que s'havien tancat amb la incoació dels corresponents expedients sancionadors. El Departament acceptà així mateix els suggeriments del Síndic, en el sentit d'actuar amb el màxim rigor davant els qui amb una actitud de menyspreu no respecten la normativa reguladora del domini públic hidràulic.

El 30 de gener de 1996 es rebé un nou escrit del promotor de la queixa, que, amb aportació de fotografies, comunicava al Síndic la contaminació detectada novament a la riera, manifestada per l'aparició d'escuma i pudors.

El Síndic sol·licità la corresponent informació al Departament de Medi Ambient i li suggerí una nova inspecció i, a la vista del que es comprovés, que es considerés la conveniència d'aplicar mesures més dràstiques o definitives respecte de les empreses causants d'aquesta contaminació aquífera; així mateix, se suggerí la conveniència de comunicar la resolució que en qualsevol cas es dictés a l'associació promotora de la queixa, amb indicació dels recursos procedents, cas de no estar d'acord amb el contingut de la dita resolució.

El Departament ens informà que s'havia ordenat una nova inspecció a la zona afectada, així com del fet que s'havia donat trasllat a l'associació de la resolució d'un recurs ordinari interposat contra la resolució d'un expedient sancionador incoat per l'abocament d'aigües residuals d'origen ramader a la riera.

Finalment, el Departament de Medi ambient, recollint els suggeriments del Síndic, manifestà que el seu objectiu primordial és el compliment de la normativa protectora del medi, emprant en aquest sentit tots els mitjans que l'ordenament jurídic atorga.

Queixa núm. 1323/96

*Molèsties ocasionades pels lladrucs d'un gos: desestimació de la sol·licitud municipal d'autorització judicial per a l'entrada en el domicili i retirada de l'animal*

El senyor . va presentar queixa al Síndic manifestant la seva disconformitat amb la manca d'actuació de l'Ajuntament de Mataró davant les reiterades denúncies presentades per les molèsties ocasionades pels lladrucs que de matinada fa un gos d'un immoble pròxim al seu domicili.

A la vista de l'informe de l'Ajuntament de Mataró a petició del Síndic, es verificà que l'actuació municipal en aquest cas havia estat molt completa.

Així doncs, és de destacar el fet que arran de les denúncies formulades l'Ajuntament inicià, en dues ocasions, la incoació d'un expedient sancionador contra el propietari del gos d'acord amb les actes de la policia en què es constataren els lladrucs i en compliment de l'Ordenança municipal sobre la tinença d'animals domèstics; a més, en el darrer dels expedients sancionadors es requerí el propietari del gos perquè, ateses les molèsties i la gravetat social que provocava, el lliurés al Servei de Sanitat, ja que en cas contrari seria recollit per aquest Servei, actuació que, a la pràctica, no es dugué a terme per la manca del consentiment del titular de l'animal.

D'altra banda, s'intentà arribar a una entesa i trobar una via de solució al cas plantejat amb la convocatòria d'una reunió entre el denunciador, la posseïdora del gos i mare de la titular, comptant amb la presència del Regidor de Seguretat i Prevenció, la Regidora de Sanitat i Serveis Socials i el Cap de Sanitat de l'Ajuntament. De resultes d'aquesta reunió es comprovaren les enormes divergències entre les dues parts en conflicte i la manca de voluntat de la posseïdora del gos a l'hora de posar mesures per controlar els lladrucs del gos.

Davant d'aquesta situació, la Regidora de Sanitat i Serveis Socials exposà al Jutjat de Mataró la necessitat de retirar l'animal causant de les molèsties, sol·licitant l'autorització judicial que permetés l'entrada en el domicili del propietari del gos. Tanmateix, aquest requeriment fou desestimat per l'òrgan judicial competent, ja que, d'acord amb els raonaments jurídics de la resolució, l'entrada sense consentiment de l'ocupant del domicili és una mesura excepcional i només per a casos en els quals hi hagi indicis d'un autor responsable d'un delicte, o efectes, instruments i objectes que puguin servir per al descobriment i la comprovació d'aquests fets; o, encara, en supòsits en què la urgència ho requereixi perquè en depengui la integritat de les persones, animals o la pèrdua de béns.

Així mateix, la resolució judicial sostenia que l'Administració Local té la normativa suficient per poder sancionar el causant de les molèsties i, en l'àmbit civil, els perjudicats poden demanar el rescabament de danys i perjudicis.

Vista la completa actuació municipal, el Síndic suggerí a l'Ajuntament que, d'acord amb el fet que no hi havia constància que els imports de les sancions haguessin estat satisfets, es procedís, si calia, a cobrar-los per via executiva i, alhora, es continués incoant els corresponents expedients sancionadors, com a element coercitiu amb la finalitat de procurar aconseguir la col·laboració del propietari de l'animal.

En el moment de cloure el present Informe, el Síndic espera rebre el determini de l'Ajuntament de Mataró en relació amb el suggeriment efectuat.

11682

Queixa núm. 1471/96

*Molèsties per sorolls generats per una concentració de locals musicals en una determinada zona*

El senyor ., en representació d'una comunitat de veïns de Salou, adreçà escrit de queixa al Síndic manifestant la seva disconformitat amb la manca d'actuació de l'Ajuntament de Salou en relació amb les denúncies presentades per les molèsties per sorolls que ocasionen els establiments musicals situats en els baixos del seu edifici i altres edificis confrontants.

Admesa la queixa a tràmit, se sol·licità informe a la Delegació Territorial del Govern de la Generalitat a Tarragona i a l'Ajuntament de Salou.

L'Administració de la Generalitat ens informà que, per resolució de 27 de febrer de 1992, el conseller de Governació havia delegat les competències sancionadores en matèria d'espectacles, activitats recreatives i establiments públics en l'Ajuntament de Salou, de conformitat amb l'article 36 de la Llei 10/1990, de 15 de juny, reguladora de les esmentades matèries, per la qual cosa les denúncies rebudes per aquella Delegació es trameten a l'Ajuntament –en aquest cas al de Salou– per ser verificades.

L'Ajuntament de Salou trameté informe al Síndic donant-li a conèixer les actuacions realitzades per l'Ajuntament des del moment en què el reclamant havia fet les primeres denúncies. Així doncs, es comprovà que aquestes havien estat ateses dins del termini legal establert a la Llei 30/92, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, i que s'havien dut a terme diverses actuacions policials per vigilar el funcionament dels aparells limitadors del nivell de soroll de les instal·lacions musicals dels locals, el resultat de les quals havia estat, en alguns casos, l'ordre d'introducció de mesures correctores, el precinte d'instal·lacions i la incoació d'expedients sancionadors.

Així mateix, l'Ajuntament de Salou ens informà que tenia en estudi diversos projectes d'actuació alternativa, entre els quals l'elaboració d'una normativa urbanística i tècnica més estricta, l'obligació dels establiments d'adoptar mesures correctores i de vigilància, i la limitació o prohibició de vehicles a la zona, per tal d'esmortir els sorolls en aquesta àrea urbana, on sembla concentrar-se una elevada oferta lúdica.

El Síndic considerarà molt positiva la voluntat de l'Ajuntament de Salou de cercar solucions mitjançant l'estudi dels projectes d'actuació i indicà la conveniència que s'apliquessin com més aviat millor. Alhora recordà a l'Ajuntament, en tant que no consta a l'informe emès, l'obligació que recull l'article 42 de la Llei 30/1992 de comunicar totes i cadascuna de les actuacions a les diferents parts afectades, incloent-hi els denunciants o els seus representants. Finalment, el Síndic suggerí a la corporació local que, donat l'abast d'aquest problema, promogués un procediment adequat pel qual els representants dels veïns i residents afectats, dels titulars de les activitats instal·lades a la zona i del mateix Consistori puguin establir un mètode de comunicació i diàleg directe, resolent de manera més àgil tota problemàtica derivada dels diferents interessos.

En el moment de tancar el present informe, el Síndic espera rebre la contesta de l'Ajuntament sobre el suggeriment efectuat.

Queixa núm. 687/96

*Activitat exercida sense la preceptiva llicència d'obertura*

El senyor . s'adreçà al Síndic en relació amb les molèsties ocasionades per l'activitat de bar situada en els baixos del seu habitatge, la qual, segons el reclamant, incomplia tota la normativa d'insonorització i l'horari de tancament, i a més no disposava de la preceptiva llicència d'obertura. Així mateix, manifestava que tot i que havia comunicat les esmentades irregularitats a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda, aquest no havia fet cap actuació.

A l'informe emès a instància del Síndic per l'Ajuntament, s'acredita que el 21 de febrer de 1996 es dictà Decret d'Alcaldia pel qual es resolgué de declarar l'activitat com a clandestina i s'ordenà de clausurar-la en un termini de vuit dies, pel fet que els titulars de l'activitat no havien presentat cap projecte de legalització.

Amb posterioritat a l'esmentat Decret, els titulars de l'activitat adquiriren el compromís de legalitzar l'establiment en un breu termini, per la qual cosa l'Ajuntament va prorrogar el termini atorgat per clausurar el bar. No obstant això, havent comprovat que l'establiment seguia en les mateixes condicions, l'Ajuntament va dictar un nou Decret, el 31 de maig de 1996, pel qual reiterava l'ordre de clausura, que havia de fer-se efectiva abans del 3 de juny.

Finalment, la Policia Local verificà que el contingut de l'esmentat Decret s'havia fet efectiu i que l'activitat havia cessat en aquell local. Una vegada vista la resolució dictada per l'Ajuntament, el Síndic donà per closes les seves gestions.

Queixa núm. 1928/95

*Activitat generadora de molèsties en un túnel de rentat de vehicles*

El senyor . presentà queixa al Síndic en relació amb la manca d'actuació de l'Ajuntament de Barcelona davant les molèsties produïdes per un túnel de rentat que confronta amb el seu habitatge, les quals havien estat prèviament denunciades al Districte de Sant Andreu, sense haver-ne obtingut cap tipus de resposta.

Admesa a tràmit la queixa, el Síndic demanà informe a l'Ajuntament, el qual ens comunicà que el titular de l'activitat havia demanat la preceptiva llicència d'activitats per instal·lar un túnel de rentat de vehicles, la qual fou atorgada l'1 d'agost de 1995. El 28 de setembre del mateix any fou sol·licitada l'acta de comprovació de l'activitat. En la visita d'inspecció realitzada per tècnics de l'Ajuntament es detectà l'existència d'elements industrials instal·lats sense llicència i es comprovaren les molèsties que ocasionava el normal funcionament de la instal·lació.

El regidor del Districte de Sant Andreu ordenà el 30 d'octubre de 1995 el cessament de l'activitat pel fet que el titular no disposava de la preceptiva acta de posada en servei i fou requerit a esmenar les anomalies detectades. Davant de l'incompliment de l'ordre de cessament esmentada, el regidor del Districte disposà que es precintés l'activitat en data 10 de novembre de 1995. Arribada aquesta data, es comprovà l'efectiu compliment de l'esmentada ordre. Així mateix, se'ns informà que el titular de l'activitat feia els condicionaments necessaris per exercir l'activitat sense produir molèsties.

A conseqüència d'aquesta informació i entenent que l'activitat havia cessat provisionalment per aplicar-hi les mesures correctores necessàries a fi d'eliminar les molèsties que el seu funcionament originava, el Síndic donà per closes aquestes gestions.

Queixa núm. 605/96

*Potencials problemes derivats de la construcció d'una estació de bombament de collectors*

La senyora . s'adreçà al Síndic manifestant el seu desacord amb la instal·lació, davant del domicili d'una familiar d'edat avançada, a Sallent, d'una estació de bombament de collectors a causa de l'impacte visual que aquesta obra comportava i pel fet que, segons manifestava la promotora, l'afectada no n'havia rebut cap avís.

De resultes de l'informe emès pel Departament de Medi Ambient en resposta a la petició formulada pel Síndic, es comprovà que la construcció de l'estació de bombament era una actuació que s'havia fet pública mitjançant anunci publicat en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC), una còpia del qual fou tramesa a l'Ajuntament de Sallent a fi que els afectats no s'haguessin de desplaçar a les dependències de la Junta de Sanejament per formular les alegacions corresponents quant al traçat, característiques i l'objecte del projecte; així mateix, se'ns comunicà que l'alçada de la instal·lació era deguda a la inundabilitat de l'indret en què l'estació es troba situada.

No obstant això, el Síndic s'adreçà novament al Departament de Medi Ambient demanant informació sobre si les olors provinents de l'estació estaven dins del límit tolerable i de les mesures adoptades en cas contrari, així com de les actuacions previstes per contrarestar l'impacte visual que la construcció de formigó comportava.

En resposta a aquesta consulta, el Departament ens informà que, pel que feia a les olors, no s'havien detectat problemes significatius pel fet que l'estació de bombament no havia entrat en funcionament per motius d'execució de l'obra de pas per la resclosa; pel que feia a les mesures previstes per minimitzar l'impacte visual, se'ns informà que l'obra no estava del tot acabada, ja que mancava aixecar terres al voltant de l'estació a fi que es veiés menys el volum del formigó.

El Síndic a la vista de la informació facilitada, donà per acabades les seves gestions, tot recordant al Departament de Medi Ambient la necessitat de resoldre els potencials problemes d'olors que es poguessin derivar del funcionament de l'estació de bombament, un cop finalitzades les obres de pas per la resclosa.

Queixa 278/1996

*Molèsties originades pel funcionament de l'aparell d'aire condicionat d'un veí*

El senyor . formulà queixa al Síndic per la manca d'actuació de l'Ajuntament de Palafrugell amb motiu de les molèsties per sorolls derivades del funcionament d'un aparell d'aire condicionat instal·lat en el pati de l'habitatge confrontant amb el del reclamant.

A l'informe emès per l'Ajuntament en resposta a la petició efectuada pel Síndic es posà de manifest que, un cop realitzats els amidaments sonomètrics en el domicili de l'afectat, els valors de les puntes a l'exterior ultrapassaven lleugerament, en dos i cinc decibels, el valor de 45 decibels previst pel nivell màxim nocturn a l'Ordenança municipal.

En conseqüència, l'Ajuntament emeté una resolució en què s'atorgava a l'infractor el termini d'un mes per a la reforma integral de la seva instal·lació, de manera que el nivell de sorolls sensibles a casa del promotor no superés en cap cas els 45 decibels, i alhora l'advertia que es faria una nova inspecció tècnica per comprovar l'efectivitat de les reformes.

El Síndic, a la vista de les actuacions realitzades, considerà que l'Ajuntament de Palafrugell havia actuat correctament i que havia adoptat les mesures pertinents per posar fi a les molèsties del reclamant.

#### 3.4. ACTUACIONS D'OFICI REALITZADES PEL SÍNDIC DE GREUGES EN MATÈRIA DE MEDI AMBIENT.

A l'exercici de 1996 s'han tramitat tres actuacions d'ofici relacionades amb el medi ambient; una d'elles fa referència a la celebració de festes populars en locals no condicionats per a aquestes finalitats. Davant el possible incompliment de la normativa reguladora d'activitats classificades en la realització de festes populars per part d'alguns locals, inicialment destinats a altres finalitats, com poden ser una plaça de braus o una estació de trens, el Síndic decidí intervenir sol·licitant informació a les administracions competents com són els Departaments de Governació i Sanitat i l'Ajuntament de Barcelona (vegeu A/O núm. 1751/96).

L'altra actuació tracta de les mesures adoptades per l'Administració per tal d'evitar les conseqüències derivades de la fuita de pols de soja en el procés de descarregament. La fuita de pols de soja produïda durant el procés de descarregament de fava de soja en el Port de Barcelona, juntament amb altres factors mediambientals i climàtics, afectà determinats sectors de la població, motiu pel qual el Síndic demanà informe a l'Ajuntament de Barcelona sobre les mesures que s'havien adoptat per evitar la reproducció d'aquests casos (vegeu A/O núm. 1752/96).

Finalment, la tercera actuació fa referència a la possible construcció d'una incineradora a la Zona Franca. La previsió de la construcció d'una incineradora en l'aprovació inicial del Programa Metropolità de Gestió de Residus Municipals suposà que se sol·licités la intervenció del Síndic per part d'uns càrrecs electius locals.

11684

El Síndic considerarà que atès que s'havien presentat dins del període d'informació pública les alegacions que recollien les disconformitats amb el programa, calia restar a l'espera de la resposta motivada de l'Entitat Metropolitana dels Serveis Hidràulics i del Tractament de Residus. Així mateix, el Síndic conclougué sobre la necessitat que els organismes públics vetllin perquè el creixement dels residus no augmenti i perquè es fomenti un desenvolupament sostenible respectuós amb el medi ambient (vegeu A/O núm. 3328/96).

Actuació d'ofici núm. 1751/96

*Celebració de revetlles o altres espectacles esporàdics i recomanació al Departament de Sanitat en relació amb l'oferta irracional de begudes alcohòliques*

Amb motiu de la celebració de festes populars, coincidint amb les revetlles, en locals no condicionats a aquests usos, com, entre d'altres, l'Estació de França, l'Estació del Nord, la Plaça de Braus Monumental i el Frontó Colom, tots ells a Barcelona, aparegueren alguns articles a la premsa amb motiu dels quals es qüestionà el compliment de la normativa reguladora d'aquestes activitats classificades, tant pel que fa al control de la capacitat dels locals i la normativa reguladora dels sorolls com pel que respecta al control sobre el subministrament de begudes alcohòliques a menors.

A la vista de la situació plantejada, el Síndic considerarà convenient iniciar una actuació d'ofici i sollicità un informe als departaments de Governació i de Sanitat i a l'Ajuntament de Barcelona.

El Departament de Governació ens informà que en aquesta matèria, a la qual és d'aplicació la Llei 10/1990, de 15 de juny, sobre Policia de l'Espectacle, Activitats Recreatives i Establiments Públics, són els ajuntaments els qui tenen competències per autoritzar els espectacles i les activitats recreatives en els seus municipis amb motiu de festes i revetlles populars; quant a l'horari d'aquestes activitats, els alcaldes poden establir ampliacions respecte de l'horari legalment establert a l'Ordre d'1 de juliol de 1994, en els supòsits de festes locals, patronals, nadalenes i revetlles populars. Aquesta determinació de l'horari s'ha de reflectir en la resolució d'autorització. Pel que fa al subministrament de begudes alcohòliques, el Departament de Sanitat ha de vetllar perquè es compleixi la normativa reguladora de la venda, el consum, la promoció i publicitat de les begudes alcohòliques.

Així mateix, se'ns informà de les actuacions de la Brigada del Joc i d'Espectacles dels Mossos d'Esquadra amb motiu de la revetlla de Sant Joan, amb el resultat de l'aixecament de quatre actes per incompliment de l'horari de finalització de les festes en diverses discoteques de Barcelona i província, les quals donaren lloc als corresponents expedients sancionadors.

D'altra banda, aquest mateix Departament manifestà que, a causa de la gran quantitat de festes que se celebren en aquesta data, és impossible d'inspeccionar-les totes.

De la informació facilitada pel Departament de Governació, el Síndic valorà que les actuacions havien estat

les apropiades; tanmateix, pel que fa a la desproporció entre efectius i celebracions organitzades, aquesta Institució suggerí la possibilitat de promoure un acord per tal que totes les forces i cossos de seguretat competents a Catalunya puguin actuar coordinadament en les tasques d'inspecció, per tal d'abastar un major nombre d'actuacions i de procurar garantir el compliment de la legalitat.

En resposta al suggeriment efectuat, el Conseller de Governació ens comunicà que s'havia previst pel que fa al Cos de la Policia de la Generalitat (Mossos d'Esquadra), l'organització d'un dispositiu especial de control i inspecció de les festes de cap d'any. Així mateix, es preveia la coordinació amb les policies locals dels respectius àmbits territorials i la resta de cossos policials per exercir competències d'inspecció; per aquest motiu, el Síndic considerarà que el seu suggeriment havia estat acceptat.

Per l'Informe de l'Ajuntament de Barcelona en resposta a la petició del Síndic es comprovà que la tramitació dels expedients corresponents a la sollicitud de la llicència, formulada pels promotors de les activitats, havia estat plenament ajustada a dret; no obstant això, no s'havia adjuntat la documentació acreditativa de les actes de comprovació, prèvies al funcionament de l'activitat i de l'efectiva adopció de la totalitat de les mesures correctores ordenades per la Corporació Local ni se'n feia cap esment. Conseqüentment, el Síndic va sollicitar un nou informe a l'Ajuntament per tal de poder efectuar una plena valoració de l'actuació municipal. En el moment de cloure el present informe se n'espera la resposta.

Corresponent a la petició d'informe sollicitada al Departament de Sanitat en relació amb les actuacions previstes davant les possibles irregularitats en matèria de consum incontrolat de begudes alcohòliques, se'ns informà que la Direcció General de Salut Pública, amb l'objectiu de paliar les ofertes incitant el consum de beguda alcohòlica a menors i de l'activitat promocional, havia tramès escrits informatius sobre les prescripcions legals en la matèria a diversos locals on s'havien fet festes similars en ocasions anteriors i també a les emissores de ràdio encarregades de la publicitat.

D'altra banda, se'ns comunicà la dificultat a considerar constitutius d'infracció administrativa els fulls o pòsters propagandístics que ofereixen un determinat nombre de consumicions, tractant-se com es tracta d'un terme genèric que també inclou la possibilitat de consumir begudes sense alcohol.

El Síndic, a la vista de la informació facilitada, considerarà que les actuacions del Departament de Sanitat havien estat les adequades; tanmateix, recomanà de procedir a una modificació normativa o al desenvolupament reglamentari de l'article 5.2 de la Llei 10/1991, de 10 de maig, de modificació de la Llei 20/1985, del 25 de juliol, de Prevenció i Assistència en matèria de substàncies que poden generar dependència. D'aquesta manera, en el cas que s'anunciés un nombre il·limitat o bé determinat però important de consumicions amb l'adquisició de l'entrada, els promotors haurien de de-



terminar el nombre de begudes alcohòliques i d'altres consumicions incloses en el val, evitant que, emparant-se en l'ambigüitat del concepte «consumicions» o d'altres de similars, es pogués fer una oferta irracional de begudes alcohòliques, contravenint la normativa vigent en aquesta matèria.

La recomanació efectuada al Departament de Sanitat es troba, en el moment de redactar el present informe, pendent de resposta.

Actuació d'ofici núm. 1752/96

*Contaminació atmosfèrica per descàrrega de soja al Port Autònom de Barcelona*

A partir de la informació apareguda en diversos mitjans de comunicació sobre les possibles conseqüències produïdes per la fuita de pols de soja en el procés de descarregament de fava de soja en el Port de Barcelona durant la matinada del 12 de juny de 1996, que, juntament amb altres factors mediambientals i climàtics, afectà determinades capes de la població, el Síndic valorà la conveniència d'emprendre una actuació d'ofici.

Segons l'informe facilitat pel Departament de Medi Ambient, la Llei 22/1983, de 21 de novembre, de protecció de l'ambient atmosfèric, modificada per la Llei 6/1996, de 18 de juny, sotmet l'exercici de qualsevol activitat potencialment contaminadora de l'atmosfera a les seves prescripcions, exigint als titulars d'aquestes activitats, entre d'altres requisits, de disposar de la corresponent llicència municipal d'activitats o autorització equivalent.

El mateix dia en què es produí la fuita, tècnics de la Delegació Territorial a Barcelona del Departament de Medi Ambient i de la Direcció General de Qualitat Ambiental visitaren les empreses de descàrrega, emmagatzematge i manipulació de fava de soja. A la vista del control de descàrrega, aquests tècnics no apreciaren cap incidència destacable al llarg dels dies en què tingué lloc; d'altra banda, com que la descàrrega de soja estava aturada cautelarment, no es va poder valorar el funcionament dels filtres.

L'Ajuntament de Barcelona, en resposta a la petició d'informe del Síndic, va fer avinent que el mateix dia 12 de juny s'ordenà la suspensió preventiva de tota activitat relacionada amb la descàrrega de fava de soja.

Així mateix, ens informà que s'havia incoat un expedient informatiu, en les conclusions del qual s'evidenciava la relació existent entre el brot epidèmic i la descàrrega de fava de soja. En conseqüència, es proposà la incorporació d'una sèrie de mesures i manuals de procediment en les instal·lacions de les empreses, que haurien de ser recollides i tramitades en els corresponents projectes tècnics d'activitat. Conseqüentment, i de forma paral·lela, es va posar en marxa el procés d'autorització/modificació de la llicència d'activitats de les empreses afectades.

El novembre de 1996, si bé ja s'havien incorporat correctament les mesures d'aplicació a curt termini, no s'havien pogut implantar totalment les mesures correctores proposades per les empreses responsables de les

descàrregues; aquesta circumstància comportà que els serveis tècnics municipals no poguessin supervisar l'efectivitat ni l'impacte d'aquestes mesures.

L'informe municipal conclou amb la necessitat de seguir aprofundint en l'estudi i valoració de l'impacte de les mesures correctores.

El Síndic sol·licità a l'Ajuntament de ser informat a mesura que tot el procés es desenvolupi de manera material i efectiva, per tal de poder constatar l'actuació municipal i valorar les actuacions realitzades, fins al moment com a suficients i plenament adequades, ateses les circumstàncies.

Actuació d'ofici núm. 3328/96

*Previsió de la construcció d'una incineradora en l'aprovació inicial del Programa Metropolità de Gestió de Residus Municipals*

Un grup de regidors d'Els Verds-Confederació Ecologista de Catalunya, d'acord amb l'habilitació que l'article 12.2 de la llei reguladora d'aquesta Institució confereix als càrrecs electius dels ens locals de Catalunya, exposaren al Síndic el seu desacord amb el contingut del Programa Metropolità de Gestió de Residus Municipals, aprovat provisionalment pel Consell Metropolità de l'Entitat Metropolitana dels Serveis Hidràulics i del Tractament de Residus (EMMA), davant del qual ja havien formulat les corresponents alegacions. Posaren un especial èmfasi en la seva disconformitat amb la construcció d'una planta incineradora a la Zona Franca de Barcelona.

El Síndic, davant les consideracions d'aquests representants, va iniciar una actuació d'ofici i, després d'estudiar l'assumpte plantejat, els exposà que, des d'un punt de vista formal, el programa d'actuació de l'Entitat Metropolitana seguia el procediment previst a la normativa local per a l'aprovació definitiva i, per tant, estant en fase d'informació pública, respectava els drets dels ciutadans a intervenir-hi, per la qual cosa calia esperar que es resolguessin motivadament totes les alegacions formulades, i veure si, finalment, es modificava el Programa amb la incorporació dels suggeriments que havien estat acceptats. En definitiva, calia esperar la redacció del Programa Metropolità un cop aprovat definitivament pel Ple del Consell Metropolità.

Quant al fons de les qüestions plantejades, el Síndic indicà que aquesta Institució ja havia analitzat la Llei 6/1993, de 15 de juliol, reguladora dels residus, i hi observava que:

Les incineradores són previstes com una operació, entre d'altres, de disposició del rebuig de residus. Tanmateix, aquesta disposició del rebuig s'ha de subjectar al principi general de limitació a les fraccions residuals no susceptibles de valoració, és a dir, aquelles fraccions residuals que no siguin susceptibles de ser, a grans trets, recuperades o reciclades. D'aquí deriven diverses implicacions, com ara prioritzar i fomentar la minimització dels residus, promoure accions per a la valoració dels residus, per promoure'n la recollida selectiva i desenvolupar una àmplia campanya de formació i conscienciació ciutadana, tot això amb l'objectiu de millo-

11686

rar la qualitat de vida dels ciutadans, obtenir un alt nivell de protecció del medi i aconseguir una gestió dels residus que no posi en perill la salut de les persones ni perjudiqui el medi.

Així mateix, la mateixa Llei 6/1993 preveu la implantació de la recollida selectiva en el servei de gestió dels residus en els municipis de més de cinc mil habitants amb caràcter obligatori. L'entrada en vigor d'aquesta implantació es preveu quatre anys després de la promulgació de la llei, llevat que el Departament de Medi Ambient prorrogui aquest termini fins a dos anys més, a petició del municipi o de la comarca, per causes prou motivades.

Aquesta recollida selectiva és la que ha de permetre que la incineració dels residus no sigui indiscriminada i se segueixi el principi general enunciat a la llei, abans esmentat, pel que fa a la disposició del rebuig.

A més a més, cal respectar el contingut del Decret 323/1994, de 4 de novembre, pel qual es regulen les instal·lacions d'incineració de residus i els límits de les seves emissions a l'atmosfera, amb què s'adequa la regulació legal de l'operació de tractament dels residus per incineració als objectius i determinacions de la legislació comunitària.

Prenent com a base aquesta exposició, el Síndic considerarà que no li pertocava pronunciar-se sobre una decisió adoptada per un ens local, com és l'EMMA, dins del tràmit procedimental d'aprovació inicial, ni valorar la decisió que finalment s'adoptés, sempre que el determini pres fos raonat. Tanmateix, exposà la necessitat d'insistir en el fet que les estratègies dels programes de gestió de residus s'adeqüin als grans eixos d'actuació definits a la Llei de Residus, per tal de fer possible un desenvolupament ambientalment sostenible i és per aquest motiu que es comenta aquesta actuació en l'Informe al Parlament.

### 3.5. LA INVIOLABILITAT DEL DOMICILI: UN DRET FONAMENTAL AMB DUES VESSANTS DINS EL PROBLEMA DE LA CONTAMINACIÓ ACÚSTICA

Els atacs al medi ambient poden constituir una vulneració del dret a la inviolabilitat del domicili.

L'article 18 de la Constitució Espanyola (CE) en el seu apartat primer garanteix el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge. A l'apartat segon, en fixar la inviolabilitat del domicili, estableix que no s'hi pot practicar cap entrada o escorcoll sense el consentiment del titular o resolució judicial, llevat del cas de delictes flagrant.

El Conveni Europeu per a la Protecció dels Drets Humans i les Llibertats Fonamentals, signat a Roma el 4 de novembre de 1950 i ratificat amb posterioritat per Espanya, disposa, a l'article 8 apartat primer, que tota persona té dret al respecte a la seva privada i familiar, el seu domicili i la seva correspondència.

A la sentència del Tribunal Europeu de Drets Humans (TEDH) de 9 de desembre de 1994 (assumptes López Ostra contra España) Espanya fou condemnada per violació de l'article 8 del Conveni, a cau-

sa de les molèsties sofertes pel funcionament (emissions de gasos, males olors, etc.) d'una estació depuradora instal·lada prop del domicili del demandant. En definitiva, es considerarà que el funcionament de la depuradora no permetia al demandant el gaudi del seu dret al respecte a la seva vida familiar i al seu domicili, i es consideraren del tot insuficients les mesures adoptades per l'Administració.

El dret al medi ambient ha estat protegit indirectament pel Conveni mitjançant la tècnica de l'efecte reflex; d'aquesta manera, els òrgans del Conveni podran tenir en compte qualsevol atac o agressió al medi que impedeixi o limiti el gaudi dels drets reconeguts en el Conveni.

D'acord amb l'article 10.2 CE es sanciona el valor interpretatiu dels tractats i acords internacionals en matèria de drets fonamentals, entre els quals hi ha el Conveni de Roma, motiu pel qual la jurisprudència constitucional ha reconegut reiteradament el valor interpretatiu de la jurisprudència del Tribunal Europeu de Drets Humans. En el present cas, podria considerar-se que la doctrina establerta pel TEDH hauria de permetre una interpretació més oberta del contingut del dret fonamental a la intimitat i a la inviolabilitat del domicili i considerar que els sorolls il·legítims constitueixen una modalitat d'invasió de la privacitat.

És de destacar que, ja abans de l'esmentada sentència del TEDH, la sentència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya de 9 d'abril de 1991, núm. 235, la qual en relació amb els sorolls produïts pel funcionament d'una pista de bitlles que sobrepassaven el valor màxim permès per les normes urbanístiques del Pla General, va considerar que aquesta pol·lució acústica constituïa una intromissió il·legítima en el dret a la intimitat dels ciutadans que es desenvolupa a l'espai privatiu del seu domicili, garantit per l'article 18 de la CE, el qual impedeix tota classe d'invasions, incloent-hi les que es puguin produir sense penetració directa, per mitjà d'aparells mecànics, electrònics o anàlegs, i que alhora atemptava contra el dret al medi ambient reconegut a l'article 45 CE.

En aquest sentit, pot ser significatiu de tenir en compte la notícia apareguda recentment a la premsa segons la qual un jutjat de Múrcia havia condemnat una empresa de congelats a indemnitzar una família que els darrers vuit anys havia sofert els sorolls provocats per l'empresa situada prop del seu domicili, entenent que la pertorbació de la vida quotidiana i els atacs a la pau del domicili i al repòs nocturn són condemnable, d'acord amb una doctrina recent del TEDH.

Per tant, s'observa que jurisprudencialment es tendeix a considerar la contaminació acústica com un supòsit atemptatori del dret a la inviolabilitat del domicili. Aquest fet hauria de comportar un reforçament dels mecanismes de compliment de les normes dictades per fer efectiva la protecció del dret al medi, recollits a l'article 45 CE.

L'execució forçosa dels actes de l'Administració es fa més difícil quan, sense consentiment del particular, cal sol·licitar l'autorització judicial per procedir a l'entrada al seu domicili.

L'altre vessant del dret a la inviolabilitat del domicili se centra en l'autorització judicial necessària per accedir al domicili dels particulars i permetre, d'aquesta manera, l'execució forçosa dels actes de l'Administració. Aquesta preceptiva autorització judicial quan manca el consentiment de l'administrat es fonamenta legalment en:

– l'article 18.2 CE, examinat al començament d'aquest comentari;

– l'article 87.2 de la Llei Orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial (LOPJ), que atribueix als jutjats d'instrucció la competència per emetre l'autorització per a l'entrada en els domicilis i la resta d'edificis o llocs d'accés dependent del consentiment del seu titular, per mitjà de resolució motivada, quan calgui l'execució forçosa dels actes de l'Administració; i

– l'article 96.3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú (LRJPAC), en què es disposa que si cal entrar en el domicili de l'afectat, les administracions Públiques hauran d'obtenir el consentiment del titular o, en defecte d'això, l'oportuna autorització judicial.

– El concepte d'inviolabilitat del domicili, que vol dir que no es pot tenir accés a cap domicili per la força, implica, doncs que per entrar-hi, de conformitat amb l'article 18.2 CE, cal el consentiment exprés del titular, que és el qui en virtut de qualsevol títol legítim habita el lloc en qüestió, o bé cal que ens trobem davant la comissió d'un flagrant delictes o bé cal que disposem d'una autorització judicial que hi permetés l'entrada.

Pel que fa al concepte «domicili» l'article 554 de la Llei d'Enjudiciament Criminal (LECr) el defineix com «l'edifici o lloc clos, o la part que se'n destina principalment a l'habitació de qualsevol espanyol o estranger resident a Espanya i de la seva família»

Si bé és cert que els articles 96.3 LRJPAC i 18.2 CE es refereixen estrictament al domicili per exigir l'autorització judicial, l'article 87.2 LOPJ estén aquesta autorització a la resta d'edificis o llocs d'accés dependent del consentiment del seu titular.

La resposta dels tribunals a aquesta diversitat normativa ha estat diferent:

El Tribunal Suprem en diverses sentències (STS 21.12.92, 2.07.91, 11.03.87) ha reiterat que l'empara judicial es predica exclusivament del domicili i no d'altres edificis; en canvi, el Tribunal Constitucional sustenta el criteri de la necessitat d'autorització per als edificis i llocs sense naturalesa de domicili, com es posa de manifest a la STC 76/1992, de 14 de maig, en què declara respecte al jutge d'instrucció que és el «jutge de la legalitat de l'entrada en el domicili i dels altres llocs enumerats a l'article 87.2 LOPJ...»

Per tant, i atenent a l'article 5 LOPJ i 40.2 de la Llei Orgànica 2/1979, de 3 d'octubre, del Tribunal Constitucional (LOTC), pels quals els tribunals de Justícia es troben vinculats per la doctrina procedent de les resolucions dictades pel TC, es pot concloure la necessitat d'obtenir l'autorització judicial, no tan sols per entrar al domicili, sinó també en altres edificis i llocs.

Davant d'aquesta exigència i de l'àmplia interpretació del concepte de «domicili» segons la doctrina del TC, els ajuntaments difícilment poden dur a terme, amb eficàcia i rapidesa, les ordres de clausura dels locals on es produeixen molèsties per sorolls, atès que han de demanar la preceptiva autorització judicial, si el titular de l'establiment no dóna consentiment a l'entrada.

L'autorització judicial és fruit de la prevalença del dret fonamental a la inviolabilitat del domicili per sobre de la potestat d'execució forçosa dels actes administratius.

El jutge competent per acordar l'autorització és el jutge d'instrucció, segons estableix l'article 87.2 LOPJ. No obstant això, a la vista de les sentències del TC 76/1992, de 14 de maig i 160/1991, de 18 de juliol, cal reinterpretar aquest article, de manera que:

– si hi ha una resolució judicial ferma dels tribunals contenciosos administratius que declari la conformitat a dret d'un acte administratiu (ordre d'execució, expropiació,...), no caldrà la intervenció del jutge d'instrucció, atès que aquesta resolució judicial es convertirà en títol suficient per a l'entrada al domicili;

– si el particular no presta consentiment a l'entrada al domicili i no interposa recurs contenciós administratiu contra l'acte administratiu d'execució, l'article 87.2 LOPJ esdevindrà operatiu i l'Administració haurà de requerir l'autorització del jutge d'instrucció.

En aquest segon cas, el jutge d'instrucció, en la seva qualitat del garant del dret fonamental a la inviolabilitat del domicili, haurà d'efectuar un mínim control i basar el seu judici en:

– comprovar l'aparença de legalitat de l'acte administratiu i de legitimitat mínima del procediment (si ha estat dictat per l'autoritat competent en l'exercici de les seves facultats i si ha estat degudament notificat);

– que l'interessat sigui efectivament el subjecte que ha de suportar l'execució forçosa;

– que sigui justificada la necessitat d'entrar en el domicili del particular per executar l'acte administratiu; i

– que aquesta entrada no produeixi més limitacions, en l'àmbit de la intimitat, que les indispensables per executar la resolució administrativa.

Tanmateix, com es pot veure en l'examen de la queixa 1323/96, tot i les consideracions efectuades per l'autoritat municipal en la seva sol·licitud d'autorització, en què exposava que havent-se esgotat totes les vies per resoldre les molèsties originades pels lladrucs d'un gos, l'única cosa que es podia fer en últim terme era retirar l'animal, el jutge d'instrucció no considerarà prou justificat permetre l'entrada en el domicili del seu propietari, al·legant que no es tractava d'una qüestió tendent a l'esclariment de la comissió d'un delictes, segons els supòsits previstos a l'article 546 de la LECr, ni tampoc d'un cas d'urgent necessitat que s'adrecés a evitar danys imminents i greus a les persones i les coses, aduint que l'Administració local disposa de normes que permeten sancionar el causant de les molèsties als veïns perjudicats, els quals, dins l'àmbit civil, poden instar les accions per rescabalar-se de danys i perjudicis.

11688

Conseqüentment, comprovem que la inviolabilitat del domicili és un dret fonamental que es considera transgredit, segons hem vist amb algunes sentències, amb activitats molestoses pels sorolls que aquestes generen; però d'altra banda, és un dret que reclama la corresponent autorització judicial per accedir al domicili del titular de l'activitat molesta i executar l'acte administratiu que n'ordena la clausura o el cessament, debilitant el privilegi d'autotutela executiva i dificultant l'aplicació dels principis d'eficàcia i celeritat en l'actuació de les administracions públiques.

### SECCIÓ 3

#### TRIBUTÀRIA

##### 1.1. INTRODUCCIÓ

Dins l'àmbit tributari, en el transcurs de l'any 1996 s'han efectuat 275 actuacions, de les quals 105 han estat consultes resoltes i 170 queixes rebudes.

La tipologia d'aquestes queixes no presenta diferències remarcables respecte a exercicis anteriors.

També aquest any, en efecte, s'han traslladat al Defensor del Poble nombroses queixes relacionades amb tributs estatals, amb disposicions generals fiscals d'aplicació a tot el territori de l'Estat i amb actuacions d'organismes dependents de l'Administració Central, atès que el Síndic de Greuges no té competència directa en aquestes matèries.

Respecte a actuacions tributàries de la Generalitat i dels ens locals de Catalunya, que, d'acord amb l'Estatut d'Autonomia i la Llei 14/1984, de 20 de març, constitueixen el possible objecte de l'acció supervisora del Síndic, s'ha d'indicar que, com en la majoria dels exercicis anteriors, han estat molt més nombroses les queixes referides a actuacions municipals que les que denuncien actuacions fiscals de l'Administració autonòmica. Aquesta circumstància queda fàcilment justificada si es té en compte que el nombre de figures tributàries que integren la Hisenda Local és, amb diferència, molt més elevat que el que correspon a la tributació de la Generalitat de Catalunya.

Com a temes plantejats més sovint en les queixes presentades, podem destacar la inobservança d'ofici de la prescripció per part de l'Administració; el retard en la devolució d'ingressos indeguts; el recurs precipitat a la via executiva; embargaments de comptes corrents, sense el compliment previ dels requisits necessaris, principalment en casos de multes de circulació; cobrament de taxes, sense l'efectiva prestació del servei municipal; errors de fet en les liquidacions, que no es modifiquen malgrat les manifestacions dels afectats; notificacions incorrectes i manca de resposta expressa als recursos i sollicituds dels interessats.

Es pot afirmar, com a resum i conclusió de la relació exposada, que la majoria de queixes, més que al fons de l'actuació fiscal impositiva, fan referència a qüestions formals o de procediment.

##### 1.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

###### *Tributs*

###### *Tributs estatals - Impost sobre la Renda de les Persones Físiques*

- Impost sobre el Valor Afegit
- Impost sobre Societats

###### *Tributs autonòmics - Tributs cedits:*

- Impost sobre Transmissions Patrimonials i Actes Jurídics Documentats
- Impost General sobre Successions i Donacions
- Taxes

###### *Imposició local - Impostos*

- Taxes
- Contribucions especials
- Recàrrecs sobre tributs com recursos de les hisendes locals

###### *Altres ingressos públics - Preus públics*

- Quotes de les Cambres de Comerç, Indústria i Navegació
- Sancions administratives recaptades en procediment executiu

###### *Gestió tributària*

- Organització:

Disfuncions entre les administracions titulars dels tributs i les que els gestionen o recapten

Duplictat en padrons

- Liquidació i gestió:

Errades en la identificació del subjecte passiu

Inobservança del procediment legalment establert per liquidar i notificar els ingressos de Dret Públic

Errades materials en la liquidació

Manca de resolució de recursos tributaris

Fraccionament i ajornaments de pagaments

- Recaptació:

Manca de notificació d'actes del procediment executiu

Errades de fet i de dret en el procediment executiu; especial referència a la recaptació executiva delegada o convinguda entre administracions

Embargament improcedent de béns, en especial de comptes corrents

Diversificació de recàrrecs que integren el dèbit tributari

– Devolució d'ingressos indeguts: Manca d'execució dels acords sobre devolució d'ingressos indeguts

Dilació en el reintegrament de quantitats recaptades indegudament

– Inspecció tributària

– Infraccions i sancions tributàries

### 1.3. ALGUNES QÜESTIONS RELATIVES A LA GESTIÓ TRIBUTÀRIA

Abans de passar a les queixes concretes –amb la corresponent explicació resumida– que hem considerat il·lustratives d'alguns temes mencionats en la introducció d'aquesta secció, ha semblat convenient exposar, en termes generals, algunes qüestions tractades pel Síndic de Greuges en l'exercici de la seva activitat supervisora dins el camp tributari, en acabar amb el comentari algunes modificacions legals –ja definitivament aprovades o en fase encara d'avantprojecte– en matèria fiscal.

#### 1.3.1. ALGUNS PROBLEMES CONCRETES

Com anys anteriors, s'ha plantejat el problema de l'aplicació de la taxa de recollida d'escombraries en habitatges no ocupats (vegeu queixa núm. 1224/95) i el Síndic ha recomanat, una vegada més, l'anul·lació de les quotes girades per aquest concepte, ja que els serveis locals que justificaven la imposició de taxes, segons les disposicions aplicables, eren els que beneficiaven els «ocupants d'habitatges» i si no n'hi havia, no existia el «subjecte passiu contribuent»

I en un supòsit en el què la data d'un contracte privat de compravenda havia servit per determinar l'inici del període impositiu en l'aplicació de l'Impost sobre Increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (vegeu queixa núm. 2138/95), el Síndic va recordar a un Ajuntament que la transmissió no es podia considerar plenament formalitzada fins al moment de l'entrega de la cosa venuda, després del seu total pagament i que la mort d'un dels contractants era una de les circumstàncies que permetien prendre en consideració la seva data, respecte a tercers, d'acord amb les previsions de l'article 1227 del Codi Civil.

Queixa núm. 1224/95

*Un ajuntament cobra la taxa de recollida d'escombraries per uns habitatges permanentment desocupats*

La propietària d'un edifici amb tres habitatges de Lliçà d'Amunt va exposar al Síndic de Greuges que mentre aquests habitatges estaven ocupats, de forma permanent o temporal, s'havien pagat sempre a l'Ajuntament les tres quotes anuals pel concepte de Taxa d'Escom-

braries. En morir els pares de la interessada –ocupants d'un dels habitatges– i havent renunciat el seu germà a l'ocupació temporal d'un dels altres habitatges, havia demanat a l'Ajuntament que se li girés únicament la quota referida a l'habitatge ocupat temporalment per ella i la seva família, cosa que no havia estat considerada possible per l'Ajuntament, que continuava girant, com sempre, les tres diferents quotes.

A sol·licitud del Síndic, l'Alcalde de Lliçà d'Amunt va informar que, existint tres habitatges a l'edifici, s'havien de pagar les taxes corresponents a tots tres, ja que, segons l'Ordenança municipal aplicable, la quota tributària consistia en una quantitat fixa per unitat de local.

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Lliçà d'Amunt que anul·lés les quotes girades als habitatges desocupats, ja que, segons els preceptes de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, aplicables en aquesta matèria, els serveis o activitats locals que justificaven la imposició de la taxa eren els que beneficiaven els «ocupants d'habitatges». Si no hi havia ocupants, no podia tampoc haver-hi «subjecte passiu contribuent», i, si aquests faltaven, tampoc es podien exigir les taxes corresponents als habitatges desocupats a la interessada, propietària de la totalitat de l'edifici, com a «substitut del contribuent»

El Síndic encara espera la corresponent contesta municipal sobre aquesta recomanació.

Queixa núm. 2138/95

*Efectes d'un contracte privat de compra-venda en relació amb l'aplicació de l'Impost sobre Increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana. Subjecte passiu d'aquest impost*

Una veïna de Vallirana va exposar al Síndic de Greuges que havia adquirit un terreny en aquesta població, mitjançant la corresponent escriptura pública; que la titularitat del venedor constava en un contracte privat de compra-venda, atorgat vint-i-tres anys abans, circumstància que havia obligat a elevar aquest contracte a públic, en la mateixa data de la seva escriptura notarial de compra i que l'Ajuntament de Vallirana li havia girat una liquidació pel concepte d'Impost sobre Increment del Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana en la qual se la considerava obligada al pagament de l'impost i es computava un període impositiu en què es prenia com a data inicial la de l'esmentat contracte privat. Les reclamacions i els recursos que la interessada havia formulat contra tal liquidació no havien estat atesos pel municipi.

Examinada la documentació facilitada per la interessada –l'Ajuntament no va aportar cap informació significativa–, el Síndic va considerar que la data del contracte privat no es podia tenir en compte com a data d'inici del període impositiu, ja que en el moment d'atorgar el contracte el venedor del terreny, no havent-se pagat la totalitat del preu convingut, s'havia reservat el domini de la parcel·la objecte del contracte, indicant que l'entrega del terreny *traditio* objecte de transmissió es faria, mitjançant escriptura pública, en el moment que aquest preu quedés totalment pagat; que la data

11690

d'aquesta *traditio*, del moment en què es va posar la cosa venuda en poder i possessió del comprador era una circumstància que s'ignorava i que, per tant, d'acord amb nombrosa i unànime jurisprudència, s'hauria de considerar que el domini del terreny es va transmetre en el moment en què el contracte privat, per la corresponent intervenció notarial, va ser elevat a públic. Considerava també el Síndic, però, que, atès que l'anterior propietari del terreny, que figurava en el contracte privat com a part venedora, havia mort el dia 30 d'agost de 1981, era aquesta data la que havia de servir d'inici al període impositiu, segons les previsions de l'article 1227 del Codi Civil.

D'acord amb aquestes consideracions, el Síndic va recomanar a l'Alcalde de Vallirana la corresponent modificació del període impositiu computat en la liquidació de referència. Al mateix temps, tot recordant-li que l'article 107 de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, havia establert el transmissent com a únic subjecte passiu de l'impost, en les transmissions oneroses de terrenys, havent desaparegut, en aquests casos, la figura del substituït del contribuent, li va indicar que no es podia exigir, doncs, a la compradora, promotora de la queixa, el pagament d'aquest impost. Per aquest motiu, es va recomanar que se li retornessin les quantitats pagades per aquest concepte.

L'Ajuntament de Vallirana va informar que la Comissió de Govern, ateses les consideracions exposades pel Síndic de Greuges, havia anul·lat la liquidació practica-da i acordat de retornar a la interessada la quantitat indegudament ingressada.

Atesa aquesta resolució municipal, el Síndic va donar per closa la seva intervenció en aquest assumpte.

### 1.3.2. UTILITZACIÓ DEL PROCEDIMENT DE CONSTRENYIMENT

El Síndic considera que el recurs al procediment de constrenyiment, amb l'aplicació dels corresponents recàrrecs, interessos de demora i possibles costes, té un caràcter gairebé punitiu, amb la finalitat d'incloure el contribuent a pagar dins del període voluntari. Exigiria, doncs, una actitud clarament negligent o voluntàriament negativa de la persona subjecta a la imposició. Si el contribuent, per exemple, ha volgut pagar dins del període voluntari i no ha pogut fer-ho per causes alienes a la seva voluntat (vegeu queixa núm. 49/95) o si el contribuent intenta pagar fora del període voluntari, però abans de rebre la notificació de constrenyiment (vegeu queixes núms. 2159/95 i 233/96), el Síndic considera que l'Administració hauria d'acceptar aquests pagaments, sense necessitat de continuar la via executiva i no havent-se d'exigir, doncs, el recàrrec i els interessos de demora.

En el segon supòsit –pagament una vegada acabat el període voluntari i abans de notificar la providència de constrenyiment– el Síndic ha reiterat el seu exposat criteri sempre que es fes referència a actuacions anteriors a la vigència de la Llei 25/1995, de 20 de juliol, de modificació parcial de la Llei General Tributària. En efecte, la redacció de l'article 128 d'aquesta Llei, segons el nou text que

havia aprovat la Llei 33/1987, de 23 de desembre, permetia aquest criteri interpretatiu, malgrat que no fes il·legítima una interpretació contrària i diverses sentències dictades per diferents tribunals superiors de Justícia avalaven la interpretació del Síndic.

Després de l'entrada en vigor de l'esmentada Llei 25/1995, de 20 de juliol, aquest problema concret ha quedat expressament regulat, deixant sense justificació les interpretacions anteriors. En efecte, a conseqüència de les modificacions introduïdes en l'articulat de la Llei General Tributària, aquesta qüestió ha quedat prevista ara en el seu article 127, precepte que preveu que el recàrrec general del 20 per 100, aplicable des de l'inici del període executiu, serà només del 10 per 100 quan el pagament s'efectuï abans que es notifiqui al deutor la providència de constrenyiment, i en aquest cas no s'exigiran interessos de demora.

### Queixa núm. 49/95

*L'Administració exigeix en via executiva el pagament d'un deute tributari que el contribuent ja havia intentat pagar en període voluntari*

Una entitat bancària, actuant com a mandatària d'un particular, va sol·licitar a l'Ajuntament de Torredembarra el rebut corresponent a l'Impost sobre Béns Immobles d'una determinada finca del seu mandant, dins del període de pagament voluntari de l'esmentat impost. L'Ajuntament manifestà que no disposava materialment d'aquest rebut, i formulà una resposta idèntica a una nova sol·licitud de l'entitat bancària, formalitzada també dins del període de pagament voluntari.

Després de sis mesos d'aquests fets, l'interessat va rebre notificació municipal de l'esmentat rebut en via de constrenyiment, incrementat amb recàrrec i interessos. Formulà el corresponent recurs davant l'Ajuntament i, havent transcorregut més de nou mesos sense rebre cap contesta municipal, comunicà els fets al Síndic de Greuges.

Sol·licitada pel Síndic la corresponent informació a l'Ajuntament de Torredembarra, l'Alcalde d'aquesta població va contestar que havia ordenat de donar resposta expressa al recurs de l'interessat, desestimant la seva petició pel fet que el rebut sol·licitat per l'entitat bancària no s'havia pogut facilitar ja que prèviament s'havia lliurat a una altra entitat financera que manifestava actuar, igualment, com a mandatària de l'interessat.

El Síndic va considerar que havia quedat acreditada la voluntat del reclamant de complir les seves obligacions tributàries i que, malgrat la duplictat d'intervencions bancàries, l'Administració municipal havia comès un error en no acceptar el pagament en període voluntari perquè no disposava del corresponent rebut. Aquest supòsit és expressament previst a l'article 89 del Reglament General de Recaptació, que disposa que, en aquests casos, s'ha d'acceptar el pagament i expedir el corresponent justificant en substitució del rebut original.

Ateses aquestes consideracions, el Síndic de Greuges va recomanar a l'Ajuntament de Torredembarra que anul·lés el recàrrec i els interessos exigits.

No s'ha rebut, encara, la resposta municipal a aquesta recomanació.

Queixa núm. 2159/95

*L'Administració no accepta el pagament d'un contribuent per haver finalitzat el període voluntari, però sense haver-li notificat la via de constrenyiment*

El propietari d'un immoble va comparèixer davant l'Ajuntament de Torredembarra per tal de pagar uns debits tributaris relacionats amb la seva propietat. L'oficina municipal li denegà aquest ingrés, ja que el període voluntari de pagament havia finalitzat sis dies abans, i li va indicar que ja n'havia de pagar el recàrrec i els interessos.

Atesa aquesta negativa municipal i considerant l'interessat que s'havia d'acceptar el seu pagament ja que no s'havia iniciat la via de constrenyiment, va ingressar el principal del seu deute en un compte corrent de l'Ajuntament i presentà al mateix Ajuntament el corresponent escrit explicatiu.

L'Ajuntament li va retornar la quantitat ingressada, comunicant-li novament els motius de la no acceptació i notificant-li, en aquell moment, la providència de constrenyiment. Formulats per l'interessat —i desestimats per l'Ajuntament— el corresponent recurs, es va procedir al pagament del deute tributari, amb el corresponent recàrrec i interessos i, posteriorment, es van posar aquests fets i antecedents en coneixement del Síndic de Greuges.

El Síndic, examinat el cas i amb l'oportuna informació municipal, va considerar que, malgrat no resultar il·legítima la interpretació literal dels preceptes aplicables de la Llei General Tributària efectuada per l'Ajuntament, diferents òrgans jurisdiccionals han examinat aquesta qüestió en diversos casos i la Sala Contenciosa administrativa, Secció 4a del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, per sentència de 26 de gener de 1993, havia establert que la superació del període voluntari no implica l'exigibilitat automàtica de recàrrec i interessos, sinó que resulta necessària, per fer néixer tal exigibilitat, l'existència de la providència de constrenyiment i la corresponent notificació al subjecte passiu.

Ateses aquestes consideracions, el Síndic va recomanar a l'Alcalde de Torredembarra que s'acceptessin les peticions de l'interessat i que se li retornessin les quantitats cobrades per recàrrec i interessos. També li demanà que manifestés expressament l'acceptació o no acceptació d'aquesta recomanació.

No havent obtingut resposta municipal expressa, malgrat les oportunes reiteracions efectuades, el Síndic va donar per closa la seva intervenció en aquest assumpte, presumint que la seva recomanació no havia estat acceptada, i així ho va comunicar a l'interessat i a l'Ajuntament de Torredembarra.

Queixa núm. 233/96

*L'Administració retira uns rebuts de la via executiva i obre novament el període de pagament voluntari*

El propietari d'un habitatge a la ciutat de Barcelona, en adonar-se que durant tres anys no se li havia presentat a cobrament el rebut de l'Impost sobre Béns Immobles, que havia prèviament domiciliat en una entitat bancària, va plantejar aquesta qüestió a les oficines del seu districte municipal, manifestant la seva voluntat de pagar aquests rebuts endarrerits. Feta l'oportuna investigació pel funcionari que l'atenia, se li va indicar que la domiciliació bancària s'havia donat de baixa i que, si volia pagar els rebuts, ho hauria de fer amb els recàrrecs i interessos corresponents.

El promotor va presentar instància a l'Ajuntament, sol·licitant que s'anullessin les partides de recàrrecs i interessos, ja que ell no havia demanat la baixa de la domiciliació bancària, i exposant que aquests pagaments havien estat sempre a càrrec de l'administrador de la finca.

Va rebre contesta expressa del director de l'aleshores denominat Institut Municipal de Recaptació de Barcelona, el qual es limità a recordar-li que els tributs de cobrament periòdic queden col·lectivament notificats mitjançant l'exposició al públic dels padrons o matrícules i, posteriorment, se li va comunicar la notificació de provisió de constrenyiment i acumulació referent als rebuts impagats. En aquest moment, el ciutadà va exposar el seu problema al Síndic de Greuges.

El Síndic va plantejar la qüestió a l'Alcalde de Barcelona, destacant que la falta de pagament dels rebuts no es podia atribuir a una actitud negligent o voluntàriament negativa del ciutadà afectat, sinó a unes circumstàncies alienes totalment a la seva voluntat i que l'interessat havia volgut corregir pagant aquests rebuts tan bon punt va tenir coneixement d'aquesta situació anòmla i, doncs, abans de rebre la notificació de constrenyiment.

L'Ajuntament de Barcelona, ateses aquestes circumstàncies i constatant que la baixa de la domiciliació bancària s'havia decidit d'ofici per insuficiència de dades, va manifestar al Síndic de Greuges que enviaria una nova liquidació a l'interessat, en període voluntari.

### 1.3.3. CORRECCIÓ D'ERRORS MATERIALS

Passa sovint que en els arxius, registres, padrons o matrícules de contribuents i altra documentació de l'Administració es detecten errors. És una circumstància que no cal destacar, ja que l'error és humà, encara que hauria d'exigir-se més esforç de vigilància de l'actuació administrativa. Un exemple d'un error rectificat a instàncies del Síndic es pot veure a la queixa núm. 299/96.

El que sí que cal destacar, però, és que s'ha pogut constatar, en no poques ocasions, una resistència o inèrcia de l'Administració, quan aquests errors són degudament denunciats pels interessats. Són nombrosos les queixes de ciutadans afectats per aquesta qüestió, que, havent denunciat un error davant l'Administració res-

11692

ponsable –a vegades durant un temps molt llarg, com es pot veure a les queixes núms. 603/96 i 1233/96– sense aconseguir la corresponent rectificació, es veuen obligats a exposar el seu problema al Síndic. Passa també, altres vegades (vegeu queixa núm. 383/96), que l'Administració corregeix momentàniament l'errada, però reincideix en l'error en anualitats següents.

#### Queixa núm. 299/96

*Anul·lació d'uns rebuts de l'Impost sobre Béns Immobles pel fet que la titularitat de la finca s'havia deduït d'un contracte privat de compra-venda no perfeccionat*

Una ciutadana va comparèixer davant el Síndic de Greuges exposant que, des de feia diverses anualitats, figurava indegudament en el Padró de l'Ajuntament de Palafolls com a contribuent, primer, pel concepte de Contribució Territorial Urbana i, posteriorment, pel concepte de l'Impost sobre Béns Immobles, en relació amb determinades finques situades dins del terme municipal de l'esmentada població, de les quals mai no havia estat propietària.

Després de diverses comprovacions, el Síndic va tenir coneixement que aquesta inclusió indeguda podia tenir origen en un contracte privat de promesa de compra-venda, signat el dia 10 de març de 1973 entre una indeterminada persona –identificada només per una signatura il·legible– que manifestava actuar en nom de la promotora de la queixa, com a compradora, i determinats venedors, titulars d'una urbanització de Palafolls. En aquest contracte privat es feia constar que una gran part del preu convingut s'hauria de pagar en 49 terminis mensuals successius. La interessada va manifestar que en cap ocasió no havia autoritzat ningú amb tal finalitat i que mai havia pagat cap quantitat en concepte de compra-venda als venedors de les finques. Es va saber també que l'Organisme Autònom Local de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, que tenia i té delegada la gestió, liquidació i recaptació, tant en període voluntari com en via executiva, de l'esmentat Impost sobre Béns Immobles de l'Ajuntament de Palafolls, havia intentat en diverses anualitats el cobrament de la imposició, mitjançant els corresponents procediments de constrenyiment contra la interessada, procediments que en totes les ocasions van resultar incobrables i que estava en tràmit, novament, el mateix procediment en relació amb l'exercici de 1995.

Ateses aquestes circumstàncies, el Síndic es va dirigir a l'Alcalde de Palafolls i al president de l'Organisme Autònom de Gestió Tributària, exposant aquests antecedents i recomanant que es deixessin sense efecte els procediments de constrenyiment seguits contra el patrimoni de la interessada, ja que per la documentació existent no es deduïa la certesa jurídica de la suposada titularitat de la interessada, tot reconeixent, però, que la promotora de la queixa no havia instat prèviament els seus drets amb la cura que corresponia.

L'Organisme Autònom Local de Gestió Tributària va informar el Síndic que, fetes també les corresponents gestions, havia sabut que el contracte privat no s'havia arribat a perfeccionar, per falta de pagament de les

quantitats convingudes i que, per tant, resultava acreditat l'error de titularitat en les finques objecte d'imposició i que, per aquestes raons, s'acordava la baixa de les quotes a nom de la interessada.

#### Queixa núm. 603/96

*L'Administració pren en consideració, al cap d'un any i mig, les dades de domiciliació bancària indicades per l'administrat*

Un matrimoni, propietari d'un apartament a Bellver de Cerdanya, va comunicar, el dia 9 de novembre de 1994, a l'Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals, de la Diputació de Lleida, les dades de domiciliació bancària, en relació amb els tributs locals de l'Ajuntament de l'esmentada població corresponents al seu apartament.

Malgrat aquesta comunicació, diversos rebuts dels tributs en concepte de subministrament d'aigua no van ser presentats a l'entitat bancària indicada i, havent passat automàticament a la via executiva, es notificaren als interessats les corresponents providències de constrenyiment.

Presentada l'oportuna reclamació el dia 19 d'abril de 1995, no va ser contestada pel mencionat Organisme i, per aquest motiu, els interessats denunciaren aquests fets al Síndic de Greuges, el dia 19 de març de 1996.

El Síndic va demanar la corresponent informació a l'Organisme Autònom esmentat, i el seu president, de forma immediata, va confirmar que l'ordre de domiciliació bancària s'havia efectivament rebut, però que, per problemes informàtics, no havia estat possible aplicar-la i que la reclamació presentada pels interessats no havia estat contestada, sense que s'hagués solucionat, tampoc, aquest problema. Manifestava també que per resoldre ràpidament i definitivament el problema plantejat, s'havia comunicat als interessats que els rebuts en qüestió s'havien reposat en voluntària, sense recàrrec ni interessos de demora i que es procedia a la immediata aplicació de la domiciliació bancària ordenada.

Ateses aquestes informacions, expressament confirmades pels promotors de la queixa, el Síndic va donar per closa la seva intervenció.

#### Queixa núm. 1233/96

*L'Administració dona de baixa del Padró de contribuents de l'Impost sobre Béns Immobles un ciutadà que, des de feia quatre anys, manifestava que no era propietari de cap finca*

Va comparèixer davant el Síndic de Greuges un ciutadà manifestant que, des de l'any 1992, l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes i, per delegació seva, l'Organisme Autònom Local de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, li exigia cada any el pagament de determinada quantitat pel concepte d'Impost sobre Béns Immobles, en relació amb una finca de l'esmentat municipi que no havia estat mai de propietat seva. En diverses ocasions, arribat a la via de constrenyiment i l'embargament del seu compte corrent, s'havia vist obligat,



cada vegada, a presentar una certificació del Registre de la Propietat de Sitges, acreditant que no tenia ni havia tingut mai cap finca inscrita en el terme de Sant Pere de Ribes. La presentació d'aquesta certificació provocava, cada vegada, la baixa dels rebuts exigits, però el problema no arribava a una solució definitiva.

Demanada pel Síndic la corresponent informació, l'Alcalde Accidental de Sant Pere de Ribes va manifestar que aquesta anòmala situació s'havia originat pel fet de figurar l'interessat com a propietari en el Cadastre, però que, ateses les circumstàncies exposades, es donava de baixa l'interessat en el corresponent Padró de contribuents i es donaven també de baixa els corresponents rebuts pel concepte d'Impost sobre Béns Immobles dels anys 1992 a 1996.

Atesa aquesta informació, el Síndic va donar per closa la seva intervenció en aquest assumpte.

Queixa núm. 383/96

*L'Administració rectifica per segona vegada els errors materials d'unes notificacions tributàries*

El nou propietari d'un apartament a Calella de Palafrugell, adquirit el mes d'abril de 1989, va acudir al cap de pocs mesos a notificar aquesta adquisició a l'Ajuntament de Palafrugell, on presentà la corresponent documentació acreditativa i sollicità que les oportunes imposicions municipals li fossin carregades a un determinat compte bancari. En aquest compte li van ser carregats els impostos de l'exercici 1990, a nom, però, del propietari anterior. En anys successius va detectar que no se li cobrava l'Impost sobre Béns Immobles de l'exercici 1993, que el mateix Impost corresponent als exercicis de 1991 i 1992 se li havia carregat correctament al seu compte, però a nom de l'anterior propietari i que en aquest mateix compte se li havia carregat indegudament una Taxa Refosa d'Immobles corresponent a un altre habitatge, propietat de la persona que li havia venut l'apartament de referència.

A la vista d'aquestes anomalies, va iniciar gestions personals a les oficines municipals i va presentar el corresponent escrit davant l'esmentat Ajuntament, el dia 7 de gener de 1994. La Comissió de Govern de l'Ajuntament de Palafrugell, en sessió del dia 3 de maig de 1994, acordà de retornar a l'interessat l'esmentada taxa d'un immoble que no era de propietat seva, reposar en voluntària, tramitant-ne el cobrament per l'entitat bancària indicada per l'interessat, les imposicions adreçades al compte bancari de l'anterior propietari i fer els canvis oportuns en el Padró de l'Impost sobre Béns Immobles per tal que figurés com a titular de l'apartament de referència el seu actual propietari.

El dia 28 de febrer de 1996, l'interessat va comparèixer davant el Síndic de Greuges exposant tots aquests antecedents i manifestant que s'havia vist obligat a repetir successivament les mateixes gestions en atenció a noves anomalies i que, recentment, havia rebut de l'Ajuntament de Palafrugell una comunicació de procediment de constrenyiment referida a l'Impost sobre Béns Immobles de l'exercici 1995.

Sollicitada pel Síndic la corresponent informació a l'esmentat Ajuntament, exposant els antecedents de l'assumpte i recordant el ja mencionat acord anterior de la Comissió de Govern, l'Interventor municipal respongué que la via de constrenyiment aplicada al contribuïent, en haver-se detectat l'error existent, havia quedat sense efecte i que les imposicions s'havien reposat en voluntària, carregant-se el compte bancari indicat per l'interessat.

#### 1.3.4. MANCA DE RESPOSTA A PETICIONS I RECURSOS DELS CIUTADANS

Aquest continua essent un defecte de l'actuació administrativa en general, que ha motivat moltes intervencions del Síndic. L'Administració, en efecte, oblida innumerables vegades que el silenci, com a mitjà de resolució, resulta contradictori amb el principi d'eficàcia que ha de regir la seva activitat, d'acord amb el que preveu l'article 103 de la Constitució Espanyola. Oblida, també, que si la figura del «silenci administratiu» continua existint a l'ordenament jurídic vigent, és en benefici i garantia dels ciutadans i no com una prerrogativa de l'Administració pública per no contestar. I oblida, finalment, que la Llei 30/1992, de 26 de novembre, li imposa, expressament, l'obligació de resoldre i atendre totes les pretensions i sollicituds que li siguin formulades pels ciutadans.

Aquest freqüent costum del «silenci» pot haver originat, per exemple (vegeu queixa núm. 454/96), que l'Ajuntament de Barcelona deixés sense contesta el recurs d'una ciutadana, quan un organisme consultiu municipal –el Consell Tributari– havia proposat estimar-lo en part.

Queixa núm. 454/96

*La manca de notificació d'una resolució municipal parcialment favorable ocasiona el pagament d'una quantitat indeguda. L'Administració rectifica*

Una ciutadana va exposar al Síndic de Greuges que, havent rebut de l'Ajuntament de Barcelona una liquidació pel concepte d'Impost sobre Increment de Valor dels Terrenys, no la va considerar correcta i va presentar el corresponent recurs. Sense rebre cap resposta municipal, es va veure obligada al pagament de la quota exigida.

Demanada pel Síndic la corresponent informació, l'Ajuntament de Barcelona manifestà que el recurs de la interessada havia passat a estudi del Consell Tributari, el qual havia proposat que s'anullés la liquidació practicada i que es girés una nova liquidació, acceptant parcialment les pretensions de la recurrent. La nova liquidació, però, segons l'informe municipal, no s'havia pogut notificar en forma, en el seu moment, a la persona afectada. A causa d'aquesta situació irregular, l'Ajuntament indicava que practicaria la notificació d'aquesta nova liquidació, i que al mateix temps incobrava d'ofici el corresponent expedient de devolució d'ingressos indeguts.

11694

A la vista d'aquesta informació municipal, el Síndic va donar per closa la seva intervenció en aquest assumpte.

#### 1.3.5. DISPOSICIONS D'ÀMBIT FISCAL DE LA LLEI 12/1996, DE 30 DE DESEMBRE

Amb efectes directes en l'aplicació de l'Impost sobre Béns Immobles, l'esmentada Llei, que va aprovar els pressupostos generals de l'Estat per a 1997, disposa l'actualització, amb efectes des de 1 de gener de 1997, de tots els valors cadastrals, rústics i urbans, mitjançant l'aplicació d'un coeficient del 2'6 per 100, i estableix les condicions d'aquesta aplicació.

La mateixa Llei, a efectes de l'aplicació de l'Impost sobre Activitats Econòmiques, introdueix diverses modificacions en les tarifes d'aquest impost contingudes a l'annex 1 del Reial Decret Legislatiu 1175/1990, de 28 de setembre.

#### 1.3.6. MODIFICACIONS FISCALS INTRODUÏDES PER LA LLEI 13/1996, DE 30 DE DESEMBRE

Les Corts Generals, el dia 30 de desembre de 1996, van aprovar la Llei de Mesures Fiscals, Administratives i d'Ordre Social, que afecta la tributació de la Generalitat i dels ens locals de Catalunya, com també diversos preceptes, de general aplicació, de la Llei General Tributària. Una modificació introduïda a l'article 80 de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'Impost sobre el Valor Afegit ens ha suggerit, també, alguns comentaris directament relacionats amb les administracions catalanes.

##### 1.3.6.1. TRIBUTACIÓ AUTONÒMICA

Respecte als tributs cedits per l'Estat a la Generalitat de Catalunya i, concretament, en referència a l'Impost sobre Successions i Donacions, l'article 9 de l'esmentada Llei de Mesures afegeix un nou supòsit de reducció en la base imposable d'aquest impost, en els casos de transmissió a títol lucratiu, a favor del cònjuge, descendents o adoptats, d'una empresa individual o de participacions en entitats del donant, sempre que el donant i el donatari compleixin determinades condicions.

##### 1.3.6.2. IMPOSTOS LOCALS

Respecte a la tributació dels ens locals, s'inclouen a l'esmentada Llei 13/1996, de 30 de desembre, diversos preceptes que afecten l'Impost sobre Béns Immobles i l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica.

Quant a l'Impost sobre Béns Immobles, es modifica la redacció de l'article 62.a) de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, de 28 de desembre de 1988, que relaciona i defineix els béns immobles de naturalesa urbana. En efecte, suprimida la distinció entre sòl urbanitzable programat i no programat, segons les previsions del Reial Decret-Llei 5/1996, de 7 de juny, se suprimeix també, a l'esmentat article 62.a), tota referència al sòl urbanitzable no programat i, respecte al sòl urbanit-

zable, inclou també el sòl que, segons les legislacions autonòmiques, s'hi pugui considerar assimilat, si té facultats urbanístiques inherents al sòl urbanitzable en la legislació estatal. Es preveu també, a la Disposició Transitòria 4a de la Llei de Mesures comentada, que els terrenys qualificats d'urbanitzables no programats en els planejaments vigents o en tramitació el 10 de juny de 1996, tindran la consideració de sòl de naturalesa urbana des del moment que quedin inclosos dins d'un programa d'actuació urbanística definitivament aprovat. També es dona nova redacció a l'article 64 de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, referent a les exempcions d'aquest Impost sobre Béns Immobles, deixant ben clar que el benefici fiscal aplicable a determinats béns públics queda sempre condicionat al fet que aquells béns siguin d'aprofitament públic i gratuït.

La normativa de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, referida a l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica, també és objecte de modificació, quant a l'exempció prevista per a cotxes de minusvàlids. En efecte, s'amplia el límit de la potència màxima d'aquests vehicles, de 12 a 13'5 cavalls fiscals; es concreta que s'ha de tractar dels vehicles als quals es refereix específicament el número 20 de l'annex del Reial Decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març, que aprovà el text articulat de la Llei sobre Tràfic, Circulació de Vehicles de Motor i Seguretat Viària i s'amplien les exempcions anteriorment previstes incloent-hi els vehicles que, no superant 12 cavalls fiscals, es destinen al transport de persones amb cadira de rodes. S'introdueix, però, una nova limitació en l'aplicació d'aquest benefici fiscal, ja que s'estableix que els subjectes passius beneficiaris d'aquesta exempció no se'n poden beneficiar per més d'un vehicle simultàniament.

##### 1.3.6.3. MODIFICACIONS DE LA LLEI GENERAL TRIBUTÀRIA

Entre les escasses modificacions introduïdes per la Llei 13/1996, de 30 de desembre, en l'articulat de la Llei General Tributària, només una pot afectar la regulació tributària autonòmica i municipal. En efecte, a l'article 113, que estableix el caràcter reservat i de comunicació excepcional i restringida de les dades, informes i antecedents obtinguts per l'Administració tributària, s'hi afegeix un nou cas excepcional de possible comunicació a tercers, quan aquesta comunicació tingui per objecte la protecció dels drets i interessos dels menors i incapacitats pels òrgans jurisdiccionals o el ministeri públic.

Aquest nou supòsit d'excepció a la norma general de reserva pot tenir, ens sembla, uns efectes clarament beneficiosos en relació amb un problema que plantejàvem a l'Informe del 1995. En efecte, en aquell informe exposàvem (pàg. 2383, BOPC núm.30, de 21 de març de 1996) les situacions creades per l'impagament de la prestació econòmica per part del cònjuge obligat, en els casos de separació i divorci i, especialment, quan aquest impagament afectava els deures econòmics dels fills menors d'edat. Indicàvem allà que en el supòsit de l'existència d'aquestes conductes, qualificades ja de delictives en el Codi Penal anterior i malgrat que en el

nou Codi (article 227.3) quedava expressament previst que la reparació dels danys procedents del delictes comportava sempre el pagament de les quantitats degudes, resultava moltes vegades difícil l'execució de la part econòmica de la sentència, ja que els jutges es trobaven sense mitjans per determinar els ingressos reals i els béns susceptibles d'embargament de la persona condemnada. Aquesta modificació de l'article 113 de la Llei General Tributària pot ajudar, sens dubte, a solucionar aquest problema.

#### 1.3.6.4. MODIFICACIÓ DE L'ARTICLE 80 DE LA LLEI DE L'IMPOST SOBRE EL VALOR AFEGIT.

A l'Informe del 1993 ens referíem (pàg. 13230 del BOPC núm. 203, de 16 de març de 1994) als greus problemes que es creaven a causa de l'endèmica morositat de les administracions públiques i, en especial, als problemes ocasionats pel retard en el compliment de les obligacions contractuals d'aquestes administracions.

En aquest aspecte, hi ha una qüestió —en aquell moment no comentada— que agreuja aquests problemes, en relació amb l'aplicació de l'Impost sobre el Valor Afegit. En efecte, cal recordar que aquest impost, en els supòsits d'entregues de béns i de prestacions de serveis, s'acredita en el moment en què els béns són posats a disposició de l'adquirent o els serveis es presten, executen o efectuen. Això significa, evidentment, que els ciutadans que han contractat amb les administracions i que veuen retardats els pagaments convinguts han de córrer, també, amb aquesta càrrega suplementària.

Si examinem les modificacions ara introduïdes a l'article 80 de la llei esmentada, veurem que el legislador ha tingut ja en compte aquesta circumstància de la morositat de la persona obligada al pagament, però només n'ha corregit els efectes perjudicials en molt pocs supòsits. En efecte, com a conseqüència d'aquesta modificació, es preveu ara que es podrà reduir la base imposable quan el destinatari de les operacions subjectes a l'impost no hagi pagat les quotes repercutides, sempre que, després d'acreditar l'operació, s'hagi dictat providència judicial d'admissió a tràmit de suspensió de pagaments o resolució judicial de declaració de fallida.

Considerem que, aplicant la mateixa filosofia, hauria estat una bona ocasió per ampliar els supòsits de possibilitat de reducció de la base imposable, incloent-hi els casos de morositat de les administracions.

#### 1.3.7. L'AVANTPROJECTE DE LLEI DE L'ESTATUT DEL CONTRIBUENT

Quan s'estava acabant la redacció d'aquest Informe, el Síndic ha tingut coneixement de l'aprovació pel Govern de l'Estat d'un avantprojecte d'Estatut del Contribuent. Per les notícies obtingudes respecte al dit avantprojecte, es pot afirmar que la seva finalitat és reforçar els drets del contribuent i la seva participació en els procediments tributaris, tot augmentant els deures de l'Administració.

Per destacar-ne algunes característiques, es pot fer referència a les obligacions de l'Administració respecte a la informació i assistència al contribuent; al deure de l'Administració de reconèixer d'ofici, sense necessitat de reclamació prèvia, l'aplicació d'interessos en la devolució d'ingressos indeguts; a la circumstància que, en aquests casos, s'aplicarà l'interès de demora i no, com fins ara, l'interès legal, i a que l'Administració estarà obligada a reintegrar els costos de l'aval dipositat pel contribuent per tal d'obtenir la suspensió de l'execució d'un deute tributari, quan la liquidació resulti anul·lada per sentència o resolució administrativa ferma.

## SECCIÓ 4A

### SANITAT

#### 1.1. INTRODUCCIÓ

Les diverses obligacions i responsabilitats de l'administració sanitària catalana en relació amb el dret a la protecció de la salut han estat avaluades pel Síndic en les actuacions realitzades durant l'any 1996.

Tractarem d'oferir-ne una exposició comptant amb els paràmetres de les actuacions tramitades durant l'esmentat període que han estat 102, (de les quals 50 consultes resoltes, 47 queixes rebudes i 5 actuacions d'ofici iniciades), a les que cal afegir les 2 actuacions d'ofici començades en altres exercicis de les que se n'ha fet el seguiment.

Les queixes rebudes responen a actuacions anòmales de l'Administració, lentituds en la tramitació dels expedients administratius, silenci davant les sol·licituds d'informació o desconsideració dels drets del ciutadà com a usuari dels diversos serveis sanitaris.

Sobre la vulneració dels drets del ciutadà i malalt, descrivim en aquesta secció els casos particularment derivats de les queixes o actuacions d'ofici, però no ignorem la resta de problemes que, des de fora dels seus angles estrictes, també els afecten. Els testimonis reals de les queixes són la forma més categòrica de poder expressar-los en aquest Informe i, respectant-ne el contingut problemàtic i individual, descrivim les més eloqüents o representatives, al nostre entendre, preservant com sempre la intimitat dels promotors o, al contrari, indicant les institucions o administracions denunciades pel mal funcionament.

Com sempre, ens hem esforçat a sintetitzar i fer entenedora la complexitat de les queixes. En els temes, fem referència també a la legislació (lleis i reglaments d'aplicació), com també al seu correcte compliment, o als impediments que troben els ciutadans per accedir als seus drets, perquè aquests siguin reals i efectius.

11696

## 1.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

*Salut pública - Gestió de l'Administració*

- Inspecció
- Actuació medico professional
- Negligències mèdico professionals
- Responsabilitat professional
- Salut escolar

*Assistència Sanitària - Gestió sanitària*

- L'atenció primària
- Prestacions
- Obligacions del beneficiari
- L'atenció hospitalària
- Prestacions extrahospitalàries
- Atenció integral i atenció sanitària urgent
- Salut mental
- Atenció farmacèutica i medicaments
- L'atenció socio-sanitària
- Malalties
- Drets de l'usuari dels serveis sanitaris

*Personal sanitari*

## 1.3. LA GESTIÓ SANITÀRIA I ELS DIFERENTS NIVELLS ASSISTENCIALS

La separació de les funcions de finançament i provisió de serveis, amb la utilització de tècniques empresarials en la gestió del sistema públic de salut, iniciada a Catalunya fa alguns anys, ha marcat un solc arreu de l'Estat espanyol que ha estat seguit per altres administracions sanitàries.

L'assignació dels recursos en el sistema sanitari és, però, una de les tasques més complexes amb les que s'han d'enfrontar els gestors públics, en la mesura que el sistema públic de salut, ha de ser obligatòriament eficient i equitativament beneficiós a fi de preservar com cal la salut dels ciutadans.

Fins ara la provisió del sector públic era àmplia i, per a quasi tothom, lliure i gratuïta, amb expectatives de perdre el dret després d'un cert temps de no cotització a la Seguretat Social (vegeu el Decret 2767/1967, de 16 de novembre, d'assistència sanitària i article 100 del Text Refós de Llei General de la Seguretat Social de 1974)

Això no obstant, malgrat que s'ha universalitzat l'assistència sanitària, es manté un estat insuficient de garantia per a l'accés a l'assistència sanitària de tots els individus, sobretot si ha de ser lliure i gratuïta per a tothom. Per tant, hem de seguir reiterant una especificació normativa que reglamenti els drets subjectius dels beneficiaris de la sanitat pública i que, seguint l'article 1 de la Llei General de la Sanitat, ha d'incloure gratuïtament tota la població espanyola i els estrangers residents a Espanya.

La igualtat d'accés al sistema sanitari per part de tota la població resta sotmesa a la regulació definitiva del dret corresponent.

Certament, malgrat que la Generalitat desplegués la universalització de l'assistència sanitària prevista a la Llei General de Sanitat (vegeu Informe de 1994, BOPC núm. 313, de 17 de març de 1995, pàg. 20900 i en l'Informe de 1995 el comentari de l'Actuació d'Ofici núm. 1805/94, BOPC núm. 30 de 21 de març de 1996, pàgs. 2424 i 2425), cal que es completi i desplegui el darrer reglament de la Generalitat dictat en aquest respecte, Decret 178/91, de 30 de juliol, a fi d'assolir una «Salut per a tothom l'any 2000» i complir el principi informador contingut a la Llei 15/90, de 9 de juliol d'Ordenació Sanitària de Catalunya «d'universalització per a tots els ciutadans residents a Catalunya dels serveis sanitaris de caràcter individual o col·lectiu»

## 1.3.1. L'ATENCIÓ PRIMÀRIA

L'atenció primària, un dels pilars bàsics del sistema sanitari, ha d'assegurar una atenció integral a la població, mitjançant una coordinació i harmonització amb l'assistència hospitalària especialitzada, que permeti la promoció de la salut i la prevenció de malalties.

La desacceleració de la reforma de l'atenció primària i la dificultat d'integració dels professionals al primer graó assistencial i dels especialistes als hospitals continua afectant l'assistència sanitària als ciutadans, i dificulta alhora la coordinació i el bon funcionament d'aquests dos nivells.

Així, es comprova que certes derivacions fàcils de l'atenció primària a l'hospital o el recurs directe dels ciutadans als serveis d'urgència hospitalaris sense haver-se sotmetre al filtre de l'atenció primària habitual, tant com l'excés en la prescripció de medicaments o altres defectes de coordinació interadministrativa o de manca de confiança, són fets que desestabilitzen el bon funcionament de l'assistència i la qualitat assistencial, en bona part perfectibles per part dels professionals d'ambdós nivells assistencials.

La posada en marxa de la Reforma de l'Atenció Primària (RAP) de salut l'any 1985, (Decret 84/85, de 21 de març) continua pendent de completar-se, condicionada per les possibilitats econòmiques, la qual cosa pot afectar la prevenció i l'educació en la salut, tasques fonamentals de l'atenció primària de salut (vegeu Actuació d'Ofici núm., 433/96 en relació amb la costosa posada en funcionament d'un nou Centre d'Atenció Primària).

El procés gradual d'implantació de la RAP, amb dificultats evidents d'estancament en els darrers anys, malgrat que la Llei d'Ordenació Sanitària de Catalunya la va prorrogar, s'hauria d'haver completat amb la previsió sobre tota la població durant l'any 1996. Les conseqüències de la inacabada reforma se'ns han posat de manifest en diverses queixes, en les quals el Síndic constata certes disfuncions que poden afectar possibles drets dels ciutadans, motivades per la convivència de tots dos sistemes d'atenció primària, el reformat i el no reformat.

El sol fet de constatar les millores introduïdes pels Centres d'Atenció Primària (CAP) i els corresponents Equips d'Atenció Primària (EAP) que hi treballen, quant a serveis i qualitats de l'atenció, posa en situació pitjor o de desigualtat els ciutadans atesos en la xarxa no reformada.

Enguany, hem hagut de suggerir al Departament de Sanitat i Seguretat Social la correcció d'algunes d'aquestes disfuncions, com també el desplegament de drets ja previstos a la Llei d'Ordenació Sanitària de Catalunya (LOSC) (vegeu queixa núm. 997/96) sobre la lliure elecció de metge.

Així, els canvis de metge de capçalera a possibles afectats, pel fet de residir en una determinada zona o la no integració dels metges en els EAP dels centres reformats, fa difícil conjugar amb equitat els diversos drets dels afectats. Això motivà el Síndic a recomanar, com hem dit, el desplegament reglamentari de l'article 6 de la LOSC pel que fa la lliure elecció de metge i a estendre'l també als serveis especialitzats, com ja féu el Govern de l'Estat amb els ciutadans dependents de l'Institut Nacional de la Salut i d'acord amb el Reial Decret 8/96, de 15 de gener.

D'altra banda, en l'àmbit de l'atenció primària, el bon desplegament dels Programes d'Atenció a la Dona ens ha permès verificar l'assoliment d'una millor utilització dels diversos recursos per part del Servei Català de la Salut (SCS), malgrat les dificultats d'unificar i d'integrar els serveis en un dispositiu de previsió pública en el marc de l'SCS.

La millor qualitat dels serveis d'atenció a la dona, amb l'existència de més mitjans i de personal especialitzat, estesos per tot Catalunya (vegeu queixa núm. 2065/95) ha significat un esforç del Departament de Sanitat i Seguretat Social en la racionalització, eficàcia i eficiència dels serveis i alhora de coordinació i bona administració per part de l'administració local i de l'autonòmica.

### 1.3.2. L'ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

Cada any creix més la demanda de serveis per a gent gran, i aquest creixement supera de bon tros els recursos disponibles. L'envelliment de la població fa que calguin més recursos específics per a l'atenció sociosanitària a la gent gran, amb diversitat de malalties, malalts crònics i terminals.

No podem negar l'increment de places d'internament produït aquests darrers anys, tant de llarga estada com de convallescència o en el tractament de la sida, així

com en el desenvolupament del programa «Vida als anys»

D'altra banda, es fa difícil la creació d'un sistema integral d'atenció sociosanitària compatible amb els recursos alternatius a la institucionalització o l'internament, com fan les Unitats Funcionals Interdisciplinàries (UFISS), els programes d'atenció domiciliària amb els equips de suport (PADES) i els hospitals de dia en l'atenció dels malalts geriàtrics, crònics i terminals, atesa la procedència, les necessitats i característiques d'aquesta població.

L'alta prevalença de malalts terminals ha fet que Catalunya sigui capdavantera i exemplar en l'aportació de noves disciplines per a la millora de l'atenció directa i integral de malalts.

El desenvolupament, com a projecte pilot, de l'Organització Mundial de la Salut, del Pla de Cures Palliatives de Catalunya, fou constatat pel Síndic amb motiu de la visita que efectuà al Servei de Cures Palliatives de l'Institut Català d'Oncologia de l'Hospital Duran i Reynals.

L'excel·lent rehabilitació d'una planta de l'esmentat hospital s'adiu amb la qualitat dels serveis que s'hi ofereixen als malalts terminals amb pronòstic de vida limitada, que pateixen càncer o sida i a llurs familiars. L'equip, d'abnegada dedicació, satisfà àmpliament les demandes assistencials, amb una atenció humanitzada integral i individualitzada, la qual cosa fou elogiada pels malalts i els familiars assistits, visitats pel Síndic, i pot ser un exemple per a la resta de l'Estat.

### 1.3.3. L'ATENCIÓ HOSPITALÀRIA

L'evolució de l'activitat hospitalària ha tendit al reordenament per adaptar-se a les exigències de la contractació de serveis de l'SCS amb els centres de la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública de Catalunya.

La potenciació de les alternatives a l'hospitalització convencional, amb la implantació de programes de cirurgia major ambulatoria en molts hospitals i amb l'augment dels ja existents, l'hospital de dia o l'hospitalització a domicili, palesa la creixent necessitat d'utilitzar fórmules de racionalització de l'activitat hospitalària però garantint l'eficiència i la qualitat assistencial, per donar plena satisfacció a l'usuari.

Comptar amb la participació de l'usuari i avaluar el conjunt mínim bàsic de dades d'alta hospitalària (CMBDAH) així com l'enquesta de Salut de Catalunya (ESCA) ha de suposar per als poders públics sanitaris una aportació fonamental per al coneixement i captament dels diversos organismes implicats, a fi de responsabilitzar-los en la revisió i correcció de les possibles disfuncions en la qualitat assistencial. Així s'ha fet amb el Pla de Salut, de valuosa ajuda pels propers anys, i cal continuar ampliant l'avaluació, la qual aportarà les dades necessàries per a la planificació i la redistribució de recursos, avui limitats, permetent la presa de decisions en el proper Pla de Salut de Catalunya i, en definitiva, per la millora del sistema.

Com ja hem indicat en l'àmbit de l'atenció primària, la possible desconfiança amb l'assistència primària o amb el metge de capçalera en la resolució dels problemes, existint encara el costum d'utilitzar l'atenció hospitalària urgent, quan sovint es podria ser atès en l'atenció primària, segueix distorsionant el sistema.

Els serveis d'urgències han experimentat en els darrers anys una sobreutilització progressiva, la qual cosa ha provocat i provoca situacions de saturació i col·lapse.

Caldrà, doncs, que el Servei Català de la Salut continuï educant i informant la població sobre la correcta utilització dels recursos sanitaris, oferint però, les urgències amb els equipaments corresponents del sistema extrahospitalari per tal de resoldre la majoria dels casos que no són urgents.

També volem destacar les actuacions efectuades per hospitals amb vista a la detecció de maltractaments a infants en situació de risc (vegeu expedient 3129/96), entre d'altres programes reflectits en l'esmentat expedient, amb motiu d'una visita que hi efectuà el Síndic.

#### 1.3.4. URGÈNCIES

El Síndic, amb motiu de la preocupació general i de queixes en aquesta matèria, sol·licità un Informe al Departament de Sanitat i Seguretat Social i li va suggerir l'adopció de mesures per resoldre l'eventual situació d'excessiva demora en l'atenció d'alguns dels serveis públics d'urgències sanitàries.

De la resposta del Departament cal indicar, en síntesi, que l'any 1995 s'atengueren a la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública (XHUP) una mitjana de 7.500 urgències el dia —és a dir, una xifra equivalent, en còmput anual, a la que resultaria si un de cada dos catalans hagués accedit a un servei d'urgències hospitalàries—, la qual cosa posa de manifest l'elevat nivell de freqüentació dels usuaris.

El comportament de la demanda d'atenció d'aquests serveis no és homogènia al llarg de l'any i, en ocasions, es pot agreujar per problemes de «drenatge» en alguns centres hospitalaris, la qual cosa fa que l'atenció urgent, a pesar del Departament, constitueixi un punt «crític» del sistema, que requereix un especial seguiment i atenció, per tal d'aconseguir una racionalització de la seva utilització, i no seria cap solució una opció incrementalista dels recursos que s'hi destinen, sinó que cal reforçar aquests aspectes organitzatius, coordinar i clarificar els diferents dispositius i incidir en el comportament de la demanda.

Ens consta que des del primer Pla de Salut de Catalunya es treballa per assolir els objectius fixats i per crear una comissió que elabori unes propostes dirigides a la xarxa assistencial que s'orientaven a: la millora de l'equitat en l'accessibilitat al sistema; la major eficiència del conjunt dels dispositius implicats; l'augment de la qualitat i un aprofundiment en la coordinació dels diferents àmbits assistencials.

Se'ns indicà que, aproximadament el 60% de la demanda d'atenció urgent requereix recursos que s'ofereixen a l'atenció primària; el 30% s'ha de resoldre en els ser-

veis d'urgències hospitalàries, i el 10% restant és tributari de l'atenció dels serveis d'emergències.

A partir del coneixement del comportament de la demanda, s'han dissenyat pel Departament de Sanitat i Seguretat Social diverses mesures en l'atenció primària, per difondre l'existència de serveis d'atenció continuada i urgent les 24 hores del dia, amb la possibilitat d'atenció a domicili, amb una especial referència al servei que efectua el 061 a Barcelona; també s'han dissenyat programes d'atenció global de certes patologies cròniques d'alta incidència en el nostre entorn, com ara les malalties respiratòries de caràcter crònic.

A final de l'any 1995, es va iniciar un seguiment puntual de l'atenció urgent als centres hospitalaris de Barcelona, Costa de Ponent, Centre i Barcelonès Nord i Maresme, a càrrec d'una Comissió d'Anàlisi, adscrita a l'Àrea Sanitària del Servei Català de la Salut. Durant els mesos d'hivern es disposa d'informació diària sobre els indicadors de l'activitat en urgències, indicadors de l'activitat del conjunt de cada hospital i d'altres informacions, algunes de concretes, com en el cas de l'àrea de Barcelona, on es disposa del programa Sistema d'Informació Integrat sobre la Grip a l'Àrea de Barcelona (SISIGAB).

Això permet, durant aquest període, seguir l'evolució urgent, detectar problemes concrets, proposar-hi mesures correctores i avaluar el resultat de la implantació.

Amb l'objectiu de reduir els problemes derivats del drenatge intern dels pacients que acuden a urgències i que requereixen ser ingressats, els hospitals disposen de plans d'actuació que s'orienten a la redistribució de pacients dins el mateix hospital; l'obertura d'unitats d'hospitalització no disponibles habitualment; la desprogramació de l'activitat no urgent fins a uns nivells consensuats i assumibles pels centres, sense distorsionar el funcionament global de l'hospital; la reconducció de pacients que requereixen ingressar en altres centres de la XHUP; la contractació puntual i específica de llits en diversos hospitals, etc. (durant els mesos d'hivern s'han contractat entre 80 i 100 llits en hospitals com el Sagrat Cor, Sant Rafael, la Creu Roja, tots de Barcelona, etc., els quals reben coordinadament pacients provinents d'altres centres de Barcelona que repeteixen l'ingrés, la qual cosa permet de drenar els serveis d'urgències dels principals hospitals de la ciutat).

També es treballa en actuacions que permetin un redireccionament de la demanda d'atenció urgent cap al dispositiu disponible més adient, després d'identificar i catalogar cada demanda, i el coneixement dels recursos existents en les diferents zones.

Amb aquest objectiu s'han posat en funcionament alguns centres coordinadors de la demanda universal d'atenció urgent, els quals, a través de l'atenció telefònica ràpida, controlada per professionals que disposen d'algoritmes consensuats de decisió, fan un primer filtratge i adrecen la demanda al recurs més adequat.

Aquesta és la tasca que duen a terme el 061 a Barcelona i el centre coordinador de la Regió Sanitària de la Costa de Ponent. En aquests moments, altres regions estudi-

en també de desplegar aquesta activitat en el seu àmbit territorial.

Al Síndic li consta, tant en l'atenció primària com en l'hospitalària, la informació que dona l'SCS (vegeu també al respecte en l'Informe del 1994, l'A/O 1008/95 BOPC núm. 30 de 21 de març de 1995, pàgs. 2330, 2395 i 2396 i 2409) pel que fa a l'educació sanitària de la població i a l'adopció de mesures organitzatives a l'atenció primària i en els serveis sociosanitaris, les quals haurien de permetre una assistència integral i evitar el recurs inadequat dels serveis d'urgències hospitalàries en aquests casos.

### 1.3.5. ASSISTÈNCIA SANITÀRIA URGENT AMB MOTIU D'ACCIDENTS DE TRÀNSIT

Si bé una de les finalitats del Servei Català de la Salut és la immediatesa en la prestació sanitària urgent, enguany, alguna queixa ha qüestionat la immediatesa de l'assistència sanitària amb motiu dels accidents de trànsit, en alguna zona del territori de Catalunya, amb la corresponent intervenció de diferents òrgans de diverses administracions i dels equips sanitaris de provisió d'aquests serveis, siguin especialitzats o bé a dels Serveis d'Assistència Urgent de les Àrees Bàsiques de Salut (ABS) reformades o no, amb els serveis ordinaris (SOU) els especials (SEU) i els professionals d'Assistència Pública Domiciliària.

Així, amb motiu de la no assistència mèdica en el lloc on hi hagué un accident de trànsit amb morts, el Síndic sol·licità al Departament de Sanitat i Seguretat Social els motius de la incompareixença d'un metge.

L'actuació del Síndic permeté de determinar l'actual dotació dels serveis d'urgències mèdiques en l'àmbit de l'actuació primària, hospitalària i en les emergències mèdiques derivades d'accidents de trànsit, objecte de consideració en l'esmentada queixa, on els condicionaments pressupostaris dificultaran una ràpida solució dels problemes (vegeu queixa núm. 1066/96).

Actuació d'ofici núm. 1805/94

#### *Situació jurídicosanitària dels estrangers no comunitaris*

El Síndic inicià l'any 1994 la present Actuació d'Ofici amb la finalitat d'analitzar la normativa protectora medicoassistencial dels espanyols i estrangers residents a Catalunya (vegeu BOPC núm. 313, de 17 de març de 1995, pàg. 20965 i 20966).

La Generalitat de Catalunya dictà el Decret 178/1991, de 30 de juliol, d'universalització de l'assistència sanitària pública a tots els residents empadronats a Catalunya.

Si bé l'esmentat Decret fixa la col·laboració en el finançament del sistema sanitari públic de les persones que voluntàriament sol·licitin l'esmentat dret, tenint en compte els seus ingressos, el text en qüestió no ha estat encara desplegat i s'ha previst un projecte de reglament, el qual resta en fase de discussió, entre el Departament de Sanitat i Seguretat Social i el d'Economia i Finances.

Per això, el Síndic reclamà al Departament de Sanitat i Seguretat Social la materialització del corresponent desplegament durant l'any 1996, la qual cosa encara no s'ha produït (vegeu per a més informació el seguiment que en fèiem al BOPC núm. 30 de 21 de març de 1996, pàgs. 2424 i 2425)

Actuació d'ofici núm. 433/96

#### *Construcció del Centre d'Atenció Primària de Vilassar de Mar – Cabrera (Maresme)*

Amb motiu de la publicació d'una proposició no de llei sobre la construcció del Centre d'Atenció Primària de Vilassar de Mar-Cabrera (Maresme) durant l'any 1996 (BOPC núm. 11 de 5 de febrer de 1996, pàg. 778), el Síndic cregué convenient obrir l'Actuació d'Ofici ressenyada a l'encapçalament.

Vista l'exposició de motius de l'esmentada proposició no de llei i ateses les necessitats sanitàries de la població del Maresme i el compromís de l'anterior titular del Departament de Sanitat i Seguretat Social, en el sentit que l'any 1994 s'havia d'ultimar la redacció del projecte, per tal d'iniciar les obres durant l'any 1995 i desconeixent les causes que han pogut motivar l'esmentat retard, el Síndic va sol·licitar informació en relació amb:

- les possibles incidències presentades per l'Ajuntament de Vilassar de Mar a la Generalitat relatives a la cessió del terreny on s'ha de construir el CAP;
- els motius que han retardat la construcció del CAP;
- el criteri del Departament de Sanitat i Seguretat Social respecte a la construcció i posada en funcionament de l'esmentat CAP.

De la informació rebuda i de les respostes escrites a unes preguntes formulades per diversos diputats de diferents grups parlamentaris es deduí que la construcció de l'esmentat CAP estava en funció de les disponibilitats pressupostàries dels propers anys i que no hi havia cap previsió ferma sobre aquesta construcció. És per això que, sens perjudici de les restriccions pressupostàries dels darrers anys i dels nous condicionants econòmics, vam creure convenient suggerir que no es desaccelerés la implantació d'Equips d'Atenció Primària en els CAP a fi de completar la Reforma d'Atenció Primària al més aviat possible en el conjunt del país, d'acord amb la voluntat del Departament de Sanitat i Seguretat Social, i del compromís de construir l'esmentat CAP de Vilassar de Mar-Cabrera.

A fi de millorar la situació sanitària dels 15.000 habitants dels esmentats municipis, actualment atesos per l'antic sistema, fóra bo i necessari que els condicionants econòmics esmentats fossin superats i es pogués resoldre aviat aquesta problemàtica.

Sens perjudici de l'acció parlamentària, per mitjà de la Proposició no de llei, la qual fou aprovada, en compliment de la Resolució 27/V del Parlament de Catalunya el Departament de Sanitat i Seguretat Social informà que el projecte de construcció d'aquest CAP serà inclòs en el Pla d'Inversions Públiques del Pressupost de 1997.

11700

Queixa núm. 997/96

*Recomanació al Departament de Sanitat i Seguretat Social en relació amb la lliure elecció de metge*

La senyora . s'adreçà al Síndic exposant que li havien canviat el metge de capçalera, la qual cosa li semblava que vulnerava el seus drets. Tot i sol·licitar al Departament de Sanitat i Seguretat Social un informe en aquest respecte, el Síndic recomanà al Departament que estudiés la possibilitat, un cop acabada la Reforma de l'Atenció Primària a la població de Santa Coloma de Gramenet, que la interessada pogués elegir lliurement el metge, d'acord amb allò que disposa la mateixa Llei d'Ordenació Sanitària de Catalunya (article 6).

Així, vam reiterar les diverses recomanacions ja fetes pel Síndic al Departament de Sanitat en els darrers anys i en relació amb la no limitació del dret dels usuaris de la sanitat a la lliure elecció de metge, bo i agilitant la reforma de l'atenció primària en les zones pendents, per no malmetre els drets dels ciutadans.

El Departament de Sanitat i Seguretat Social ens indicà que la senyora . havia sol·licitat l'any 1993 a la Inspecció Mèdica de la Direcció d'Atenció Primària de Santa Coloma continuar adscrita al doctor X. Aquest facultatiu exerceix en un centre no reformat i, pel domicili de la senyora ., li corresponia ser atesa a l'ABS de Santa Coloma 1. Aquesta nova modalitat d'atenció va ser oferta a la reclamant amb tots els seus avantatges i també d'acord amb el procés de reordenació territorial propi d'un model d'atenció professional del centre referit.

Després, sense haver-hi cap altra notificació de l'autora de la queixa, aquesta va iniciar la via judicial per fer valer els seus drets.

Cal tenir present que la reforma d'atenció primària a Catalunya es basa en criteris territorials que, a part de permetre actuacions individuals, faciliten de poder promoure actuacions de prevenció i formació d'interès comunitari. L'excepcionalitat s'hauria d'ajustar a l'acceptació prèvia del professional a continuar fent l'assistència a l'autora de la queixa i a la corresponent explicació dels inconvenients organitzatius que aquesta decisió comporta quant a la relació amb la resta de recursos assistencials.

Vist l'Informe tramès i com que no se'n despenia, però, el reconeixement de dret a la lliure elecció de metge, pel qual ha de vetllar el Servei Català de la Salut, vam indicar al Departament de Sanitat que l'esmentat dret no pot quedar afectat per l'ordenació implantada amb la reforma progressiva de l'atenció primària, ni per la no integració del metge elegit en l'Equip d'Atenció Primària; si era així, l'organització o coordinació tècnica de recursos i de mitjans personals obstruïria i impediria l'efectiva aplicació del dret i seria contrària a la llibertat individual dels usuaris, a la lliure elecció de metge i a d'altres drets que assisteixen els usuaris de sanitat.

Per això, sens perjudici de la via judicial oberta per l'afectada sobre el fet objecte de queixa, i de la informació que se li donà, vam seguir reiterant les recomanacions fetes pel Síndic, amb caràcter general, en els

darrers anys al Departament de Sanitat i Seguretat Social, en relació amb el dret dels usuaris a la lliure elecció de metge, reconegut a la LGS i a la LOSC, amb possibilitats de ser ampliat a Catalunya i regulat en desplegament legislatiu.

La manca d'un desplegament reglamentari de l'article 6 de la LOSC, pel que fa a la lliure elecció de metge, pot impedir, com a dret instrumental dels usuaris, l'exercici del dret a l'accés a l'assistència sanitària i, en definitiva, al dret a la protecció de la salut.

Per això, vam recomanar de desplegar l'esmentat dret a la lliure elecció de metge i que s'estudiés la possibilitat d'estendre'l als serveis especialitzats.

La present recomanació resta pendent d'acceptació.

Queixa núm. 2065/95

*Planificació familiar i salut de la dona*

La senyora ., en representació del Collectiu de Dones del Baix Penedès, s'adreçà al Síndic per queixar-se en relació amb el tancament d'un servei de planificació familiar i d'atenció a la dona de l'Ajuntament del Vendrell.

L'esmentat servei funcionava des de l'any 1984 i preocupava les afectades el traspàs d'aquest servei al Centre d'Atenció Primària del Vendrell, com també la custòdia i reserva de les històries clíniques.

La decisió municipal de suprimir els serveis era motivada per la integració dels esmentats serveis al C.A.P. del Vendrell, i això també preocupava les afectades, per tal com els serveis del C.A.P. no els consideraven els més adequats a les seves necessitats.

Admesa a tràmit la queixa i sol·licitats els corresponents informes a l'Ajuntament del Vendrell, el Síndic sabé que, per acord de la Comissió de Govern adoptat el 14 d'agost de 1995 el municipi donà per finalitzada la prestació dels serveis d'assistència del Centre de Planificació Familiar. La decisió de la corporació local va ser motivada pel fet que els serveis de referència estaven integrats entre els que facilita el Centre d'Assistència Primària de l'Institut Català de la Salut, i la prestació era degudament atesa, per la qual cosa resultava innecessària l'atenció directa municipal.

El Centre d'Assistència Primària ja prestava els mateixos serveis que el Centre de Planificació Familiar, a excepció del servei de psicosexualitat, el servei específic a adolescents i unes xerrades d'orientació i informació a les escoles. Actualment el C.A.P. ha creat el Servei de l'Adolescent, on els beneficiaris no s'han d'identificar ni presentar el Document d'Assistència al Treballador o «cartilla» per obtenir els serveis amb un horari específic d'atenció per a ells, fora de l'horari habitual. Tanmateix, el C.A.P. per tal d'unificar els serveis prestats ha creat la Unitat d'Atenció a la Dona, on, a part dels serveis que ja es prestaven, s'inclou l'existència d'una psicosexualitat facilitada per l'Ajuntament del Vendrell i porta a terme un programa d'informació i orientació familiar a les escoles.



Per tant, l'Ajuntament del Vendrell no havia deixat els vendrellencs sense el servei, sinó que cregué molt necessària la seva continuïtat, i en aquest sentit, en evitació de duplicació de serveis, va optar per unificar esforços amb la Fundació Hospital de Sant Pau i Santa Tecla en la consecució del mateix objectiu, l'existència d'un centre d'assistència, orientació, i sexualitat.

Amb la creació de la Unitat d'Atenció a la Dona es garanteix una atenció ràpida, directa i personalitzada, que en tot cas proporciona una millor qualitat del servei prestat, atesa l'existència de més mitjans al seu abast, i un major nombre de personal especialitzat.

Finalment, un element més justifica la decisió d'unificar esforços al voltant de la Unitat d'Atenció a la Dona, i és el fet que en són beneficiàries totes les dones del Vendrell, però també les dones de tot el Baix Penedès.

Vistos els informes de l'Ajuntament del Vendrell i atès que la supressió dels serveis havia estat fonamentada, entre d'altres motius, en la no duplicació d'aquests i la coordinació de les administracions, i com sia que el capteniment de l'Ajuntament no havia malmès els drets de les possibles afectades a la salut, sinó que, al contrari, ha portat una millora de l'eficàcia i eficiència dels serveis, amb la simplificació i la racionalització oportunes, la qual cosa ha d'entendre's que compleix les exigències del principi de bona administració, i no observant, doncs, cap irregularitat de la Corporació que pogués motivar la prosscució de les nostres actuacions, vam indicar a les afectades que el coordinador del C.A.P. del Vendrell confirmà la posada en funcionament, a la Unitat de Tocoginecologia del C.A.P., del Programa Sanitari d'Atenció a la Dona, el qual ja atén totes les necessitats específiques de la dona, com les activitats, entre d'altres, d'orientació i planificació familiar, l'educació maternal, l'embaràs, el part i la resta d'estats fisiològics i malalties relacionades amb el sexe, tal com es desprenia de l'escrit que es va trame-re a les afectades.

D'altra banda, vam indicar a les interessades, pel que feia als historials mèdics en poder d'una societat cooperativa, que les persones que ho desitgessin podien sol·licitar-ne tota la documentació, la qual havia d'estar a la seva disposició tot preservant-ne la confidencialitat, ja que és un dret de les afectades previst a la Llei General de Sanitat.

Actuació d'ofici núm. 3129/96

#### *Detecció hospitalària d'infants en situació de risc*

De la visita efectuada pel Síndic a l'Hospital General de Vic, de la qual es féu la ressenya dels programes desenvolupats els darrers anys i els serveis i inversions més remarcables, cal indicar que les dades recollides han ratificat el bon funcionament dels serveis que s'hi ofereixen.

Només hem de fer ressaltar els resultats de les reclamacions ateses per la Unitat d'Atenció a l'Usuari, amb l'objectiu d'oferir una atenció de qualitat als ciutadans, la despesa amb beneficència i els resultats del protocol de detecció d'infància en situació de risc, durant el període de gener a setembre de 1996.

Durant l'esmentat període s'atengueren 89 reclamacions a la Unitat d'Atenció a l'Usuari, de les quals 62 foren reclamacions d'organització, 5 d'assistencials, 9 de tracte, 4 d'informació i 9 d'hoteleria.

Pel que fa a l'assistència benèfica, s'efectuaren 165 processos assistencials, dels quals hi hagué 122 urgències, entre d'altres processos, el cost dels quals ha estat durant l'esmentat període de 2.126.564 pessetes.

El nombre de casos detectats dels resultats del protocol de detecció d'infància en risc fou, entre el gener i el setembre de 1996, de 10. El tipus de maltractament, atesos els diagnòstics efectuats els darrers cinc anys, se situa en el 54% per negligència o abandonament dels infants, 20,8% de tipus físic, 8,3% de psíquic, 2% de sexual, 2% de químicomedicamentós i un 10% de prenatal.

Actuació d'ofici núm. 1008/95

#### *Obligacions dels centres d'atenció primària d'informar els ciutadans dels seus drets i deures, de les prestacions, dels serveis sanitaris i dels requisits d'ús*

El Síndic continuà el 1996 les jornades informatives en diversos centres d'atenció primària de diferents àrees bàsiques de salut, amb la col·laboració dels respectius coordinadors mèdics i adjunts d'infermeria dels corresponents equips d'atenció primària.

Les conferències i col·loquis amb el personal sanitari segueixen possibilitant la correcció i unificació dels criteris divergents, com també més eficiència i qualitat en els serveis, la qual cosa facilita un millor accés dels ciutadans als seus drets.

D'altra banda, el Servei Català de la Salut, a través de les regions sanitàries, segueix difonent els aspectes relatius a les exigències que s'estableixen en el Reial Decret 63/1995, de 20 de gener, sobre l'ordenació de prestacions sanitàries del Sistema Nacional de Salut, a fi de millorar el nivell d'informació dels professionals, el qual ha de permetre una millor atenció a la població.

Queixa núm. 1066/96

#### *Recomanació al Departament de Sanitat i Seguretat Social en relació amb les emergències mèdiques, accidents de trànsit i serveis especialitzats*

El senyor . s'adreçà al Síndic en relació amb el traspàs del seu fill amb motiu d'un accident de trànsit, sense haver pogut ser assistit per cap metge abans de practicar-li l'autòpsia.

Vam sol·licitar al Departament de Sanitat i Seguretat Social que se'ns informés de la manca d'examen i trasllat del presumpte cadàver a l'hospital, com s'havia fet amb els altres accidentats, els quals foren traslladats amb ambulància a l'Hospital de Palamós.

De l'escrit del Departament de Sanitat i Seguretat Social es desprengué que, pel que fa a les emergències mèdiques derivades d'accidents de trànsit, com és el cas de l'escrit de queixa, el sistema sanitari públic no té un dispositiu que abasti tot el territori de Catalunya i

11702

que permeti desplaçar un equip mèdic al lloc de l'accident i ordenar el trasllat dels accidentats al centre més adient en cada cas.

Se'ns indicà, però, que l'empresa pública Sistema d'Emergències Mèdiques, S.A., vinculada al Servei Català de la Salut, entre altres serveis, en presta d'assistència medicalitzada a accidentats en el mateix lloc on s'ha produït l'accident. Aquest servei assistencial es mobilitza mitjançant avís dels alertants qualificats (Guàrdia Civil de trànsit, bombers i Creu Roja, fonamentalment) desplaçats al lloc de l'accident, que ho comuniquen a un centre coordinador de què disposa l'esmentada empresa pública; aquest centre centralitza totes les ordres de sortida dels equips assistencials. Ara bé, aquest servei assistencial, de creació relativament recent, no té abast sobre tot el territori de Catalunya, sinó que només presta aquest servei d'assistència medicalitzada «in situ» en determinades zones, que s'han considerat preferents, de conformitat amb els criteris de planificació que fixa el Servei Català de la Salut, d'acord amb l'Institut Català de Seguretat Viària del Departament de Governació, i en funció de les disponibilitats de recursos materials i personals.

En aquest sentit, tot i que, òbviament, l'atenció a el territori de Catalunya mitjançant aquest servei d'assistència medicalitzada «in situ» és un objectiu desitjable des de la perspectiva de l'administració sanitària, si es té en compte la importància i el volum dels recursos que s'hi han d'esmerçar —que implica disposar de tots els equips assistencials, formats per metges i personal tècnic auxiliar especialitzats i disponibles les 24 hores de tots els dies de l'any, necessaris per garantir el servei a tot el territori amb un temps de desplaçament necessàriament curt— resulta evident que l'extensió d'aquest servei assistencial especialitzat ha de ser ineludiblement progressiva en el temps, en funció dels recursos disponibles en cada moment. Cal destacar també, en relació amb aquest fet, que, de conformitat amb allò que estableix al Reial Decret 63/1995, de 20 de gener, sobre ordenació de prestacions sanitàries del Sistema Nacional de Salut, els Serveis de Salut han de prestar, amb càrrec a fons públics, els serveis de transport sanitari urgent als seus usuaris, però no s'estableix res respecte a aquest servei d'assistència medicalitzada als accidentats en el mateix lloc de l'accident.

Per això, sens perjudici de no apreciar cap irregularitat de l'administració sanitària catalana i d'allò que disposa el Reial Decret 225/96, de 12 de juny, que regula la formació en atenció sanitària immediata, vam suggerir al Departament de Sanitat i Seguretat Social que es donessin les ordres oportunes a fi d'estendre, fins allà on els recursos econòmics ho permetin i en la major part del territori de Catalunya, els serveis assistencials especialitzats, en els casos d'accidents de trànsit i se'n regulés així, en desplegament del Reial Decret 63/95, de 20 de gener, la normativa específica per a Catalunya, bo i esperant una resposta sobre zones amb servei d'assistència medicalitzat, les quals s'han considerat prioritàries i les possibilitats de l'extensió i regulació, encara que progressiva en el temps, a tot el territori de Catalunya.

De l'informe de resposta al nostre suggeriment es desprèn pel que fa a zones on servei, a banda del «061» de Barcelona i del Grup d'Emergències Mèdiques dels Bombers a Cerdanyola, les zones amb servei d'assistència medicalitzada d'emergències «in situ» de SEMSA són: Bellvitge, Calella, Vic, Manresa, Badalona, Tarragona.

Quant a la possibilitat d'extensió i regulació progressiva, cal tenir en compte, en primer lloc, la població potencial atesa dins de la isocrona assistencial determinada, els accidents de trànsit, de treball i esportius i les emergències domiciliàries, tots ells en xifres absolutes i ajustades per població. A banda dels criteris lligats a la demanda, cal considerar els recursos sanitaris disponibles a cada zona: hospitals, recursos de transport sanitari (Creu Roja, ambulàncies privades). També cal tenir en compte els recursos no sanitaris que poden tenir una actuació sanitària amb una formació específica del personal, tal com regula el Decret 225/1996, de 12 de juny. Finalment, cal considerar els aspectes logístics com són les comunicacions (zones aïllades) i el mapa de riscos naturals i tecnològics.

El moment de posada en marxa estarà condicionat, alhora, per les possibilitats pressupostàries, les possibilitats de cofinançament amb altres institucions o entitats i les facilitats d'implantació a cada zona.

#### 1.4. ASSISTÈNCIA PSIQUIÀTRICA I SALUT MENTAL

L'objectiu primordial de l'SCS és la plena efectivitat de la tutela integral de la salut, com a dret inalienable de tots els ciutadans.

La Llei 15/90, de 9 de juliol, d'Ordenació Sanitària de Catalunya, establí un model basat en els principis d'universalització, integració de serveis, concepció, integral de la salut, participació comunitària, entre d'altres, i va crear l'SCS com a ens públic que permetés l'atenció integral, al qual correspon l'atenció psiquiàtrica i la promoció i protecció de la salut mental, entre d'altres activitats.

El Síndic, seguint les actuacions iniciades l'any 1993, de visita a determinats centres psiquiàtrics (vegeu A/O 1925/93. Ingress involuntari en un centre psiquiàtric, BOPC núm. 203 de 16 de març de 1994, pàgs. 13170, 13171 i 13172) ha continuat enguany aquelles visites a centres psiquiàtrics de Catalunya i ha seguit rebent queixes d'algunes associacions de familiars de malalts mentals o de proveïdors i professionals psiquiàtrics, sobre les deficiències d'aquest sector, per tal com l'equiparació d'aquests malalts i la plena integració en el sistema sanitari encara difereixen de l'atenció que reben la resta de malalts.

Malgrat haver-se iniciat en els darrers anys el canvi de model assistencial i la integració de l'atenció psiquiàtrica i de salut mental en el sistema de provisió pública de l'SCS, resta pendent la desinstitucionalització dels malalts, una correcta coordinació entre els diversos dispositius i recursos i, en definitiva, la continuïtat assistencial dels malalts, la qual cosa els dificulta el desenvolupament d'una vida integrada, amb la consegüent càrrega per als familiars.

Amb motiu de diverses visites efectuades pel Síndic a diferents hospitals psiquiàtrics de Catalunya, s'obriren el 1996 tres Actuacions d'Ofici, les quals han permès verificar les condicions de funcionament dels centres visitats i el nivell assistencial de les persones que hi són ingressades.

En les esmentades visites i amb la resposta dels centres a uns qüestionaris elaborats per aquesta Institució i que es facilitaren als diferents hospitals, s'han pogut concretar i avaluar les necessitats més peremptòries en l'àmbit de la salut mental, les quals hem posat en coneixement del Departament de Sanitat i Seguretat Social per corregir-ne les eventuais disfuncions o mancances que dificulten una millora de la qualitat assistencial i dels drets dels malalts mentals.

D'altra banda, diverses queixes rebudes de familiars de malalts mentals insisteixen en diversos aspectes i dificultats en l'assistència dels malalts, com la difícil adaptació dels recursos a les necessitats reals, retards en els ingressos, manca de recursos intermedis, desco-ordinació entre serveis i la preocupant problemàtica dels familiars de malalts mentals, els quals, malgrat la preocupació del Departament de Sanitat i Seguretat Social per fomentar la millora dels serveis dedicats a la salut mental i a la major qualitat assistencial, pot ser frenada pels nous objectius pressupostaris, de reducció del dèficit, amb la consegüent contenció de la despesa pública, malgrat els esforços de prioritzar la despesa cap a sanitat, amb l'intent de mantenir l'estat del benestar.

L'increment en la demanda de serveis per a les persones que pateixen trastorns mentals és evident i els problemes dels familiars dels malalts mentals també van augmentant, segons allò què reproduïxen les queixes que rebem.

L'efectivitat de les polítiques en salut mental del Pla de Salut de Catalunya, com a instrument indicatiu i marc de referència de totes les actuacions públiques, inclou uns objectius amb què, ben segur, tothom està d'acord, però continuen essent un repte per a l'Administració sanitària catalana. L'escassetat d'hospitals de dia, centres de dia i pisos assistits impedeix, d'una banda, el benestar de les famílies amb malalts mentals, i de l'altra, la correcta i gradual reinserció social, laboral i familiar dels afectats. No se'ns escapa, però, que en l'àmbit de la rehabilitació s'han invertit molts recursos i s'han creat molts centres els darrers anys, però és que abans no n'hi havia i les noves demandes de serveis els fan obsolets, sobretot, en el seguiment d'aquests malalts.

La diversitat de recursos dificulta també la coordinació entre els serveis i l'assistència als malalts i impedeix la participació dels familiars, segons les queixes d'algunes associacions de familiars de malalts mentals.

La lenta desinstitucionalització dels hospitals, encara massificats, amb pacients crònics i envellits, com també la manca d'homogeneïtzació dels diversos recursos, impedeix, a parer dels afectats, que cada pacient sigui atès amb equitat i segons les seves necessitats.

D'altra banda, l'entrevista del Síndic amb el president i gerent de l'Associació Catalana d'Institucions Con-

certades d'Assistència Pública en Salut Mental (ACSAM) permeté una anàlisi de la situació de l'assistència psiquiàtrica. L'esmentada Associació facilità al Síndic la «Proposta de desenvolupament orgànic de l'atenció a la salut mental a Catalunya –Descripció de les necessitats, avaluació dels recursos assistencials i reconversió dels hospitals psiquiàtrics d'ACSAM» estudi de l'any 1995, el qual ja coneix el Departament de Sanitat i Seguretat Social, amb motiu de la presentació pública que en féu l'esmentada Associació.

Els interessats, representants d'una associació que es proposa prestar una millor atenció assistencial a Catalunya i aconseguir de l'Administració els mitjans econòmics necessaris per a una correcta assistència, van mostrar la seva preocupació per la lentitud de l'Administració a atendre les necessitats en salut mental i en la clarificació i definició del model de serveis que Catalunya necessita, atès l'augment de consum de serveis per sobre dels recursos.

Malgrat reconèixer els darrers esforços de l'Administració catalana en la millora d'aquest sector assistencial, en recursos, en serveis, en finançament, en l'elaboració del Pla de Salut Mental (1994) i en el desplegament dels grups de treball del Consell Assessor de Salut Mental, els representants de l'Associació indicaven la manca d'un Pla de Serveis per als propers anys que superi la insuficiència del model actual i reclamen que s'implanti la necessària reconversió dels hospitals psiquiàtrics, coneixent les noves necessitats i un cop avaluats els recursos assistencials.

Així mateix, segons la «Proposta de desenvolupament orgànic de l'atenció a la Salut Mental a Catalunya» l'Associació es proposa de col·laborar amb l'SCS i presenta un model de serveis que respon a les diverses influències existents en el conjunt del sector, a més a més de l'avaluació econòmica de la proposta, el cost de la qual s'acosta als models sanitaris europeus.

També, de les Actuacions d'Ofici iniciades enguany pel Síndic (vegeu queixes núm. A/O 251/96, A/O 1318/96 i A/O 1560/96) corresponents a les visites i de l'estudi dels qüestionaris contestats pel centres Villablanca, Sagrat Cor i Sant Joan de Déu, s'han extret un conjunt de dades i consideracions, les quals es reflecteixen en les esmentades Actuacions d'Ofici i que el Síndic ha posat en coneixement del Departament de Sanitat i Seguretat Social a fi de poder corregir les possibles deficiències i, en tot cas, adoptar les mesures adients per corregir-les i situar l'assistència psiquiàtrica i l'atenció a la salut mental al nivell de recursos assistencials i dispositius en què es troba la resta de la sanitat a Catalunya.

Vist l'estudi de conjunt de les condicions assistencials dels centres psiquiàtrics visitats, el Síndic ha fet uns determinats suggeriments al Departament de Sanitat i Seguretat Social amb caràcter general, a fi que es valori i s'estudiï la possibilitat d'arbitrar les mesures necessàries per fomentar les incapacitacions de les persones que ho necessitin; per crear un hospital psiquiàtric penitenciari; per promoure i fomentar el transport sanitari en el trasllat dels malalts mentals; per fomentar les habitacions individuals i preservar la intimitat, dignitat i

11704

els drets fonamentals dels internats; per positivitzar els drets específics del malalt mental, inserint-los en la normativa vigent que regula els drets dels malalts somàtics; per ampliar, en definitiva, els recursos econòmics i de serveis assistencials extrahospitalaris, a fi de satisfer dignament la demanda assistencial i els drets dels malalts mentals.

Actualment, el Departament de Sanitat i Seguretat Social estudia aquests suggeriments.

Actuació d'ofici núm. 251/96

*Condicions mèdico assistencials dels hospitals psiquiàtrics. Visita al Sanatori Villablanca, de Reus*

La preocupació del Síndic pel nivell sanitari i assistencial que s'ofereix als malalts mentals ingressats en hospitals psiquiàtrics ha motivat que el 1996, seguint les actuacions iniciades l'any 1993, es visités, entre d'altres, el Sanatori Villablanca, S.A., Hospital Psiquiàtric col·laborador de la Universitat Rovira i Virgili, de Reus.

De la visita del Síndic a l'esmentat centre i de les respostes del dit establiment a un qüestionari elaborat per aquesta Institució i facilitat durant la visita, es pot observar la diversa problemàtica, del centre, un avanç de la qual fou publicada a l'Informe del Parlament de l'any 1995 (Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya, núm.30, de 21 de març de 1996, pàgina 2333) sobre les dificultats produïdes entre el centre, la Diputació de Barcelona i el Departament de Benestar Social, en relació amb els disminuïts psíquics i que a l'Àrea de Serveis Socials reflectirem a bastament, per tal com no afecta l'aspecte sanitari, sinó el d'acció social.

D'altra banda, pel que fa a l'atenció dels malalts mentals (psiquiàtrics), dependents del Departament de Sanitat i Seguretat Social, Programa de Salut Mental, cal fer avinent que se'n despregueren les següents dades i resolucions del Síndic.

Respecte als malalts ingressats, tots amb atenció hospitalària de llarga estada, es produeixen més sortides que ingressos (relació de 48 i 12, respectivament, durant l'any 1995).

La situació jurídica dels malalts ingressats i amb concert amb el Departament de Sanitat i Seguretat Social per hospital de llarga estada (més de 400 llits), només s'aprecia que un 5% estan incapacitats judicialment.

Els ingressos voluntaris són el 5%; els involuntaris el 90%, dels quals un 97% són urgents i el 3% per ordre judicial.

Pel que fa a la implicació del Ministeri Fiscal o del jutge, només se'n desprèn la sol·licitud d'informació per part d'aquests òrgans, en relació amb els escassos processos d'incapacitació o causes judicials, respectivament.

L'ús de models protocol·litzats de comunicació amb els òrgans jurisdiccionals es realitza, en el temps i en la forma deguda, amb escrits simples, clars i senzills.

Es preserven i compleixen els drets dels malalts mentals d'acord amb allò que disposa l'article 6 de l'Ordre de 6 de juliol de 1991, per la qual es regula l'acreditació dels centres hospitalaris, així com també es compleix, majorment, la legislació en matèria de protecció contra incendis. El centre té un pla d'emergència i d'evacuació homologat per l'òrgan administratiu competent.

La presència física dels metges psiquiàtrics és, en relació amb els pacients, de: 3,93; psicòlegs: 3,26; Assistència Tècnica Sanitària (ATS): 5,08; Encarregats Units: 3,1; Curadors: 91,16.

Tots els malalts disposen de la seva història clínica, custodiada pel centre, i s'implanta una nova història clínica modular que s'estén al 13,6% dels malalts, amb la intenció d'ampliar-la a tots.

Vista l'esmentada informació i documentació adjuntada i sens perjudici del compliment de les condicions existents i de les verificacions de l'acreditació que oportunament pogués realitzar l'òrgan competent del Departament de Sanitat i Seguretat Social, vam entendre que, tot i les especificitats que pot comportar un hospital psiquiàtric, caldria que es donessin les ordres oportunes a fi de seguir millorant i potenciant els criteris establerts per l'Ordre del Departament de Sanitat i Seguretat Social de 10 de juliol de 1991, per la qual es regula l'acreditació dels centres hospitalaris (DOGC núm. 1477, de 7-8-91), especialment pel que fa a mantenir i preservar els drets dels malalts i de tot ciutadà hospitalitzat a gaudir de la presència física de personal mèdic en el centre durant les 24 hores, així com d'un ATS/AI.

Seguir vetllant per la qualitat assistencial, amb l'activitat d'avaluació, de les històries clíniques, la terapèutica farmacològica utilitzada, les malalties nosocomials, els casos d'alta provocada per defunció i les evasions procedents d'ingressos urgents o voluntaris, com també de l'opinió dels usuaris ingressats.

Tot i continuar vetllant pel compliment dels drets del malalt hospitalitzat, cal no abandonar l'aprofundiment de les especificitats i necessitats del malalt mental, per si calgués adaptar les estructures físiques i els espais a les seves necessitats i drets.

Han de prosseguir les modificacions començades i la reforma de les instal·lacions del centre, complint totalment la legislació en matèria de protecció contra incendis, tot i que el Pla d'Emergència del Centre és correcte i validat per la Direcció General de Prevenció i Extinció d'Incendis i de Salvaments de Catalunya.

Tenint en compte que la població assistida ho és, en un alt percentatge, per ingrés involuntari, sens perjudici d'una major i necessària implicació del Ministeri Fiscal i del jutge, per tal d'endegar les possibles incapacitacions, vam creure positiu que s'ampliessin els recursos humans i també la creació de places d'estades curtes i mitjanes dins la unitat de «doble patologia»

De l'esmentada relació amb el centre, se'n derivà que es correspongués al nostre escrit informant-nos que des del mes de gener de 1996 s'han anat reorganitzant les comissions d'avaluació, i actualment, entre d'altres, es compta amb:

Una comissió de farmàcia –ja existent des de fa anys– al si de la qual es fa l'avaluació de la terapèutica farmacològica utilitzada i de les malalties nosocomials i les corresponents mesures preventives.

– Una comissió de Garantia i Qualitat, la qual té cura d'avaluar l'opinió dels usuaris.

– Una comissió d'Històries Clíniques i Mortalitat a la qual s'incorpora ja l'avaluació de les evasions d'ingressos urgents i voluntaris.

En relació amb la introducció de la nova Història Clínica Modular, en aquests moments ja en disposen el 30% de pacients hospitalitzats.

Tanmateix, es porta a terme una profunda modificació i readaptació tant de les estructures físiques com dels espais i de llur funció terapèutica. Al llarg de l'any 1996, es van modificar dues unitats de disminució i enguany en quedaran enllestides dues de noves, de 50 llits, per a malalts amb «doble patologia» –pacients amb retard mental lleuger o mitjà i trastorns psiquiàtrics–, com també una unitat de psiquiatria per a malalts necessitats de grans cures i atencions.

Totes aquestes actuacions es porten a terme dins el marc establert per la normativa vigent sobre la matèria sanitària (Ordre de 10 de juliol de 1991 del Departament de Sanitat i Seguretat Social entre d'altres).

Actuació d'ofici núm. 1318/96

*Condicions medicoassistencials dels hospitals psiquiàtrics. Visita a l'Hospital del Sagrat Cor de Martorell*

El Síndic ha visitat enguany, entre altres centres psiquiàtrics el del Sagrat Cor, Serveis de Salut Mental, de les Germanes Hospitalàries S.C.J., de Martorell.

De les respostes d'aquell servei al qüestionari elaborat per la nostra Institució, es desprenen diverses dades, les quals motivaren els corresponents suggeriments de caràcter general adreçats al Departament de Sanitat i Seguretat Social.

Així, a fi d'avaluar les condicions de funcionament del centre i el nivell assistencial de les persones ingressades i sens perjudici de la informació obtinguda, la qual quedà unida a l'expedient de referència, vam creure convenient que se'ns aclarissin alguns dubtes, a fi de poder suggerir a les diverses administracions implicades la correcció i millora de les disfuncions observades.

Pel que fa a l'àmbit de l'administració de Justícia, els principals motius adduïts pel centre del baix índex d'incapacitacions, s'indicà que són la lentitud dels procediments judicials i les dificultats de la relació amb l'administració de Justícia. Aquestes dificultats resten pendents de ser formalment detallades, a fi de poder incidir en la d'adopció de les corresponents mesures per corregir-les.

També se'ns indicà que la situació dels interns és regulada, malgrat la «difícil harmonia» –paraules del Centre– amb les freqüents ordres judicials, les quals, mal ateses i amb manca de documentació, dificulten la tasca assistencial.

Restem també pendents de rebre la còpia, preservant la intimitat de les persones afectades, de les esmentades ordres judicials, a fi de poder suggerir a l'òrgan competent la correcció d'aquestes deficiències formals per tal de no dificultar l'assistència als afectats.

Les especificacions sobre la raonabilitat dels requeriments burocràtics i el grau de coordinació interdepartamental de l'Administració de la Generalitat que vam sol·licitar, estem pendents de rebre'ls per, si fos el cas, fer les corresponents consideracions a aquesta.

Respecte a la situació jurídica dels malalts ingressats, pel que fa a l'eventual incapacitació, segons el cens de 31-12-95 només hi ha un 2,8% d'incapacitats civils, i no és cap obstacle el nomenament de tutors, ja que es compta amb les fundacions tutelars.

Els ingressos són fonamentalment voluntaris (88,6%); els involuntaris constitueixen un 11,2%, dels quals l'1,06% són urgents. La resta, un 0,1%, són ingressos per ordre judicial, i els afectats haurien d'estar en un hospital psiquiàtric penitenciari.

La implicació del ministeri fiscal normalment respon a la sol·licitud d'informes, i fins al 31 de desembre de 1995 no havia fet cap visita al centre.

La implicació del jutge acostuma a ser amb visites freqüents a pacients ingressats, contactes telefònics i informes.

La relació i comunicació amb el metge forense és bona i fluida: visita periòdicament els pacients del Centre i es relaciona amb els professionals.

L'ús de models protocol·litzats de comunicació amb els òrgans jurisdiccionals és generalitzat i dins els protocols assistencials n'hi ha un de medicolegal per a la intervenció amb malalts judicials.

Tots els interns del centre estan regularitzats, malgrat la difícil harmonia amb les freqüents ordres judicials, les quals, com ja hem indicat, mal ateses i amb manca de documentació (D.N.I., cartilla S.S., referències familiars, etc.) dificulten la tasca assistencial.

Pel que fa a denúncies admeses i demandes judicials contra el centre, procedents de pacients, familiars o tutors, s'ha produït una única denúncia, actualment arxivada, i s'han obert diligències prèvies a instància de la família d'un pacient que es va suïcidar.

El mitjà de transport utilitzat per traslladar malalts ingressats de forma involuntària o urgent ha estat, en el cas de 58 pacients, l'ambulància, i en 48 casos els han traslladats les forces i cossos de seguretat de l'Estat.

Es garanteixen els drets dels malalts mentals i es disposa del 13,86% de llits en habitacions individuals.

L'horari de visites és flexible, dins del qual no hi ha limitacions, llevat que l'estat del pacient ho aconselli.

Es practiquen teràpies ocupacionals i es fan activitats de laborteràpia.

Pel que fa a la utilització de mesures restrictives de drets i llibertats, s'usen només cintes de contenció en els casos d'auto o heteroagressivitat amb risc evident; hi ha un protocol de contenció, i se'n deixa constància

11706

al llibre d'ordres mèdiques i en els fulls de curs d'infermeria.

Es creu convenient de regular uns drets específics del malalt mental, adaptant-los als drets del malalt somàtic i ampliant-los.

Es constata la necessitat d'incrementar l'índex de personal sanitari, malgrat que l'actual marc pressupostari no ho permeti.

Les estades dels malalts ingressats són superiors a les que es poden considerar normals, atesa la problemàtica afegida a la patologia psiquiàtrica com la droga, l'alcohol, el joc, les circumstàncies familiars i econòmiques, els recursos exteriors alternatius suficients i assequibles.

D'altra banda, i sens perjudici de les verificacions de l'acreditació que pugui realitzar l'òrgan competent del Departament de Sanitat i Seguretat Social, vam creure convenient, que tot i les especificitats que pugui comportar un hospital psiquiàtric, caldria continuar la millora i potenciació, fins allà on els recursos del centre ho permetin, dels criteris establerts per l'Ordre del Departament de Sanitat i Seguretat Social de 10 de Juliol de 1991, per la qual es regula l'acreditació dels centres hospitalaris, especialment en mantenir i seguir preservant, com bé es fa, els drets dels malalts mentals i de tot ciutadà ingressat al centre, com també per la qualitat assistencial que es presta.

Caldria que es prosseguís amb les actuacions endegades per tal de fomentar les incapacitacions civils, atès el baix grau d'incapacitacions (2,8%) i el progressiu envelliment dels residents, malgrat les dificultats processals i judicials que esmenta aquest centre.

També caldria agilitar, com ja es programà i projectà, el compliment total de la normativa sobre protecció contra incendis, compromès pel centre, que projectà d'aconseguir-ho gradualment en el temps, durant els anys 1996, 1997 i 1998, bo i completant el Pla d'Emergència i Evacuació, que es preveu complet en la seva totalitat l'any 1998.

D'altra banda, el Síndic, en interès dels residents, veié positiva l'estructuració orgànica i funcional del centre i també els programes específics en funció dels diferents pacients.

També prengué en consideració aquesta Institució la resta de necessitats en serveis i recursos humans.

Altrament, se suggerí al Departament de Sanitat i Seguretat Social, tal com s'ha assenyalat en l'Actuació d'Ofici núm. 1560/96 que s'acaba de relatar, que valori i estudiï la possibilitat d'arbitrar les mesures necessàries, en cas de no haver-ho considerat, per fomentar les incapacitacions de les persones que ho necessiten; la conveniència de crear un hospital psiquiàtric penitenciari; el foment i promoció del transport sanitari en el trasllat dels malalts mentals; el foment de les habitacions individuals per preservar la intimitat, dignitat i els drets fonamentals dels internats; la positivització dels drets específics del malalt mental, inserint-los en la normativa vigent, ampliant i adaptant els drets dels malalts somàtics; l'ampliació, en definitiva, dels recursos econòmics i de serveis assistencials extrahospitalaris, a fi de satisfer dignament la demanda assistencial i els drets del malalt mental.

Els esmentats suggeriments foren motivats per les dades prèvies obtingudes del qüestionari formalitzat pel Centre, que delatava un alt índex d'ocupació dels llits (89,8% aguts, 96,5% subaguts i el 90% mitjana i llarga estada).

D'altra banda, se suggerí al Departament de Sanitat i Seguretat Social, que malgrat les bones relacions amb el centre, adoptés les mesures adients a fi de corregir les observacions fetes pel centre i pendents, per ara, d'una adequada resolució, com són, pel que fa a les regions sanitàries una manca de polítiques homogènies en qüestions importants. A parer del centre, els òrgans centrals de l'SCS haurien d'homogeneïtzar més en la pràctica les polítiques assistencials i consolidar la reconversió i creació de recursos intermedis en desenvolupament de la psiquiatria comunitària, amb el corresponent suport polític i econòmic.

Pel que fa a l'assistència primària s'hauria de potenciar l'especialitzada en psiquiatria i calen més recursos humans per donar una assistència eficaç. La tecnologia psiquiàtrica és el temps, i la pressió assistencial actual impedeix dedicar a cada pacient l'atenció que necessita.

Els centres de salut mental d'adults haurien de tenir una estructura més forta i consolidada, per respondre als reptes actuals.

Pel que fa a l'hospital psiquiàtric, s'ha iniciat un esforç de reconversió per fer-ne un hospital modern, dotat d'unitats específiques ben definides físicament i tècnicament; amb tota probabilitat tindrà un nombre inferior de llits, la qual cosa permetrà –segons la direcció del centre– oferir unes condicions assistencials immensament millors que les actuals. Aquesta reconversió va també lligada al desenvolupament de la psiquiatria comunitària. En aquest terreny s'han fet els primers passos, però és necessari crear una diversitat de recursos intermedis, alternatius a la institució que permetin disposar, en definitiva, d'un ventall de recursos assistencials perquè cada pacient en un moment donat sigui atès en el més adequat.

Tant la reconversió de l'hospital psiquiàtric com el desenvolupament de la psiquiatria comunitària requereixen una opció política clara que vagi acompanyada de la corresponent dotació pressupostària i acompanyada d'un pla de finançament d'inversions.

No es pot dubtar dels esforços de la Generalitat per la salut mental, però encara manca l'esforç definitiu. No n'hi ha prou de desitjar una salut mental de qualitat, sinó que cal acompanyar-la d'una forta aposta política i econòmica.

Actuació d'ofici núm. 1560/96

*Condicions medicoassistencials dels hospitals psiquiàtrics. Visita als serveis de salut mental de l'Hospital Psiquiàtric Sant Joan de Déu*

La present Actuació d'Ofici té relació amb la visita efectuada a l'Hospital Sant Joan de Déu – Serveis de Salut Mental, de Sant Boi de Llobregat, i a conseqüència de l'estudi del qüestionari elaborat pel Síndic i respost per l'esmentat centre.

Feta la visita, l'informe de la qual resta unit a la present actuació, i vist l'estudi del qüestionari, les conclusions principals són al nostre entendre les següents:

La situació jurídica dels ingressats està totalment regularitzada: hi ha un 12% d'incapacitats civils i un 5% en procés d'incapacitació, procés que se sol dilatar a conseqüència dels múltiples canvis en el personal de l'oficina judicial.

Existeixen ingressos penals, en nombre de sis. Aquestes persones haurien de romandre en un hospital psiquiàtric penitenciari, malgrat que la meitat poden estar d'alta mèdica, però tenen l'oposició judicial.

La implicació personal del ministeri fiscal i del jutge són excepcionals, malgrat examinar els informes mèdics; és molt bona la implicació del metge forense quan és requerit. Els informes de comunicació amb els òrgans de l'Administració de Justícia, llevat dels informes clínics que se solliciten, estan protocolitzats.

Es compleixen els drets dels malalts (Ordre de 10 de juliol de 1991), però es creu convenient regular-ne d'específics per als malalts mentals.

Si s'apliquen mesures de contenció i restrictives de drets i llibertats, sempre es consideren indicacions terapèutiques i com a tals en queda constància en la història clínica del pacient.

El grau de compliment de la legislació en matèria de protecció contra incendis és elevat, però caldria disposar d'un pla, com també d'un pla d'emergència i d'evacuació, d'acord amb els requeriments de l'acreditació hospitalària.

Sens perjudici de suggerir que es corregeixin les possibles deficiències de l'abast i competència del centre, el Síndic suggerirà a les diferents administracions implicades la correcció i millora de les disfuncions observades amb l'adopció de les mesures més adients.

Altrament, comunicarem la preocupació del Centre, compartida per aquesta Institució, al Departament de Sanitat i Seguretat Social, en el sentit que s'adoptin les corresponents mesures econòmiques per millorar les condicions i el nivell assistencial en salut mental.

Sens perjudici de les verificacions de l'acreditació que pugui realitzar l'òrgan competent del Departament de Sanitat i Seguretat Social, vam suggerir al Centre que, tot i les especificitats que pot comportar un hospital psiquiàtric, se segueixi millorant i potenciant com fins ara la transformació de les estructures assistencials en salut mental, i fins allà on els recursos ho permetin, s'apliquin els criteris de l'Ordre del Departament de Sanitat i Seguretat Social de 10 de juliol de 1991, per la qual es regula l'acreditació dels centres hospitalaris, especialment en la preservació dels drets dels malalts ingressats i de la qualitat assistencial que presta el Centre.

El Síndic de Greuges, conjuntament amb l'avaluació de les condicions assistencials d'altres centres psiquiàtrics, va suggerir amb caràcter general al Departament de Sanitat i Seguretat Social, entre altres reflexions i observacions, el foment de les incapacitacions de les persones que més ho necessitin; la necessitat de crear un hospital psiquiàtric penitenciari; la positivització dels

drets específics del malalt mental i la necessària ampliació dels recursos econòmics i dels serveis assistencials, a fi de satisfer dignament la demanda assistencial i els drets dels malalts mentals.

#### 1.5. NECESSITATS TERAPÈUTIQUES I MALALTIES

La síndrome d'immunodeficiència adquirida i el virus de la immunodeficiència humana continuen malauradament progressant, encara que l'epidèmia s'hagi estat cat per determinats factors de risc i hagi augmentat en les dones i, sobretot, en els casos de transmissió heterosexual. No oblidem que Catalunya continua essent un dels països europeus amb una taxa de sida acumulada de les més altes. Els sistemes d'informació i la declaració obligatòria de la malaltia han fet que l'Administració sanitària i les diverses institucions implicades hagin prioritzat les mesures preventives i de col·laboració i coordinació, tan predicades pel Síndic.

Sortosament, els casos adquirits a través d'una transfusió contaminada s'han pràcticament extingit. Les fortes mesures de control en els derivats del plasma i el control de les donacions sanguínies han pogut eradicar la infecció per aquesta malaurada via. Ara, però, atendre les necessitats de l'elevat del nombre de malalts afectats, amb una atenció global, ha de continuar essent una de les prioritats bàsiques de l'Administració sanitària, tot i que la millora en els tractaments i la prevenció de les infeccions oportunistes ha significat un avanç per als pacients.

El Centre d'Estudis Epidemiològics de la Sida a Catalunya (CEESCAT) del Departament de Sanitat i Seguretat Social ha seguit les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut pel que fa al monitoratge de la infecció pel VIH a través d'estudis transversals de poblacions específiques i de poblacions sentinella, mitjançant filtratges anònims i no relacionats, que consisteix en la repetició d'estudis transversals a poblacions representatives de la població general, de forma anònima perquè tècnicament resulti impossible relacionar els resultats amb les dades personals. Així, s'han obtingut mostres de sang dels laboratoris d'hospitals i de nadons, les dades de les quals s'han aportat al Sistema Integrat de Vigilància Epidemiològica de la Sida (SIVES), que, per primer cop a l'Estat espanyol, permet disposar d'informació continuada sobre la magnitud de la infecció pel VIH a Catalunya.

Això no obstant, atesos els greus efectes, malauradament no resolts, cal mantenir els sistemes d'informació que condueixin les polítiques cap a la prevenció i reducció del risc, no plantant esforços per a l'adequada coordinació interdisciplinària en l'assistència dels malalts.

També la despesa en fàrmacs és evident i preocupant, però l'ús racional dels medicaments és la millor manera de reduir la despesa i millorar-ne l'efectivitat i l'eficàcia. Caldrà continuar potenciant les mesures de racionalització de la despesa i de millora de l'eficiència i la qualitat de prescripció, amb la promoció de la formació continuada en l'ús racional del medicament i en matèria de prescripció i selecció de fàrmacs.

11708

Això no obstant, malgrat la col·laboració dels farmacèutics amb l'SCS, s'han produït algunes disfuncions i queixes, amb motiu de la prescripció de productes dietoterapèutics a càrrec de l'SCS, o bé amb motiu de la impossibilitat de l'usuari de pagar-ne el cost, respectivament (vegeu respectivament els expedients de queixa 630/96 i 1728/96).

Així, la informació contradictòria donada a un afectat de la sida, amb motiu d'uns complements dietètics que se li van receptor, ha posat de nou de manifest les dificultats en la coordinació per a una atenció integral, com en el cas d'una malalta traspasada amb sida l'any 1996.

Malgrat la potenciació de les mesures adoptades en relació amb els malalts de sida i dels suggeriments del Síndic al Departament de Sanitat i Seguretat Social (vegeu BOPC núm. 30, de 21 de març de 1996, pàg. 2334) publicats en diversos informes al Parlament, se segueixen produint disfuncions i aplicant criteris no homogenis en relació amb els complements dietètics exclosos de la prestació farmacèutica.

L'actuació del Síndic, i del Departament de Sanitat i Seguretat Social, acceptant els suggeriments (vegeu queixa núm. 630/96) esmenarà amb el corresponent desplegament reglamentari i amb el programa de nutrició enteral domiciliària els problemes dels productes dietoterapèutics complexos.

Pel que fa a determinades malalties i al dret a obtenir els medicaments i productes sanitaris necessaris per al restabliment de la salut (vegeu queixa núm. 1728/96), el cas dels productes dietoterapèutics ha estat objecte de la consideració del Departament de Sanitat i Seguretat Social, que, conjuntament amb el Ministeri de Sanitat i Consum, està reglamentant el procediment de prescripció i dispensació d'aquests preparats inclosos com a prestació complementària en el Sistema Nacional de Salut.

Queixa núm. 630/96

*Recomanacions i suggeriments al Departament de Sanitat i Seguretat Social sobre la informació als afectats per la sida i coordinació entre els òrgans de l'administració implicats*

El senyor . s'adreçà al Síndic denunciant el tracte rebut dels serveis sanitaris de Girona i la manca d'informació relativa als medicaments i complements dietètics que es van receptor a la seva germana, traspasada amb sida el mes de febrer de 1996.

Malgrat la potenciació de les mesures relatives a la pandèmia de la sida, el Síndic admeté la queixa a tràmit i suggerí la investigació de les eventuais disfuncions denunciades per l'interessat, les quals havien ocasionat una informació contradictòria a l'afectada amb motiu de la possible descoordinació dels òrgans de l'administració sanitària implicada.

Certament, de l'informe del Servei Català de la Salut es desprengué l'exclusió de la prestació farmacèutica dels productes dietètics.

No obstant això, diferents òrgans de l'administració sanitària van aplicar criteris no homogenis i visaren

receptes o admeteren la presentació del document P-8 de medicació especial, per a rescabament, com fou el cas de l'afectada.

En definitiva, un seguit de disfuncions i diferències de criteris que poden afectar l'equitat en l'accés a la prestació farmacèutica i, en definitiva, a l'assistència sanitària, en aquest cas agreujat per la desinformació a una pacient amb sida.

Per tot això el Síndic suggerí i recomanà al Departament de Sanitat i Seguretat Social que:

a) Es prenguessin les mesures oportunes per tal d'aplicar uns criteris homogenis a totes les unitats d'Admissió i Atenció a l'Usuari i de totes les regions sanitàries sobre els medicaments finançats pel Sistema Nacional de Salut i que es resolgui la confusió pel que fa a la cobertura dels preparats dietètics.

b) Que l'SCS es responsabilitzi de la correcta informació que han d'obtenir i donar les entitats proveïdores i els professionals en aquest assumpte per tal de no vulnerar els drets dels ciutadans a la informació dels seus drets i deures i de les prestacions i serveis del sistema sanitari, així com dels requisits necessaris per servir-se'n, d'acord amb allò que preveu l'art. 6, punt 5, de l'annex I del Reial Decret 63/95, de 20 de gener i, si fos el cas, que es desplegui l'esmentat art. 6, pel que fa als serveis d'informació i els requisits per a l'ús de les prestacions i serveis, a fi d'eradicar la desinformació i confusió que es pot generar als ciutadans.

c) S'estudiï la possibilitat de desplegar el marc normatiu de la cobertura de productes dietètics, amb el qual s'aclareixin i unifiquin els criteris en la decisió d'autorització d'aquests productes i es preservi l'equitat en l'accés a l'esmentada prestació.

d) Així mateix, vam reiterar els suggeriments fets amb motiu de la passada Actuació d'Ofici 1008/95, sobre les mancances i criteris divergents en la informació que donen les entitats proveïdores i professionals, les quals poden lesionar els drets dels ciutadans. Aquestes mancances impedeixen forçosament de complir l'obligació que els està encomanada d'informar els ciutadans dels seus drets i deures, de les prestacions i serveis del Sistema Nacional de Salut i dels requisits necessaris per fer-ne ús, d'acord amb allò que preveuen els arts. 9, 10.2 i 11 de la Llei General de Sanitat.

El Departament de Sanitat i Seguretat Social acceptà el suggeriment sobre l'eventual desinformació sobre els medicaments i els complements dietètics, que van ser prescrits a la germana de l'afectat, tot indicant que:

Els preparats Advera i Elemental 028 són productes dietètics que no havien estat inclosos en el finançament de l'SCS, atès en primer lloc que no són especialitats farmacèutiques i en segon lloc que tampoc no hi havia un marc legal suficient que els incorporés com a prestació del Sistema Nacional de Salut.

Per això, l'única base legal de què es disposava fins ara no preveia cap d'aquests preparats dietètics especials, ni en recepta de l'SCS ni com a rescabament per altres fons. Aquest ha estat el criteri comú a totes les regions sanitàries i les entitats proveïdores en qui està delegada la validació de receptes de l'SCS.



La publicació, el gener de 1995, del Reial Decret 63/95 sobre prestacions sanitàries, obria la porta a una possible reglamentació. És així que en l'apartat 4.3 de l'esmentat Reial Decret es preveu per primera vegada la provisió de preparats dietoterapèutics complexos adreçats a malalts que pateixen trastorns metabòlics complexos d'hidrats de carboni o aminoàcids. Igualment, en la disposició addicional cinquena s'estableix que el que exposa el Reial Decret no afecta les activitats i prestacions sanitàries realitzades per les comunitats autònomes amb càrrec als seus propis recursos.

És per això, que fins ara l'SCS ha seguit dues línies d'actuació pel que fa a l'esmentat Reial Decret, que de forma resumida són:

1. Desplegament de l'apartat 4.3 del Reial Decret 63/95 sobre productes dietoterapèutics complexos. Això es porta a terme conjuntament amb el Ministeri de Sanitat i Consum, on hi ha la proposta d'una Ordre Ministerial que reguli les indicacions, dèficits enzimàtics i productes susceptibles de ser reglamentats.

2. Posada en marxa d'un programa de Nutrició Enteral Domiciliària adreçada a malalts que siguin candidats a nodrir-se amb sonda. En aquest sentit s'està desenvolupant aquest programa amb fons de l'SCS, especificant igualment les patologies susceptibles de ser incloses en el programa i els tipus de productes a emprar.

En aquesta línia s'espera atendre alguns aspectes de l'atenció sanitària adreçats a malalts complexos que no disposaven fins ara de circuits establerts d'actuació.

Amb això vam donar per acceptades les nostres consideracions i així ho vam comunicar al Departament de Sanitat i Seguretat Social i a l'interessat.

Queixa núm. 1728/96

*Suggeriment al Departament de Sanitat i Seguretat Social en relació amb el finançament d'un preparat dietoterapèutic per tractar una malaltia*

El senyor . comparegué a la nostra Institució per exposar el problema relatiu a una preparat anomenat «Product 3.200K» amb el qual ha de ser tractat el seu fill, el qual pateix una malaltia metabòlica anomenada acidèmia metilmalònica amb homocistinúria.

L'interessat, amb problemes econòmics i de treball, plantejà diversos aspectes en relació amb el Departament de Benestar Social, pels quals va ser enviat a l'esmentat Departament per tal d'aconseguir les corresponents ajudes i prestacions socials.

La preocupació més gran, però, era resoldre el problema medicoterapèutic del seu fill, pràcticament únic a Catalunya, amb la necessitat d'avançar els diners del pagament del preparat «Product 3200K» el qual amb recepta mèdica compra a les farmàcies, rescabulant-se dels diners al cap de dos o tres mesos.

El Síndic, ateses les necessitats de l'interessat i la malaltia crònica del seu fill, suggerí que s'estudiés la possibilitat de resoldre aquest problema i poder-li dispensar el medicament a la farmàcia de l'hospital l'esmentat preparat.

Com que els tractaments dietoterapèutics constitueixen una prestació sanitària complementària del Sistema Nacional de Salut, d'acord amb allò que disposa el Reial Decret 63/95, de 20 de gener, sobre ordenació de les prestacions sanitàries, el Servei Català de la Salut ens correspongué indicant-nos que aquesta prestació complementària comprèn els tractaments dietoterapèutics indicats pel metge especialista corresponent als qui pateixen determinats trastorns metabòlics congènits d'hidrats de carboni o aminoàcids.

A fi de garantir el compliment d'aquestes indicacions i de forma transitòria fins que s'estableixi el procediment de prescripció i dispensació d'aquests preparats inclosos com a prestació complementària en el Sistema Nacional de Salut, el Servei Català de la Salut ha considerat incloure properament l'esmentat producte en la Instrucció del Director de l'SCS de validació sanitària, que en preveu la prescripció en recepta validada.

En aquests moments el Servei Català de la Salut no disposa d'altres mitjans per tractar de reconduir aquesta prescripció, per la qual cosa es proposà a l'interessat posar en coneixement del Departament de Benestar Social el problema de la seva precarietat econòmica a fi i efecte de sol·licitar les corresponents ajudes econòmiques.

## 1.6. RECLAMACIONS DELS USUARIS

### 1.6.1. ERRORS CLÍNICS I RECLAMACIONS DELS PACIENTS

Qualsevol metge i qualsevol ciutadà pacient poden errar en les seves actuacions. Tant en la diagnòsi com en la teràpia ningú no resta subjecte a la infalibilitat: la medicina defensiva com a possible reacció dels metges, amb l'increment del cost de la sanitat en exploracions complementàries o bé derivant a vegades innecessàriament els pacients de l'atenció primària cap als especialistes, en lloc de responsabilitzar-se del servei al ciutadà i en detriment de la informació que cal donar-li i de l'accessibilitat i de la utilització de mètodes alternatius d'atenció sanitària, sense cap avaluació de la pràctica mèdica, són polítiques que encara perduren i que s'han de corregir. Pot ser que la qüestió encara pendent de l'ordenació de les professions sanitàries, o el sistema d'incentius que vinculen els professionals als serveis i la inacabada reforma de l'atenció primària especialitzada impedeixin de millorar l'eficiència i l'eficàcia i també d'evitar els possibles errors mèdics.

Entenem que les imposicions reglamentàries ni, pel que fa als errors mèdics, la intervenció del dret penal no poden frenar, totes soles, les desídies i males actuacions sanitàries, sinó que cal potenciar el lligam entre el treball ben fet i les expectatives professionals, individuals i de les organitzacions en les que s'insereixen (hospital, centre d'atenció primària,...). Aquest és un dels reptes de la gestió pública en general i, particularment, de la sanitària.

Com cada any, un seguit de denúncies de possibles negligències mèdiques o errors, els quals han causat danys i perjudicis a beneficiaris del sistema sanitari públic, han estat objecte de consideració d'aquesta Institució.

11710

El Síndic ha hagut d'intervenir i actuar davant del Departament de Sanitat i Seguretat Social, en el sentit de suggerir que s'iniciés d'ofici el procediment de responsabilitat patrimonial, previst en el Reial Decret 429/1993, de 26 de març, amb motiu de les diverses queixes d'afectats i familiars de lesionats o perjudicats per intervencions quirúrgiques o per altres actuacions en el funcionament dels serveis sanitaris públics, sempre que les lesions fossin conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics, llevat dels casos de força major o de danys que el particular hagués tingut el deure públic de suportar d'acord amb la llei.

Altrament, el Síndic informà els interessats del seu dret a iniciar el procediment administratiu amb la corresponent reclamació, en cas de no iniciar-lo d'ofici la mateixa administració (vegeu queixa núm. 1755/95, entre d'altres de tancades dins l'exercici de 1996).

També la Instrucció 3/96 de l'SCS sobre Reclamacions i suggeriments permetrà consolidar els sistemes de millora i qualitat dels serveis mitjançant les reclamacions dels usuaris.

#### 1.6.2. LLISTES D'ESPERA I RESCABALAMENT DE DESPESES

Amb motiu de les queixes que aquesta Institució continua rebent sobre les llistes d'espera, el Síndic ha reiterat els suggeriments ja fets al Departament de Sanitat i Seguretat Social i publicats en els informes del Síndic al Parlament (vegeu Informe 1995, BOPC núm. 30 de 21 de març de 1996, pàg. 2398).

Sens perjudici de no haver estat acceptada pel Departament de Sanitat i Seguretat Social la fixació de terminis màxims per a les intervencions quirúrgiques, el Síndic ha tornat a reiterar la recomanació d'adoptar les corresponents mesures per paliar aquests problemes i que s'informi els interessats de les previsions reals d'intervenció en el temps, així com una gestió transparent de les esmentades llistes (vegeu queixa núm. 854/96). El criteri del Departament de Sanitat i Seguretat Social és de continuar utilitzant de manera integral tots els instruments que el Servei Català de la Salut té al seu abast i continuar ampliant les estructures i equipaments per seguir reduint el temps d'espera (vegeu enguany també el seguiment de la queixa núm. 224/95, del BOPC núm. 30 de 21 de març de 1996, pàg. 2398).

També els escassos mitjans i recursos públics destinats al tractament d'algunes malalties, com les ludopaties, han estat objecte de consideració del Síndic, amb motiu de la seva relació amb les llistes d'espera (vegeu queixa núm. 520/96).

Les llistes d'espera en l'únic centre especialitzat en ludopaties motivaren el Síndic a suggerir l'ampliació dels serveis per paliar les possibles mancances d'assistència als ludòpates.

El Departament de Sanitat i Seguretat Social acceptà aquests suggeriments i prengué les mesures per racionalitzar els fluxos de malalts afectats, que estan descrites a l'esmentada queixa, de manera que les llistes d'espera s'han reduït considerablement.

Com cada any, es mantenen les queixes contra el Servei Català de la Salut amb motiu de la denegació de rescabament de les despeses produïdes per la utilització de serveis sanitaris aliens als del sistema públic. Malgrat haver-se regulat el procediment en la Instrucció 4/1995, del Servei Català de la Salut, ja indicarem l'any passat la restricció operada per l'article 5 del Reial Decret 63/1995, de 20 de gener, del Ministeri de Sanitat i Consum (vegeu Informe del Parlament de 1995, BOPC núm. 30, de 21 de març de 1996, pàg. 2231 i queixa núm. 1591/94, pàg. 2332), el qual limità el rescabament als casos d'urgència vital i immediata. Els suggeriments del Síndic per mantenir la possibilitat de rescabalar-se'n quan hi ha hagut denegació d'assistència i en casos equiparats per la doctrina i jurisprudència a aquest concepte, no han estat acceptats pel Departament de Sanitat i Seguretat Social, i continuen pendents de resolució els problemes, directament relacionats amb les llistes d'espera, que en molts casos es poden conceptualitzar de presumptes desassistències mèdiques, entre d'altres, a fi de poder utilitzar recursos diferents als d'oferta pública (vegeu queixa núm. 928/96 i seguiment de l'expedient núm. 327/95).

Atès que el Síndic s'ha preocupat a bastament d'aquest problema, reflectit en molts informes al Parlament, només recordem el criteri d'aquesta Institució pel que fa als suggeriments ja formulats. Així, tot i acceptar l'actitud restrictiva del Servei Català de la Salut a concedir el rescabament, amb motiu del caràcter excepcional d'usar el servei sanitari privat, entenem que cal preveure el rescabament pel motiu, avui no admès, però previst en el derogat article 18.3 del Decret 2766/1967, de 16 de novembre, o sia per denegació injustificada d'assistència deguda i supòsits similars.

#### Queixa núm. 1755/95

*Suggeriment al Departament de Sanitat i Seguretat Social en relació amb la responsabilitat patrimonial extracontractual de l'administració sanitària*

El senyor . s'adreçà al Síndic en relació amb la lesió que patí la seva filla amb motiu de l'assistència sanitària i el tractament rebut d'un facultatiu en un hospital.

El Síndic sol·licità al Departament de Sanitat i Seguretat Social un informe i suggerí que s'estudiés la possibilitat que ofereix el Reial Decret 429/93, de 26 de març, d'iniciar d'ofici el procediment administratiu de responsabilitat patrimonial, atesa la possible relació de causalitat entre la lesió i el funcionament del servei públic sanitari.

El Departament de Sanitat i Seguretat Social investigà el problema i, un cop revisada tota la informació relacionada amb aquest cas, considerà que tot i que la pacient havia sofert una trombosi femoral conseqüència de la intervenció quirúrgica que li va ser practicada per poder diagnosticar l'osteomielitis crònica inespecífica a l'extremitat inferior esquerra, això és una complicació secundària a la intervenció que no es podia imputar a una actuació incorrecta del facultatiu que va practicar la biòpsia. A més, les altres ocasions en què la pacient havia estat visitada en els serveis d'urgència o

fins quan havia requerit l'ingrés hospitalari, no guardaven cap relació amb el quadre de flebitis que presentava en aquell moment.

D'altra banda, el Servei Català de la Salut no va creure convenient d'iniciar d'ofici el procediment administratiu de responsabilitat patrimonial, atès el que s'ha exposat anteriorment i, també, tenint en compte la resolució del Jutjat, que no va considerar l'existència de mala praxi mèdica.

Per això, sens perjudici del resultat de les accions administratives i judicials que hagués pogut interposar l'interessat, que fou informat dels seus drets i del contingut de la informació rebuda del Departament de Sanitat i Seguretat Social, en no haver considerat la conveniència d'iniciar d'ofici el procediment administratiu de responsabilitat patrimonial, possibilitat que vam suggerir d'estudiar, el Síndic tancà aquestes actuacions, no sense indicar a l'interessat que, sens perjudici del resultat de les accions penals que havia interposat o de les civils que podia interposar contra el centre i l'esmentat facultatiu, el Síndic s'havia preocupat del seu cas, i així l'informà que tot perjudicat per una actuació sanitària pot reclamar els danys i perjudicis per la via de la responsabilitat civil medicosanitària i que tractant-se d'una administració sanitària i pel que fa a la responsabilitat objectiva d'aquesta, havia de saber que es poden reclamar els danys i perjudicis causats als pacients davant la jurisdicció contenciosa administrativa, un cop formulada l'oportuna reclamació a l'administració competent. En aquests casos no es requereix l'existència de culpa, però sí que s'ha de demostrar que hi ha hagut lesió o dany individualitzat, real i avaluable econòmicament, i provar la relació de causalitat, llevat de la força major.

Així, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Procediment Administratiu, desplega l'article 106.2 de la Constitució Espanyola, que indica:

«Els particulars, en els termes establerts per la llei, tindran dret a ser indemnitzats per qualsevol lesió que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, llevat dels casos de força major, sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament dels serveis públics.»

L'esmentada Llei 30/92, al títol X, preveu la responsabilitat patrimonial de l'Administració i el procediment per fer-la efectiva, la qual fou reglamentada pel Reial Decret 429/1993, de 26 març.

L'esmentat Reial Decret, publicat el 4 de maig de 1993, disposa el següent: «Disposición adicional primera. De conformidad con lo establecido con los artículos 2.2 y 139 a 144 y concordantes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la responsabilidad patrimonial de las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social, sean estatales o autonómicas, así como de las demás entidades, servicios y organismos del Sistema Nacional de Salud, por los daños y perjuicios causados por o con ocasión de la asistencia sanitaria, y las correspondientes reclamaciones, seguirán la tramitación administrativa y contenciosoadministrativa prevista en dicha Ley y en el presente Reglamento.»

Per això, des de l'entrada en vigor de l'esmentat Reial Decret, les vies reglamentàries per actuar contra l'administració sanitària i resoldre l'eventual reclamació són la via administrativa i la jurisdicció contenciosa administrativa.

El dret a reclamar, però, prescriu al cap d'un any d'haver-se produït el fet o l'acte perjudicial o de manifestar-se'n l'efecte lesiu. En el cas de danys, de caràcter físic o psíquic, el termini es computarà des de la cura o la determinació de l'abast de les seqüeles.

El Síndic havia recordat al Departament de Sanitat i Seguretat Social la possibilitat d'iniciar d'ofici el procediment administratiu en matèria de responsabilitat patrimonial i també les obligacions previstes en el Reial Decret 429/93, de 26 de març, a fi que l'administració sanitària catalana adequi la seva actuació a l'esmentat reglament.

Pels motius ja exposats, no s'havia acollit el nostre suggeriment, la qual cosa no impedió a l'interessat de poder actuar, en el temps i la forma deguda, contra l'administració sanitària en l'exercici dels seus drets.

Això no obstant, l'exercici dels drets no sempre s'ha de traduir en accions judicials, però també és cert que determinats defectes assistencials s'han de corregir o bé cal indemnitzar els perjudicats.

Queixa núm. 854/96

*Informació i gestió de les llistes d'espera*

L'interessat s'adreçà al Síndic denunciant la desinformació, la manca de llistes d'espera i la impossibilitat de ser visitat pel servei d'andrologia de l'Hospital de Santa Creu i Sant Pau.

Admesa la queixa a tràmit, vam sol·licitar un informe al Departament de Sanitat i Seguretat Social i li vam suggerir que, un cop verificada la denúncia de l'interessat, es promoguessin les mesures oportunes a fi de regularitzar la situació de visita i citació de l'afectat i que s'esmenés la manca de gestió de les llistes d'espera de l'esmentat servei, atès que l'actual situació podia vulnerar els drets dels usuaris.

El Departament de Sanitat i Seguretat Social correspongué a l'afectat i al Síndic, però atès l'informe rebut i malgrat haver respost a l'interessat, vam considerar que no se li havia donat resposta sobre el problema de la gestió de les llistes d'espera del servei que denuncià i que persistia la manca d'informació a l'afectat sobre les diverses vicissituds per ser visitat o intervingut, que hauria de ser àgil, puntual i transparent.

Per tot això, vam suggerir que es donessin les ordres oportunes a fi que es prenguin les mesures idònies per eradicar la desinformació als afectats de l'esmentat servei.

Així, vam insistir en la revisió de l'actual estat de les llistes d'espera de l'esmentat servei, a fi que la gestió es faci amb la màxima transparència, agilitat i sense perjudicar els drets de tot ciutadà a la protecció de la salut, donant la informació quan l'interessat la demana sobre l'estat de les llistes, el temps aproximat per a la inter-

11712

vençió i altres dades d'interès. Cal observar sempre les prioritats i equitat necessàries, per tal de no agreujar la malaltia ni vulnerar els drets dels afectats.

Així, ja comunicada la reclamació de l'interessat als serveis responsables i informat el mateix afectat de les gestions del Síndic, vam suggerir que s'informés el promotor de la queixa, d'allò que se li havia indicat, bo i corregint les eventuais disfuncions.

En l'actualitat, restem pendents de rebre notícies de l'interessat i del Departament de Sanitat i Seguretat Social.

Queixa núm. 224/95 (*Bulletí Oficial del Parlament de Catalunya*, núm. 30 de 21 de març de 1996)

*Seguiment del suggeriment al Departament de Sanitat i Seguretat i Social, en relació amb les llistes d'espera*

En el darrer Informe al Parlament i amb motiu de diverses queixes sobre les llistes d'espera als hospitals, vam suggerir que s'adoptessin les mesures oportunes a fi d'agilitar les intervencions i millorar les programacions i els terminis de les intervencions, evitant, en general, les llargues esperes. Altrament, vam suggerir que caldria fixar terminis màxims perquè l'Administració es faci responsable que es compleixen i, en cas de no fer-ho, els afectats puguin considerar vulnerat el seu dret a la salut i recórrer, per urgència, a altres serveis sanitaris, privats o no, o bé es tendeixi a reparar els danys i perjudicis comesos a l'afectat pel possible retard.

Aquesta proposta la vam encabir dins d'una reflexió més àmplia sobre la transparència en la prestació dels serveis públics i les cartes de serveis, que defineixen descriptivament una relació de compromisos del prestador del servei amb l'usuari.

Malgrat no haver-se acceptat el nostre suggeriment de fixar terminis màxims d'espera per intervenir els pacients, s'ha constatat l'establiment de diversos factors que poden influir a prioritzar objectius i intervencions, d'acord amb les necessitats més bàsiques detectades a molts hospitals. Així, s'han dut a terme en diversos hospitals un seguit d'actuacions per tal d'aconseguir una reducció del temps d'espera i d'atenció dels malalts.

Queixa núm. 520/96

*Suggeriment al Departament de Sanitat i Seguretat Social en relació amb els serveis i recursos destinats al tractament de les ludopaties*

El president d'una Associació d'Ajut a Ludòpates denuncià la preocupació pels escassos mitjans i recursos públics destinats al tractament de les ludopaties.

Les llistes d'espera en l'únic centre de tractament que existeix obligaren el Síndic a sol·licitar el capteniment del Departament de Sanitat i Seguretat Social en relació amb les possibilitats d'ampliació dels serveis, i li va suggerir que s'estudiïn les possibilitats reals de reduir les llistes d'espera a l'Hospital de Bellvitge, bo i adoptant les mesures adequades per palliar la possible manca d'assistència als ludòpates.

El Departament de Sanitat i Seguretat Social reconegué l'increment de peticions d'assistència per part de les persones que pateixen una addicció al joc: la demanda sobrepasa els serveis assistencials prestats a la Unitat de Patologia de la Residència Sanitària Prínceps d'Espanya.

Se'ns indicà que el lloc més adequat per detectar la patologia i fer-ne el seguiment són els centres de salut mental, deixant la unitat del joc patològic de Bellvitge com un recurs altament especialitzat.

Per racionalitzar els fluxos de malalts afectats d'aquesta patologia es prengueren tres mesures: coordinar les actuacions assistencials entre els centres de salut mental i la unitat del joc patològic, incrementar la dotació de personal de l'esmentada unitat i posar en marxa un pla docent adreçat a psiquiatres i psicòlegs dels centres de salut mental.

El Síndic, considerant que les mesures implantades responien als suggeriments d'aquesta Institució, espera que siguin eficaces ben aviat per apaivagar els problemes denunciats, i així ho va comunicar a l'interessat i al Departament de Sanitat i Seguretat Social.

Això no obstant, el reclamant objectà les mesures implantades, que qualificà d'insuficients, fastuoses i allunyades de la problemàtica real dels afectats.

Amb motiu de l'esmentada objecció, vam tornar a suggerir al Departament de Sanitat i Seguretat Social que estudiés la possibilitat de corregir o ampliar les mesures adoptades perquè poguessin ser realment eficaces en la resolució dels problemes dels ludòpates.

Corresponent als darrers suggeriments, el Departament de Sanitat ens respongué que, d'acord amb els professionals de la xarxa d'atenció psiquiàtrica i salut mental, s'havia decidit que la millor solució era respectar dos nivells assistencials. El primer, situat en els centres de salut mental (CSM), on l'usuari accedeix en primera instància i pot ser tractat segons l'estat evolutiu de la malaltia; el segon nivell consisteix en una derivació per part dels professionals dels centres de salut mental a la unitat de joc patològic, en el cas que es consideri que el pacient requereixi un nivell d'atenció molt més especialitzada.

El programa de formació aplicat a Bellvitge té diversos aspectes: d'una banda, augmentar la formació dels professionals (psiquiatres i psicòlegs) per tractar aquesta patologia i evitar derivacions innecessàries que col·lapsin la unitat especialitzada; de l'altra, quan els pacients són donats d'alta de la unitat de joc patològic, poden ser acollits i seguits més temps i amb major qualificació professional pels responsables dels CSM. És evident que les mesures adoptades a principi de 1996 no produeixen efectes immediats i que s'haurà de fer la valoració passat un temps més perllongat.

No obstant això, amb les mesures adoptades s'ha aconseguit reduir la llista d'espera d'un any i mig fins a un mes, passar de 233 primeres visites l'any 1995 a 240 en el període de gener a agost de 1996, amb el consegüent increment de visites successives.

Cal assenyalar, que les derivacions a les associacions d'autoajuda o altres associacions, realitzades pels cen-

tres de salut mental o altres dispositius assistencials, intenten que el pacient complementi el seu tractament participant en grups d'autoajuda i altres activitats no estrictament sanitàries, però que poden ser de gran ajuda en el seu procés rehabilitador, tal com reconeix en la bibliografia internacional i l'experiència demostrada amb altres tipus de patologies actives. En cap cas, pertànyer a una associació i participar en les seves activitats no s'ha d'entendre com una substitució del tractament clínic assistencial que s'ha de rebre de la xarxa d'atenció psiquiàtrica i salut mental i dels seus professionals acreditats.

Per tot això, el Síndic considerarà acceptats parcialment els seus suggeriments, malgrat la discrepància de l'interessat amb els criteris seguits en l'adopció de les mesures esmentades.

Queixa núm. 928/96

*Els difícils rescabaments de despeses amb motiu d'assistència sanitària privada*

El senyor . s'adreçà al Síndic exposant-li que, per autoritzacions urgents d'ingrés hospitalari, havia estat ingressat i intervingut d'urgències en dues ocasions en un hospital privat, a fi d'implantar-li uns nous marca-passos.

En ambdues ocasions l'afectat havia sol·licitat al Servei Català de la Salut el rescabament de les despeses ocasionades per l'assistència sanitària rebuda dels serveis mèdics privats, i havia reclamat tan sols el cost de l'aparell, ja que de l'assistència mèdica se'n feia càrrec una mútua privada.

Com que totes dues vegades se li havia denegat el rescabament i després també se li denegà la reclamació formulada, prèvia a la via judicial, l'interessat reclamà l'auxili del Síndic de Greuges.

El Síndic recordà a l'afectat que, sens perjudici d'haver impugnat davant el Jutjat Social la denegació de la reclamació, aquesta Institució s'ha preocupat a bastament del problema exposat i ha suggerit en diverses ocasions al Departament de Sanitat i Seguretat Social i publicat en els informes al Parlament, el criteri que considera ajustat.

Malgrat la modificació operada pel Reial Decret de l'Estat 63/1995, de 20 de gener, sobre l'ordenació de les prestacions sanitàries del Sistema Nacional de Salut, el qual derogà l'article 18 del Reial Decret 2766/1967, de 16 de novembre, calia que se'ns indiqués el capteniment del Servei Català de la Salut pel que fa a l'adequació de l'actuació dels expedients de rescabament de despeses i, si fos el cas, les instruccions dictades en aquesta matèria.

Pel que fa al fons de la qüestió, la nostra Institució entén que en derogar-se expressament l'article 18 del Decret 2766/1967, de 16 de novembre, es limita i restringeix la possibilitat que oferia l'esmentat article, ja que en l'apartat 3 es preveia la possibilitat que, en cas d'haver-se denegat injustificadament l'assistència sanitària deguda, l'interessat podia reclamar el rescabament de despeses amb motiu de la utilització de serveis aliens als de la Seguretat Social.

Com hem dit, el Síndic havia suggerit al Departament, entre d'altres qüestions, que, tot i acceptar que l'actitud restrictiva de l'SCS a concedir el rescabament de despeses es fonamenta en el caràcter excepcional de la utilització de serveis aliens a la Seguretat Social, es tingués en compte la doctrina jurisprudencial dels tribunals, en el sentit d'ampliar els dos antics conceptes de «denegació injustificada d'assistència mèdica» i «d'assistència urgent de caràcter vital» del derogat article 18 del Decret 2766/67, del 16 de novembre, a una sèrie de supòsits ja esmentats en els nostres Informes al Parlament, com poden ser la necessitat d'haver d'esperar molt de temps per a una intervenció quirúrgica en els serveis mèdics de la Seguretat Social, l'absència de mitjans adequats o la manca de tractament adequat, entre d'altres casos. Més que més, quan el nou Reglament estatal en limitava la possibilitat només al cas «d'assistència sanitària urgent, immediata i de caràcter vital»

Els esmentats suggeriments segueixen pendents d'acceptació, i els afectats han de recórrer a la jurisdicció social per fer valer els seus drets.

Queixa núm. 327/95, entre d'altres (*Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya*, núm. 30 de 21 de març de 1996, pàgs. 2396 i 2397)

*Seguiment del suggeriment al Departament de Sanitat i Seguretat Social en relació amb el rescabament de despeses per utilització de serveis mèdics privats*

Les queixes rebudes en relació amb la manca de rescabament de despeses per l'ús de serveis mèdics privats en casos d'haver d'esperar molt de temps per a una intervenció quirúrgica en els serveis mèdics de la Seguretat Social, l'absència de mitjans adequats o la manca de tractament adequat en els centres de la xarxa pública sanitària, ha motivat en el temps diverses recomanacions i suggeriments del Síndic al Departament de Sanitat.

La derogació, l'any 1995, de les previsions relatives a la denegació de l'assistència sanitària deguda establertes en un reglament de l'any 1967 va determinar-nos a formular un nou suggeriment, el mateix 1995, que tot seguit es recorda, en el sentit que totes les peticions de rescabament de despeses, sens perjudici de la denominació o exposició dels fets i motius adduïts pels sol·licitants, semblaven entrar dins el concepte denominat avui «d'assistència sanitària, urgent, immediata i de caràcter vital» i que, en definitiva, ha de ser el Servei Català de la Salut, per mitjà de la Regió Sanitària, el que comprovi el motiu del recurs als serveis aliens i l'eventual justificació de la despesa que generen, a fi de resoldre l'expedient estimant o desestimant la sol·licitud de rescabament.

Si fos així, el dret dels sol·licitants a rescabalar-se de les despeses pel concepte de «denegació injustificada d'assistència sanitària» quedaria subsumit en allò que disposa l'article 5.3 del Reial Decret 63/1995, de 20 de gener, ben entès que s'interpreta àmpliament el concepte d'"assistència sanitària urgent, immediata i de caràcter vital» un cop comprovat que no es pogueren utilit-

11714

zar oportunament els serveis del sistema públic i que no constitueix una utilització desviada o abusiva d'aquesta excepció.

En aquest cas, vam indicar al Departament que entenríem acceptat el nostre suggeriment i els ciutadans no tindríem limitat el dret previst al derogat article 18.3 del Decret 2766/1967, de 16 de novembre, avui no previst reglamentàriament i limitat per l'article 5.3 del Reial Decret 63/1995, de 20 de gener.

Aquest darrer suggeriment, però, no ha estat acceptat pel Departament de Sanitat, per tal com no s'ha desplegat l'esmentat article 5.3 del Reial Decret 63/1995, de 20 de gener, i seguim tenint queixes de persones que es veuen abocades a recórrer al Jutjat Social.

## SECCIÓ 4B

### CONSUM

#### 1.1. INTRODUCCIÓ

Com ja hem fet altres anys, en aquest Informe tractarem també les actuacions que el Síndic de Greuges realitza en matèria de consum, diferenciant les que ens plantegen problemes nascuts de les relacions jurídic-privades de les referents a serveis públics. El 1996 el total d'actuacions ha estat de 224, de les quals 157 consultes resoltes, 65 queixes rebudes i 2 actuacions d'ofici iniciades.

Hem de destacar, un cop més, la funció tutelar de l'Administració en matèria de consum, d'acord amb el que disposa l'article 51 de la Constitució. Aquesta funció tutelar es tradueix, pel que fa a les relacions mercantils privades, en competències de policia quant a la disciplina de mercat. L'eficàcia en l'exercici d'aquestes competències incideix tant en l'aplicació de la normativa reguladora com en la satisfacció dels drets i els interessos legítims dels consumidors.

Altrament, pel que fa als serveis públics, tornem a assenyalar aquest any la importància del control i direcció que ha d'exercir l'Administració titular del servei respecte a les empreses concessionàries.

El règim dels serveis públics ultrapassa la vessant contractual i ha d'incloure una normativa que vetlli pel respecte a l'interès general subjacent a tot servei públic prestat per una entitat privada. Per això, és important que l'Administració competent instrumenti una reglamentació clara i comprensible, tant als usuaris com a les empreses concessionàries. Aquest any dediquem una especial atenció a la normativa aplicable en la verificació dels comptadors d'aigua.

Així mateix, el Síndic de Greuges ha intervingut en diverses qüestions relatives a serveis públics gestionats per empreses concessionàries, a les quals s'ha adreçat, bé recaptant-ne la informació necessària per fixar la posició de la Institució i, si calia, formular el suggeriment consegüent a l'Administració tutelar, bé per intentar trobar amb la concessionària una solució de tipus medial, sempre amb l'objectiu de millorar la prestació del servei públic en qüestió, incidint en la transparència de la gestió.

#### 1.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

##### *Defensa, salut i seguretat dels consumidors. Defensa dels legítims interessos econòmics*

- Eficàcia dels procediments
- Silenci administratiu
- Coordinació entre administracions
- Inspeccions

##### *Activitat tutelar de les administracions en matèria de Consum*

- Expedients disciplinaris
- Retards
- Inspeccions

##### *Serveis públics*

- Irregularitats en la prestació
- Activitat de control de l'Administració titular

#### 1.3. LA FUNCIO TUTELAR DE L'ADMINISTRACIO EN MATÈRIA DE CONSUM

Entre les queixes que rep el Síndic de Greuges en matèria de consum, són nombroses les que fan referència a desacords amb l'actuació de les administracions competents per tutelar la relació entre consumidors i usuaris, d'acord amb el que estableix l'article 51 de la Constitució Espanyola. La lentitud en la tramitació dels expedients sancionadors és la causa que motiva la major part d'aquestes queixes.

Cal afegir, però, que no sempre aquests desacords responen a una irregularitat en l'actuació de l'òrgan administratiu. És important tenir present que, en la resolució d'un expedient en matèria de disciplina de consum, la prova de la infracció és una peça cabdal i, de vegades, difícil d'obtenir i d'aportar, per les mateixes característiques d'una relació mercantil, individual, que es formalitza en un acte i en un curtíssim espai de temps; pensem, a tall d'exemple, com es pot provar la negativa injustificada a satisfer les demandes dels consumidors i usuaris, tipificada com a infracció en matèria de transaccions comercials i condicions tècniques de venda i en matèria de preus, per l'article 4, de la Llei 1/1990, de 8 de gener, sobre la Disciplina del Mercat i de Defensa dels Consumidors i Usuaris.

D'altres vegades, és el mateix sistema de tutela el que no satisfà les expectatives del consumidor. Quan un ciutadà s'enfronta a un comerç o una empresa perquè considera vulnerats els seus drets, el que pretén és una satisfacció dels seus interessos i la solució del seu problema. Conseqüentment, amb la incoació d'un expedient administratiu que finalitza amb una sanció que cobra, o no cobra, l'Administració competent pot produir en l'usuari un sentiment d'indefensió.

Si bé és important la tasca duta a terme per la Junta arbitral de consum en la resolució d'aquests tipus de conflictes, ja en d'altres informes havíem assenyalat

que la manca d'una autèntica voluntat de participació d'algunes empreses obstaculitzava l'eficàcia del sistema arbitral. En aquest sentit s'han manifestat alguns usuaris que s'han adreçat a la nostra Institució.

Arribats en aquest punt, el ciutadà disposa a l'últim de la via judicial per defensar els seus drets i interessos legítims com a consumidor, i es troba amb problemes de lentitud, excessiu formalisme i, sobretot, de desproporció entre la quantitat en litigi, normalment petita, i les despeses del procediment.

Així doncs, continua pendent l'habilitació d'un procediment judicial àgil i de poc cost per completar la via arbitral de resolució de conflictes en matèria de consum en els casos en què es tracti de reclamacions de poca quantia, fent amb això efectiu el dret de tothom a "obtenir la tutela efectiva dels jutges i dels tribunals en l'exercici dels seus drets i interessos legítims, sense que, en cap cas, pugui haver-hi indefensió".

Un grup important de queixes és el que fa referència a serveis públics i, majorment, serveis públics gestionats per empreses concessionàries. En aquests casos, es barregen dues relacions: usuari-administració titular, per una banda, i usuari-prestador del servei, per l'altra.

Ja hem assenyalat en d'altres informes quina tasca correspon a l'Administració titular del servei, de direcció i control de les condicions en què es produeix la prestació. Una de les eines en què es materialitza aquest control és el reglament del servei. Hem de pensar que la finalitat i els objectius de fer públic un servei ultrapassa l'abast que pot tenir un simple contracte mercantil (vegeu queixa núm. 2277/93). Hi ha determinats aspectes de la relació entre l'usuari i l'empresa prestadora, d'una banda, i, de l'altra, l'Administració, que han de ser previstos d'una forma general; a tall d'exemple, podem citar les obligacions i els drets de cadascuna de les parts contractants, la funció de control de l'Administració titular respecte del compliment d'aquestes obligacions i d'aquests drets, verificacions oficials dels comptadors de consum, contingut mínim de les pòlisses d'abonament i dels rebuts, tractament dels errors en la facturació, règim de recursos contra decisions dels prestadors, etc.

És important, doncs, que l'Administració dicti aquests reglaments, però sobretot que aquesta normativa sigui clara i de fàcil accés, tant a l'usuari com a l'empresa subministradora, per tal d'evitar, tan com sigui possible, els conflictes d'interpretació (vegeu queixa núm. 173/96).

### 1.3.1. NORMATIVA APLICABLE ALS COMPTADORS D'AIGUA

Ja a l'Informe corresponent a l'any 1991 (vegeu BOPC núm 4 del 15 d'abril de 1992, pàg. 121) fèiem esment del problema que genera l'actual sistema legal regulador de la verificació dels aparells de mesura del consum de l'aigua, pel que fa al tractament dels errors en la mesura i la devolució de les quantitats cobrades de més arran del mal funcionament dels comptadors.

Tenim, d'una banda, el Decret de 22 de febrer de 1907, que estableix les instruccions per al servei de comptadors, que va ser modificat pels Decrets de 24 d'agost i 9 de desembre de 1910. El seu article 41 preveu que:

"Las compañías de suministro de agua reintegrarán a sus abonados las cantidades cobradas de más por adelanto del contador mayor del límite legal.

"El reintegro se hará únicamente del valor de la cantidad de agua consumida, a partir de la última liquidación satisfecha, del que se deducirá un tanto por ciento igual al que resulte de restar del error encontrado el 5% legal; la cantidad que así resulte representa el importe de la devolución.

"Asimismo, los abonados reintegrarán a la compañía de abastecimiento de aguas las cantidades que éstas hayan dejado de percibir por atraso del contador mayor del límite legal. El reintegro se hará únicamente del valor de la cantidad de agua consumida, a partir de la última liquidación satisfecha, del que se deducirá un tanto por ciento igual al que resulte de restar al error encontrado el 5% legal; la cantidad que así resulte representa el importe de la devolución."

Segons l'article 30 del mateix Decret, el comptador d'aigua funciona amb regularitat "cuando permanece impermeable a la presión mínima de 15 atmósferas; cuando funciona al gasto del 2% de su rendimiento a una carga de 10 metros, sin tomar en cuenta el error, y cuando el error de aproximación en más o en menos a los gastos del 50% de su rendimiento y a plena admisión no exceda del 5%."

El 12 de juliol de 1945 s'establiren unes condicions i proves per a comptadors d'aigua i de gas, en què es parlava de regularitat en el subministrament quan:

"El error de aproximación en las medidas acusadas respecto del caudal que pase por el contador, no podrá exceder del 4%, en más o en menos, del valor real de la cantidad evaluada."

L'esmentat Decret de 1907 s'ha de posar en relació amb l'Ordre de 12 de febrer de 1935, per la qual es fan "extensivos a los suministros públicos de gas y agua, todos los preceptos que figuran en el Regl. de Verificaciones eléctricas, de 5 de diciembre de 1933 que le sean aplicables, y de un modo especial lo dispuesto sobre la tramitación a seguir en los expedientes de aprobación y modificación de tarifas,..."

L'Ordre de 27 de juny de 1935, més aclaridora, especifica que:

"1º Se hacen extensivos a los suministros de gas y agua todos los preceptos que figuran en el título primero del Regl. de Verificaciones Eléctricas de 5 de diciembre de 1933 (avui de 12 de març de 1954).

"2º La aplicación a los servicios de gas y agua de los preceptos del Regl. de 5 de diciembre de 1933, a que hace referencia la Orden 12 de febrero 1935, no admite forzada interpretación del significado de artículos cuya aplicación esté en discordancia o no corresponda a las normas especiales por las que se vienen prestando los servicios de gas y agua."

11716

El Reglament de verificacions elèctriques, a l'article 46, en relació amb aquesta matèria, disposa que :

“Si un contador funciona regularmente con error positivo superior al autorizado, la Delegación de Industria procederá a determinar la cantidad que debe ser reintegrada por la entidad suministradora al abonado, que será la cantidad satisfecha, menos la que hubiera debido abonar, teniendo en cuenta los consumos realmente efectuados durante los meses a que debe retrotraerse la liquidación y aplicando a los mismos las tarifas contratadas”

Al paràgraf següent de l'article esmentat, i aquí es troba el quid de la qüestió, es fixa en un màxim de sis mesos el límit d'aquesta retroacció.

A més, cal assenyalar que els ens locals tenen plena potestat per constituir, organitzar, modificar i suprimir els serveis de llur competència, com és el cas del servei de subministrament d'aigua potable. Consegüentment, segons disposa l'article 231 de la Llei 8/1987, de 15 d'abril, Municipal i de Règim Local de Catalunya, “Els ens locals han d'acordar de manera expressa la creació del servei públic local i procedir, si s'escau, a regular-lo per reglament abans de començar a prestar-lo. Així mateix, han de determinar les modalitats de prestació i el règim estatutari dels usuaris.”

Aquest reglament, entre d'altres qüestions, ha de definir el procediment a seguir en el cas d'anomalies de mesurament. És en aquest sentit, que el Reglament del servei metropolità d'abastament domiciliari d'aigües a l'àmbit metropolità preveu que “quan es detecti l'atur o el mal funcionament de l'aparell de mesura, la facturació actual i la regularització de períodes anteriors, s'efectuarà conforme a un dels tres següents sistemes:

“1.- En relació amb la mitjana dels tres períodes de facturació anteriors a detectar-se l'anomalia.

“2.- En el cas de consum estacional, en relació amb els mateixos períodes de l'any anterior que haguessin registrat consum.

“3.- Conforme al consum registrat pel nou aparell de mesura instal·lat a prorrateig amb els dies que hagués durat l'anomalia (a diferència del límit de sis mesos que marca el Reglament de Verificacions elèctriques).”

El problema es presenta quan es verifica el mal funcionament del comptador a instància de l'abonat. L'empresa subministradora entén que no és aplicable el Reglament d'abastament d'àmbit metropolità a la devolució de les quantitats pagades en més en aquest cas, perquè no es tracta d'una aturada completa del comptador i, per tant, es regeix pel que estableix el Reglament de verificacions elèctriques, que, com hem vist, és més restrictiu quant al període en què es retrotrau la liquidació. Per aclarir aquesta qüestió, el Síndic de Greuges inicià l'Actuació d'Ofici número 2826/96 i s'adreçà a les administracions competents en el control del servei de subministrament d'

aigua potable.

Finalment, també pel que fa a la gestió privada de serveis públics, ens hem de referir a aquells casos en què el Síndic de Greuges ha intervingut directament davant la concessionària per resoldre qüestions concretes plantejades pels ciutadans en els seus escrits de queixa.

1.3.2. EL SÍNDIC I ELS CONCESSIONARIS DE SERVEIS PÚBLICS

Arran de la commemoració del X aniversari de la promulgació de la Llei del Síndic i com a conclusió de la jornada d'estudi celebrada el dia 20 de març de 1995, els participants van considerar que l'habilitació legal vigent és suficient perquè el Síndic controli i accentui la seva intervenció en la gestió dels serveis públics.

Consegüentment, davant diverses qüestions plantejades a aquesta Institució en relació amb el sistema de pagament fix mensual de consum adoptat per l'empresa subministradora d'energia elèctrica FECSA, el Síndic obrí l'Actuació d'Ofici número 939/96.

El sistema de pagament fix mensual, autoritzat pel Departament d'Indústria i Energia després de consultar les principals associacions de consumidors i usuaris, consisteix en la determinació d'una quota fixa, calculada en relació amb l'historial de consums o els aparells elèctrics de la llar de l'abonat, que s'abona cada mes independentment del consum efectiu i real. Aquesta quota es calcula per a un termini d'un any, finalitzat el qual cal regular-la d'acord amb els consums registrats en aquest període. Tot seguit es retorna o abona la quantitat diferencial.

Des d'un punt de vista pràctic, aquest nou sistema de pagament és còmode per a l'abonat en tant que té la certesa de la quantitat que ha de pagar cada mes en concepte d'electricitat. Ara bé, calia perfilar-ne i millorar-ne alguns aspectes, sobretot en relació amb la informació que es facilita al consumidor, per tal d'evitar suspicàcies i malentesos.

Amb aquest objectiu també ha intervingut el Síndic de Greuges en la modificació de la redacció d'un document que utilitza la societat dels Túnel del Cadí, S.A. quan no pot efectuar la lectura dels abonaments a les màquines del peatge (vegeu queixa núm. 1545/96).

Es tracta, en definitiva, no tan sols de garantir la prestació del servei públic als usuaris, sinó també de millorar l'atenció al client, fent-ne més transparent la gestió en la línia del que el Síndic de Greuges ja va dir al Llibre Segon de l'informe corresponent a 1996.

Queixa núm. 2277/93

*Suggeriment a l'Ajuntament del Vendrell en relació amb els rebuts d'aigua*

El senyor es queixà al Síndic de Greuges perquè al rebut de l'aigua a la vila del Vendrell no constaven les tarifes aplicables al consum.

El Síndic de Greuges es va adreçar en reiterades ocasions a l'Ajuntament del Vendrell, titular del servei, que finalment va informar que considerava correctes els rebuts d'aigua, atès que comprenien totes i cadascuna de les determinacions exigides per la Llei General Tributària.

El Síndic va suggerir que es modifiqués el text dels rebuts de manera que hi constés el preu que es paga per cada metre cúbic consumit i l'ordenança que aprova les



tarifes, per tal que l'usuari pugui tenir tota la informació possible.

L'Ajuntament del Vendrell ha acceptat el nostre suggeriment i a partir del gener de 1997 el text del rebut inclourà les indicacions esmentades.

Queixa núm. 173/96

*Normativa aplicable a les verificacions dels comptadors d'aigua*

El senyor . es va adreçar a la Societat General d'Aigües, S.A. (AGBAR) el 2 de febrer de 1995 per tal de denunciar que la factura del període 11.10.94 al 13.1.95 havia registrat un consum superior a l'habitual. El 10 de febrer de 1995, el proveïdor li va respondre que el comptador funcionava correctament i que l'excés de consum podria deure's a una avaria en la instal·lació de l'afectat.

L'interessat va sol·licitar la verificació oficial del comptador pel Servei de Metrologia de la Direcció General de Seguretat Industrial. De les proves practicades va resultar que el comptador registrava un error de mesura del 4,24%, superior al marge del 4%, tolerat.

Davant aquestes comprovacions la companyia va oferir la bonificació del percentatge d'error corresponent a les facturacions de sis mesos. Atès que el temps transcorregut des de la primera reclamació superava amb escreix aquests sis mesos de bonificació, l'interessat ens va trametre la seva queixa.

El Síndic de Greuges es va adreçar a l'Agbar per indicar-li que, segons la documentació facilitada per l'interessat, deduïem que, per calcular la quantitat que calia bonificar per l'error del comptador, la Societat General d'Aigües de Barcelona, S.A. aplicava l'article 46 del Decret de 12 de març de 1954, pel qual s'aprova el Reglament de Verificacions i de Regularitat del Subministrament Elèctric, (R.V.R.S.), quan el que calia aplicar, a parer del Síndic, era l'article 65 del Reglament del Servei Metropolità d'Abastament Domiciliari (R.S.M.A.D.) d'aigües a l'àmbit metropolità. Conseqüentment, la bonificació havia de tenir efecte des del moment en què es va tenir constància del mal funcionament del comptador.

Segons ens va manifestar la companyia subministradora, com que el Reglament del Servei d'Abastament d'Aigua no regula el cas d'error sistemàtic i constant en la mesura, es continua aplicant per analogia el mencionat art. 46 del R.V i R.S. Al contrari, quan es tracta d'aturada o trencament del comptador, s'aplica el que preveu l'article 65 del R.S.A.D.A., per tal com preval la norma particular sobre la general. Així, doncs, la companyia proveïdora no acceptà el suggeriment del Síndic.

Actuació d'ofici núm. 2826/96

*La normativa aplicable a la verificació dels comptadors d'aigua*

Les queixes rebudes pel Síndic de Greuges relatives a la verificació dels comptadors d'aigua, i els informes

rebuts de les administracions competents i les empreses concessionàries dels serveis, han permès a aquesta Institució de constatar l'excessiva diversitat de criteris a l'hora de precisar quina és la normativa aplicable a aquesta qüestió.

Disposem d'un Decret del 22 de febrer de 1907, que estableix les instruccions per al servei de comptadors, el Reglament de Verificacions Elèctriques i regularitat en el subministrament, i d'altra banda, en virtut del que disposa l'article 231 de la Llei 8/1987, de 15 d'abril, Municipal i de règim local de Catalunya, hem de comptar amb els reglaments municipals que regulen el servei de subministrament domiciliari d'aigua potable.

No sempre el contingut d'aquestes normes coincideix, ja que estan elaborades des de punts de vista diferents, i és per aquest motiu que cal definir el seu àmbit d'aplicació, per tal d'evitar solucions contradictòries a problemes similars i preservar la seguretat jurídica de l'usuari.

Així doncs, el Síndic de Greuges ha decidit obrir aquesta actuació d'ofici per tal d'intentar posar d'acord les entitats competents i trobar una solució a la diversitat de criteris a què els consumidors es veuen sotmesos. Aquesta actuació d'ofici, fet l'estudi inicial, es tramitarà durant el proper any, i el resultat obtingut serà exposat dins l'Informe corresponent a 1997.

Actuació d'ofici núm. 939/96

*El nou sistema de pagament fix mensual de consum d'electricitat*

Va arribar a coneixement del Síndic de Greuges el nou sistema de pagament fix mensual que proposa la companyia Forces Elèctriques de Catalunya, S.A. (FECSA) als seus abonats.

Aquest nou servei consisteix en l'abonament mensual d'una quota fixa, determinada d'acord amb el servei consumit pel client l'any anterior, o si es tracta d'una alta, segons l'equipament elèctric del domicili de l'abonat. Aquesta quota, que s'acorda per un termini d'un any, s'abona en onze mensualitats i una de final de regularització, d'acord amb els consums reals i les tarifes vigents.

Sobre el funcionament d'aquest sistema, el Síndic es plantejà les següents qüestions:

1.- Cada bimestre es factura la quota, però sense cap referència al consum real; el client tampoc té constància de si les lectures corresponents són estimades o reals.

Això, d'una banda, no garanteix a l'usuari que s'hagin efectuat les lectures cada quatre mesos, com està regulat, de l'altra, no permet controlar la possible desviació de consum respecte a la quota pactada.

2.- Pel que fa a les revisions d'aquesta quota, a més de la revisió anual, se'n pot canviar l'import, segons el contracte que l'abonat signa amb la companyia, que literalment estableix:

"A petició de Fuerzas Eléctricas de Cataluña, S.A. com a conseqüència de revisions de consum que es pogues-

11718

sin efectuar i sempre que el titular del contracte ho accepti”.

A la pràctica, es fan revisions quan FECSA ho considera oportú, no pas amb periodicitat anual. Altrament, a la carta on es notifica la revisió tampoc no es fa constar el caràcter real o estimat de les lectures de consum.

Atès tot això, el Síndic va sol.licitar un informe tècnic a la Direcció General d'Energia del Departament d'Indústria i Energia i a la mateixa empresa concessionària FECSA.

Segons els informes de resposta,

- Quant a la primera qüestió, la companyia facilita a l'abonat els consums reals si ell mateix ho sol.licita en el contracte.

- Quant a la segona qüestió, les lectures reals s'han d'efectuar cada quatre mesos, segons està reglamentat. Si, fins al 9è. termini anterior al venciment del contracte, la companyia observa un increment o un decrement de consum superior al 30% del que s'havia previst com a base per calcular la quota fixa, comunica a l'abonat la nova quota que li facturarà el mes següent, sempre que l'usuari no s'hi oposi. L'objectiu d'aquesta revisió anticipada és d'evitar que la regularització comporti un abonament o una devolució massa forts.

A la proposta del Síndic en el sentit que es determini aquest percentatge de variació que s'admet com a motiu de revisió, la FECSA respongué que aquest valor varia en relació amb el nombre de desviacions que es comproven quant a la totalitat dels contractes.

Altrament, s'ha previst que a la relació de factures incloses en la regularització anual o bé quan es notifiqui una revisió, la companyia informará si les lectures de consum són reals o estimades.

Finalment, quant a la possible queixa relativa a l'incompliment de l'obligació de fer lectures cada quatre mesos, la mateixa companyia és la primera interessada a ser informada per l'abonat de les irregularitats que ell comprovi per tal de fer les inspeccions corresponents i, si escau, obrir els expedients disciplinaris que siguin oportuns.

El Síndic de Greuges considera positiu, i així ho ha manifestat a la companyia FECSA, l'objectiu d'aquest nou sistema, que facilita a l'abonat la previsió dels pagaments bimensuals. Ara bé, també considera que com més informació es doni al client sobre el funcionament del nou sistema, més transparència adquirirà la gestió del servei i més fàcil serà de comprovar-ne el bon funcionament, amb la qual cosa la companyia es guanyarà la confiança dels usuaris.

Així, doncs, el Síndic suggerí al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme, com a administració competent per a la tutela de la gestió del servei, que prevegi les mesures addients per assegurar que la concessionària informi els clients dels fets següents:

- que aquest nou sistema de pagament fix no és obligatori per a l'usuari;
- que l'usuari pot demanar la relació bimestral del consum, tot i pactar la quota fixa;
- finalment, que les revisions es poden fer abans del 9è.

mes si es produeix una variació, en més o en menys, del 30% del consum estimat com a base per calcular la quota fixa.

Queixa núm. 1545/96

*Suggeriment a Túnels del Cadí, S.A. a fi de millorar l'atenció a l'usuari*

El senyor . es queixà al Síndic de Greuges del tracte rebut a l'estació de peatge del túnel del Cadí en la via de retorn a Barcelona, en resultar il.legible el tiquet d'anada i tornada que havia adquirit uns dies abans.

L'empleat del peatge, després de sol.licitar a l'usuari el carnet d'identitat, va presentar-li un document perquè el signés, al primer paràgraf del qual s'especificava que l'interessat reconeixia ser autoritzat a passar sense abonar el corresponent peatge, i l'empresa concessionària li retenia el tiquet per comprovar-ne la validesa. Això va provocar la indignació del senyor ., que en adquirir l'abonament ja havia pagat per endavant el peatge de tornada.

A la sol.licitud d'informe que el Síndic de Greuges va adreçar a la companyia Túnels del Cadí, S.A., el seu director va respondre amb promptitud justificant el capteniment de l'empresa concessionària davant de problemes similars.

La utilització de les targetes d'abonament (tant d'anada i tornada, amb validesa durant quinze dies, com de la targeta de 10 viatges) presenta dos problemes relativament freqüents. D'una banda, els derivats de la incorrecta manipulació de la targeta pel mateix usuari (doblegaments, ratllades, acostament a camps magnètics o fons de calor, etc.) que ocasionen una defectuosa o impossible lectura de la targeta per part dels instruments electrònics de les estacions de peatge; de l'altra, es presenten intents de frau mitjançant la temptativa d'abonar el peatge amb targetes ja esgotades, pel procediment de fer-les il.legibles un cop utilitzades.

Quan un usuari, en passar pel peatge, té dificultats en la lectura electrònica d'una d'aquestes targetes d'abonament, un empleat de l'empresa intenta llegir-la en el lector d'un altra via. En el cas que no es pugui llegir la targeta i, per tant, comprovar-ne la validesa, l'empleat omple el "document F".

Aquest document especifica que el sotassinat reconeix el fet de passar pel túnel del Cadí sense abonar el corresponent peatge, ja que se li obre la barrera, i que aquest pas és a compte dels viatges que resten de la targeta d'abonament ressenyada al mateix document i que ha estat il.legible i que s'adjunta amb a l'esmentat imprès, el qual resta en poder de la concessionària.

Es demanen les dades personals del conductor del vehicle i el Document Nacional d'Identitat o document anàleg, ja que si després de la comprovació posterior es donés el cas que la targeta estigués esgotada, i així s'especifica en el document, la concessionària li requeriria l'import del trànsit. Si és una targeta de 10 viatges, encara poden quedar altres viatges i, en aquest cas, es restitueixen amb una targeta correcta, per la qual cosa, tant en un cas com en l'altre, és imprescindible conèixer la identitat de la persona i el seu domicili.

La petició de dades a l'usuari, doncs, està avalada pel Reglament per a l'explotació del túnel del Cadí i els seus accessos, aprovat per Ordre 9 d'octubre de 1984, pel Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat, el qual, a l'article 8è, especifica que en absència de la policia de trànsit el personal dependent de la Societat concessionària té el caràcter d'agent de l'autoritat.

Pel que fa al senyor .., es va poder comprovar posteriorment la validesa de la targeta i se li va trametre un escrit informatiu sobre el fonament de l'actuació de l'empleat del peatge.

A l'últim, el Director de Túnel del Cadí manifesta l'interès de l'empresa a millorar constantment la qualitat de servei, tant en aspectes tecnològics com pel que fa al tracte a l'usuari.

El Síndic de Greuges valora els esforços que aquesta societat esmerça per millorar la qualitat del servei, tot evitant al mateix temps els fraus que es puguin produir en la utilització de les targetes, finalitat a la qual respon el document F.

Tanmateix, va suggerir que el primer paràgraf d'aquest document que textualment deia: "El abajo firmante reconoce haber pasado por el Túnel del Cadí sin abonar el correspondiente peaje, a cuenta de los viajes que resten de la tarjeta de abono abajo reseñada que ha resultado ilegible para las máquinas de control de Túnel del Cadí, C.E.S.A., instaladas en la barrera de peaje", per tal d'evitar malentesos com el que va motivar la queixa del Sr. G., es redactés de la següent forma:

"S'autoritza el sotasignat a passar pel túnel Cadí a compte dels viatges que resten de la targeta d'abonament ressenyada al peu, la qual ha resultat il·legible a les màquines de control de Túnel del Cadí, C.E.S.A. instal·lades a la barrera de peatge."

Aquest suggeriment va ser acceptat.

## SECCIÓ 5

### TREBALL I PENSIONS

#### 1.1. INTRODUCCIÓ

La majoria de queixes reflectides en aquesta secció fan referència a possibles disfuncions de les entitats gestores d'àmbit estatal, la qual cosa implica, com cada any, la col·laboració i coordinació amb la institució constitucional del Defensor del Poble.

Això no impedeix al Síndic d'actuar en els expedients o Actuacions d'Ofici oberts quan escau a fi de fer els corresponents suggeriments i consideracions al Defensor del Poble per tal que, si comparteix el criteri del Síndic de Greuges, es pugui actuar davant els corresponents organismes de l'Administració perifèrica o central. El 1996 han estat 165 les actuacions realitzades, de les quals 71 consultes resoltes, 92 queixes rebudes i 2 actuacions d'ofici iniciades.

Així, les queixes sobre eventuais drets i prestacions gestionades per l'INSS, INEM, FOGASA i la Tresoreria General de la Seguretat Social han estat objecte de l'esmentada coordinació i col·laboració, com també l'Actuació d'Ofici núm. 432/96, sobre pensions no contributives.

D'altra banda, han estat objecte de revisió pel Síndic els òrgans i organismes del Departament de Treball, ja sia amb motiu de l'actuació del Servei Català de Col·locació, el Servei d'Autoempresa o per reclamacions sobre subvencions lligades a l'autoocupació dels treballadors autònoms, a part les diferents direccions generals del Departament, sobre diverses qüestions objecte de queixa en matèria de treball, seguretat i higiene en el treball o formació ocupacional.

També la incidència de diferents drets dels treballadors, ja sia en relació amb les residències de temps lliure o amb motiu d'assistència social del Programa Interdepartamental de la Renda Mínima d'Inserció, són també reflectits entre els temes i expedients ressenyats, sens perjudici dels comentaris que puguin correspondre en la secció de Serveis Socials.

#### 1.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

##### *Treball i pensions*

- Conflictes individuals i col·lectius derivats de la relació de treball
- Reclamacions
- Inspecció de treball
- Jurisdicció
- Atur
- Política d'ocupació
- Gestió de l'INEM
- Prestacions
- Servei Català de Col·locació
- Subsidis. FOGASA
- Llibertat sindical
- Drets
- Discriminació
- Legislació
- Modificació
- Mesures

##### *Pensions i beneficis - Beneficis de la Llei 37/1984, derivats de la Segona de 22 d'octubre. República Espanyola - Aplicació*

- Procediment
- Limitacions
- Aplicació de la Llei 46/1977, de 15 d'octubre, sobre Amnistia, en relació amb la Llei 18/1984, de 20 de març, d'assimilació de períodes de presó a períodes cotitzats a la Seguretat Social
- Acreditació de drets
- Reclamacions de mutilats de guerra
- Prescripció de terminis

11720

*Seguretat Social - Règim general*

- Règims especials
- Afiliació
- Prestacions
- Protecció
- SOVI
- Acció protectora
- Denegació de pensions.
- Incidències en els convenis internacionals
- Tresoreria
- Cotitzacions
- Conveni especial

## 1.3. LA SITUACIÓ DE L'OCUPACIÓ

## 1.3.1. MERCAT DE TREBALL

Durant l'any 1996 ha millorat el ritme de creació d'ocupació. Les dades que ha anat donant l'Institut Nacional d'Ocupació sobre les col·locacions gestionades per aquesta entitat, tant com l'eficàcia actuació a Catalunya del Servei Català de Col·locació (SCC) han revelat un augment de la creació de llocs de treball. Altrament, aquestes dades han estat ratificades per l'índex d'afiliació a la Seguretat Social, amb més de 12,5 milions d'afiliats durant l'any 1996, com també les dades de l'enquesta de població activa (EPA).

L'augment, però, de la població activa també ha fet, en part, que augmentés durant algun període de l'any 1996 la taxa d'aturats registrats a les oficines de l'INEM. O sia que la millora de l'ocupació no sempre es tradueix en una reducció de l'atur.

La contractació a temps parcial ha mantingut un fort dinamisme, a diferència dels contractes en pràctiques i de formació.

També s'ha consolidat l'escassa creació d'ocupació indefinida, que encara representa molt poc d'allò que tots desitjaríem, i de l'esperat canvi en relació amb anys precedents, al llarg dels quals el contracte temporal és gairebé l'única forma d'accedir a una ocupació (vegeu Informe al Parlament de 1995, Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya núm. 30, de 21 de març de 1996, pàg. 2343).

Això no obstant, els poders públics no poden deixar de preocupar-se per la taxa d'atur, encara molt elevada, que com sempre, segons l'EPA, contrasta amb les dades registrades per l'INEM en quasi més de deu punts. En qualsevol cas, es constata un descens de demandants de primera ocupació, però ha augmentat de forma significativa i sempre preocupant el nombre d'aturats de llarga durada, que representen aproximadament més d'un 20% de la població sense feina.

## 1.3.2. ENTITATS GESTORES

Els organismes gestors de l'ocupació i de l'atur ens han ratificat una zelosa adequació a la legalitat vigent, malgrat haver continuat rebent determinades queixes sobre la devolució de prestacions indegudes reclamades legí-

timament per l'INEM. En aquest cas, el Síndic suggerí a l'entitat gestora, malgrat no apreciar-hi cap irregularitat, l'ampliació dels terminis, o bé rebaixar les quanties mensuals a retornar pels interessats, ateses les greus i especials circumstàncies personals i econòmiques que sovint presenten i la impossibilitat material d'atendre retorns importants. En aquests casos, l'entitat gestora de l'INEM va acceptar els nostres suggeriments i estigué disposada a rebaixar els imports a terminis i a oferir un tractament deferent als afectats (vegeu queixa núm. 256/96).

En d'altres ocasions, la possible desinformació i manca de coordinació dels òrgans de les oficines de l'INEM ha perjudicat els afectats, eventuals perceptors de prestacions i subsidi per desocupació, la qual cosa ha motivat el Síndic a suggerir la correcció i a revisar l'actuació dels esmentats òrgans, a fi que els afectats recuperin el dret que havien perdut. Així, el problema esmentat (vegeu queixa núm. 1951/95) reflecteix l'actuació de l'esmentada entitat gestora i l'assumpció de la responsabilitat en la manca d'informació, la conseqüent reparació dels drets vulnerats i la recuperació dels mesos de prestació d'atur, els quals havia perdut amb motiu de les disfuncions dels òrgans de l'oficina que no atengué adequadament l'interessat.

El 1996 el Síndic ha continuat rebent queixes del Fons de Garantia Salarial (FOGASA), les quals, sens perjudici de ser trameses al Defensor del Poble, per raó de competència, ens han pogut, malauradament, ratificar la persistència de la lenta tramitació dels expedients per aquesta entitat gestora, malgrat que en alguns casos, com el que reflectim a la queixa núm. 1343/95, ens obligués a indicar als afectats de les limitacions en les quantitats a abonar pel FOGASA, en concepte d'indemnitzacions i salaris, d'acord amb allò que disposa l'article 33 del Reial Decret Legislatiu 1/1995, de 24 de març, que aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors, en relació amb el Fons de Garantia Salarial.

En el darrer Informe al Parlament vam valorar la positiva actuació del Servei Català de Col·locació i, com cada any, hem reiterat la conveniència del traspàs de l'INEM a la Generalitat de Catalunya. Ambdues qüestions han de ser reiterades enguany (vegeu BOPC núm. 30, de 21 de març de 1996, pàg. 2344).

Desconeixem amb rigor i certesa la participació de les entitats gestores d'ocupació en la creació de llocs de treball a Catalunya, en relació amb les ofertes de col·locació i les contractacions generades durant l'any 1996, però no hem observat queixes que reflecteixin aquestes dades.

Les dades del Departament de Treball són positives, pel que fa a l'SCC, com ho és també l'actuació (vegeu queixa núm. 2450/95), de la Direcció General d'Ocupació en relació amb l'SCC i els centres col·laboradors, amb motiu de les obligacions d'aquests en relació amb la informació i obtenció de dades personals.

Així, el dret d'informació dels afectats, d'acord amb allò que disposa l'article 5 de la Llei Orgànica 5/1992, de 29 d'abril, de regulació del tractament automatitzat de les dades de caràcter personal, fou objecte de la

queixa a què ens hem referit, la qual ratificà el control de la Direcció General d'Ocupació en el compliment de la normativa per part de l'SCC i els centres col·laboradors.

Les actuacions de l'SCC es descriuen a l'Ordre de 8 de maig de 1995, i s'hi preveuen les obligacions dels centres col·laboradors, entre les quals hi ha la d'informar prèviament els usuaris que facilitin dades personals d'allò que preveu l'article 5 de l'esmentada Llei Orgànica.

La queixa núm. 2450/95 motivà el Síndic a contestar a la interessada de l'especial cura de la Direcció General d'Ocupació en les seves actuacions relatives al Servei Català de Col·locació, per tal de garantir la protecció de totes les dades de caràcter personal recollides, alhora que a compaginar l'ofertament d'un servei eficaç amb la necessitat que no resulti conculcat cap dels drets dels ciutadans.

En aquest sentit, doncs, la Direcció General d'Ocupació vetlla perquè tots els centres col·laboradors del Servei Català de Col·locació ajustin la seva actuació al que preceptua la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal, amb la possibilitat d'obrir un expedient de suspensió o extinció de la col·laboració del centre amb el Servei Català de Col·locació, o bé la revocació de la subvenció que pugui tenir atorgada el centre, d'acord amb el que estableix el Títol 5 de l'Ordre de 8 de maig de 1995, abans citada, relatiu al seguiment i control.

Com sia, també, que el Síndic havia informat la interessada que el Departament de Treball, arran del seu escrit, havia iniciat una inspecció, d'acord amb els articles 17 i següents de l'Ordre de 8 de maig de 1995, amb la finalitat de comprovar l'execució correcta de les activitats i no se'n desprenia, de moment, cap irregularitat del Departament de Treball que pogués motivar la prossecució de les nostres actuacions, vam informar l'afectada de totes les actuacions i del capteniment positiu del Departament de Treball en el seu cas.

Queixa núm. 256/96

#### *Devolució de prestacions cobrades indegudament*

La senyora . s'adreçà al Síndic per la seva impossibilitat de retornar a l'INEM el cobrament indegut de prestacions que n'havia percebut, per valor de 477.802 pessetes, les quals li foren reclamades per l'esmentada entitat. Tot seguit rebé sentència ferma contra l'afectada, per l'esmentada reclamació i quantitat.

L'INEM, a fi de facilitar la devolució de la quantitat, reconegué a la interessada el pagament fraccionat del deute, en 24 mensualitats a raó de 19.491 pessetes.

Malgrat no apreciar cap irregularitat de l'INEM, sinó ben al contrari, un capteniment benèvol en acceptar el pagament fraccionat del deute de la interessada en 24 mensualitats, i com sia que aquesta, per les circumstàncies econòmiques en què viu, sollicità la possibilitat d'ampliar els terminis per fer efectiu el deute, o bé rebaixar a la meitat la quantitat a pagar cada mes, vam suggerir a l'entitat gestora que volgués estudiar l'es-

mentada possibilitat i ampliar el nombre de mensualitats per retornar el deute o rebaixar l'esmentada quantitat.

L'INEM, atenent al nostre suggeriment, va tornar a estudiar el cas de l'afectada, per tal d'oferir-li l'opció més beneficiosa possible. Així, d'acord amb l'informe que ens fou tramès, el contingut del qual es reproduí a la carta que també s'envià a l'afectada, l'entitat gestora estigué disposada a acceptar ingressos mensuals d'inferior quantia (23 pagaments de 16.100 pessetes i un darrer pagament de 97.502 pessetes).

Vist l'esmentat informe i atesa la disposició de l'INEM a oferir a l'afectada l'opció més beneficiosa possible i havent estat així acceptats els nostres suggeriments, vam per donar per closa aquesta actuació.

Queixa núm. 1951/95

#### *La recuperació de dos mesos perduts de prestació d'atur*

El senyor ., s'adreçà al Síndic exposant-li la negativa de l'INEM a concedir-li dos mesos de prestació d'atur, per no haver presentat la sol·licitud en el moment oportú.

De la documentació que ens acompanyà se'n desprenia que l'extinció de la seva relació laboral fou el dia 7 d'agost de 1995, i que va presentar la sol·licitud de prestació d'atur amb data 13 d'octubre de 1995.

Per això, vam indicar a l'interessat que, sens perjudici que ens objectés el que cregués convenient, amb la prova de la corresponent documentació, d'acord amb allò que disposava la derogada Llei 31/1984, de 2 d'agost, i el Reial Decret 625/1985, de 2 d'abril, que la desplega, el dret a la prestació neix el dia següent de la situació legal de desocupació, sempre que se sol·liciti en el termini dels 15 dies següents. En cas de presentar la sol·licitud fora de l'esmentat termini, el dret persisteix, però neix a partir de la presentació de la sol·licitud i es perden els dies de prestació compresos entre el naixement del dret i el dia de la formalització de la sol·licitud.

Per això, en haver-se reduït la prestació en la durada del temps esmentat, llevat que pogués acreditar un cas de força major, hauria perdut aquestes prestacions.

No havent observat, doncs, cap irregularitat de l'entitat gestora de l'INEM que pogués motivar la prossecució del present expedient, i llevat de què l'interessat ens fes arribar la corresponent documentació contradictòria, vam donar per finalitzades les nostres actuacions i arxivàrem el present expedient.

Això no obstant, com que l'interessat ens féu arribar les seves objeccions, encara que no disposava de cap documentació que pogués contradir o ampliar la que ja ens havia enviat, el fet és que l'interessat provà que s'havia presentat davant l'oficina de l'Inem a mitjan mes d'agost amb tota la documentació, per tal de sol·licitar i reprendre les prestacions per desocupació. L'interessat fou informat, ben segur per error, que ja estava inscrit i que percebria les prestacions ben aviat. A tal fi se li confirmà i entregà la targeta de renovació i se li

11722

fixaren les dates de 9-11-95 i posteriors, a efectes de segellat.

El cert és que l'interessat, en no percebre la prestació al cap de dos mesos, se n'estranyà i retornà a l'oficina de l'INEM per saber els motius del retard a percebre les prestacions, i li indicaren que no havia presentat la sol·licitud, la qual cosa féu materialment i en la forma deguda amb data 30-10-95.

La possible desinformació i manca de coordinació dels òrgans de l'oficina durant el mes d'agost feren que l'interessat fos perjudicat amb la pèrdua de dos mesos de prestacions (agost i setembre), quan realment i dintre de quinze dies de l'extinció de la seva relació laboral, s'havia presentat a informar-se per tramitar la sol·licitud de la seva prestació.

Per tot això, vam reobrir l'expedient de queixa i suggerirem a l'INEM que estudiés la possibilitat de revisar l'actuació de l'òrgan de l'oficina que no informà suficientment a l'interessat, a fi que aquest pogués recuperar els mesos anteriors a la seva sol·licitud formal del dia 13-10-95, ateses les vicissituds abans esmentades, i se'ns informés de la resolució que, en el seu cas, es pogués adoptar.

L'INEM ens contestà i correspongué amb l'acceptació del nostre suggeriment, el qual es materialitzà en la resolució estimatòria de la reclamació prèvia que havia efectuat l'interessat. Així es deixaren sense efecte els 66 dies consumits per sol·licitud fora de termini, els quals li foren abonats en la nòmina següent.

Per tot això, i atès que s'acceptaren els nostres suggeriments i es resolgué favorablement el problema, el Síndic va donar per finalitzada aquesta actuació.

Queixa núm. 1343/95

#### *Obligacions del Fons de Garantia Salarial*

Un col·lectiu de treballadors s'adreçà al Síndic sol·licitant que el Fons de Garantia Salarial (FOGASA) es fes càrrec de les indemnitzacions previstes amb motiu d'un expedient de regulació d'ocupació i amb la quantia corresponent al quaranta per cent de la indemnització que els corresponia.

Sens perjudici de tramitar la queixa al Defensor del Poble, per raó de competència, vam indicar als afectats les limitacions de l'abonament del FOGASA, que, com a màxim, i en cas de salaris, pot abonar l'import de 120 dies del doble del salari mínim interprofessional i, en cas d'indemnitzacions, com a màxim, l'import d'una anualitat, sense que el salari diari base pugui excedir el doble del salari mínim interprofessional, o sia, el doble del salari mínim pels 365 dies d'un any.

Amb posterioritat, el Defensor del Poble ratificà als interessats allò que la nostra Institució els havia indicat, d'acord amb el que estableix l'article 33 de l'Estatut dels Treballadors.

D'altra banda, se'ls indicà que la manca d'abonament de la indemnització corresponent a l'empresa, podia legitimar-los per reclamar el compliment d'allò que s'havia pactat, davant la jurisdicció laboral.

No apreciànt el Síndic ni el Defensor del Poble cap actuació irregular de l'entitat gestora, s'arxivà l'expedient.

Queixa núm. 2450/95

#### *Control de dades de caràcter personal*

La senyora . s'adreçà al Síndic exposant un assumpte que afectava l'obtenció de dades personals per part del Servei Català de Col·locació (SCC), amb possibles accions i manipulacions que, segons la interessada, s'havien produït.

La interessada facilità al Síndic una còpia de la carta que havia adreçat al Departament de Treball.

Vam sol·licitar el corresponent informe al Departament de Treball, el qual informà el Síndic que havia contestat a l'afectada i així mateix es referí a les obligacions dels centres col·laboradors de la Direcció General d'Ocupació, una de les quals és el dret d'informació dels afectats, d'acord amb allò que disposa l'article 5 de la Llei Orgànica 5/1992, de 29 d'octubre, de regulació del tractament automatitzat de les dades de caràcter personal.

Altrament, de l'Ordre de 8 de maig de 1995, per la qual es regulen les accions desenvolupades per la Direcció General d'Ocupació relatives a l'SCC, se'n desprenen la resta d'obligacions dels centres col·laboradors, que en aquest cas afectava un determinat centre.

Vista la informació del Departament de Treball i atès que el director general d'Ocupació correspongué a l'escrit que l'afectada havia adreçat al Departament de Treball i se li havia contestat en el sentit que les actuacions del Servei Català de Col·locació es descriuen a l'esmentada Ordre, que regula les accions desenvolupades per la Direcció General d'Ocupació del Departament de Treball, relatives al Servei Català de Col·locació.

Vist que l'esmentada Ordre preveu les obligacions dels centres col·laboradors de la Direcció General d'Ocupació, entre les quals hi ha la d'informar prèviament els usuaris del servei que facilitin dades personals d'allò que preveu l'article 5 de la Llei Orgànica 5/1992, de 29 d'octubre, de regulació del tractament automatitzat de dades; atès, també, que de la normativa esmentada i de l'informe rebut es comprovà l'especial cura de la Direcció General d'Ocupació en les seves actuacions relatives al Servei Català de Col·locació, per tal de garantir la protecció de totes les dades de caràcter personal recollides i per compaginar l'ofertament d'un servei plenament eficaç amb la necessitat que no resulti conculcats cap dels drets dels ciutadans, el Síndic de Greuges va comprovar que la Direcció General d'Ocupació vetlla perquè tots els centres col·laboradors del Servei Català de Col·locació ajustin la seva actuació al que preceptua la normativa relativa a la protecció de dades de caràcter personal, amb la possibilitat d'obrir expedients de suspensió o extinció de la col·laboració del centre amb l'SCC o bé la revocació de la subvenció atorgada, tal com estableix el Títol 5 de l'Ordre de 8 de maig de 1995, abans citada, relatiu al seguiment i control.

Com sia que la interessada també havia estat informada que el Departament de Treball, arran del seu escrit havia iniciat, d'acord amb els articles 17 i següents de l'Ordre de 8 de maig de 1995, una inspecció amb la finalitat de comprovar l'execució correcta de les activitats, d'acord amb la normativa reguladora i d'acord amb el contingut de les accions aprovades, i no se'n despenia, de moment, cap irregularitat del Departament de Treball que pogués motivar la prossecució de les actuacions d'aquesta Institució, el Síndic va arxivar el present expedient.

### 1.3.3. POLÍTIQUES ACTIVES DEL MERCAT DE TREBALL

D'altra banda, l'any 1996 el Departament de Treball prorrogà l'Ordre de 17 de juliol de 1995, de regulació del Pla experimental de foment i suport a l'autoempresa, mitjançant l'orientació, la formació i l'ajut als treballadors desocupats o en actiu, perquè creïn la seva pròpia empresa (Ordre de 2 d'abril de 1996).

Alguns treballadors s'han adreçat al Síndic exposant-li que havien sol·licitat al Departament de Treball les subvencions destinades a finançar projectes de constitució en treballadors autònoms o per compte propi de persones aturades inscrites a l'INEM, i que malgrat haver-los concedit les subvencions, per inici d'activitats i financeres, no havien percebut el corresponent pagament, malgrat haver transcorregut més de vuit mesos.

Això motivà el Síndic a suggerir al Departament de Treball que en cas que els treballadors haguessin acreditat els requisits que s'imposen a la Resolució de 16 de març de 1995, s'ordenés el corresponent pagament, ja que molts d'aquests treballadors, si no perceben aviat la subvenció poden haver de tornar a l'atur, perquè no podran atendre les despeses financeres concretes amb les entitats de crèdit i, doncs, s'esvairia la finalitat d'aquestes subvencions.

En aquest sentit, vegeu la queixa núm. 1618/96, que reflecteix l'actuació del Departament i l'acolliment del nostre suggeriment, que ha estat comentada en l'apartat que porta per títol «Retard de la Generalitat en el pagament d'obligacions econòmiques» de la Secció d'Administració General, d'aquest Informe.

D'altra banda, certs projectes de política activa de formació laboral, adreçats a titulats menors de 25 anys, s'han deixat sense efecte, malgrat la viabilitat del projecte i l'acompliment eficaç dels objectius. La intervenció del Síndic davant del Ministeri de Treball i Seguretat Social, en aquest cas, fou constatar com la Intervenció General de l'Estat, malgrat la seva legítima actuació, impedia de coronar un projecte tot i reconèixer el mateix INEM que les errades materials observades s'havien esmenat (vegeu queixa núm. 2369/95).

Queixa núm. 2369/95

*Un projecte de política activa de formació ocupacional que té èxit, es deixa sense efecte per un error material*

El mes de desembre de 1995, els exmembres del Mòdul de Promoció i Desenvolupament Conca de Barberà

van demanar la intervenció del Síndic davant del Ministeri de Treball. Aquesta demanda rebé el suport de l'Ajuntament de l'Espluga de Francolí, amb un acord unànim.

Els Mòduls de Promoció i Desenvolupament són uns programes de formació laboral destinats a titulats universitaris i titulats en ensenyaments secundaris, subvencionats per les diferents administracions públiques (Instituto Nacional de Empleo (INEM), Fons Social Europeu i l'Administració que proposa el programa (ajuntaments, diputacions, etc.).

La seva finalitat és que els joves menors de 25 anys que posseeixen alguna d'aquestes titulacions i no han treballat mai facin un període de formació laboral màxim de dos anys i mig, el qual ha de consistir a posar en pràctica els coneixements adquirits a l'aula i poder-se incorporar, quan acabi el període formatiu, amb més facilitat al món del treball.

Els membres del Mòdul, cadascun dins la seva especialitat, però interrelacionats amb la seva feina, han d'estudiar les sortides econòmiques i laborals de la zona – que ha de ser poc desenvolupada, en regressió demogràfica i amb índexs alts de desocupació, però alhora amb uns recursos potencials i poc explotats – per tal d'acomboiar els seus habitants en la recerca de noves ocupacions i elaborar estudis de viabilitat per engregar noves empreses.

Durant 18 mesos, en tres fases de 6 mesos cada una, el Mòdul Conca de Barberà, compost de tres directius i 12 treballadors, amb el projecte aprovat per l'Ajuntament seguint plenament les directrius de l'INEM, que el va aprovar, va funcionar amb normalitat i va aconseguir una elevada rendibilitat social per a la comarca, pels projectes executats o iniciats, segons els serveis de l'INEM i l'Ajuntament.

Això no obstant, la Intervenció Delegada Territorial de Tarragona de la Intervenció General de l'Estat va formular objeccions als pagaments dels salaris dels alumnes treballadors de la tercera fase del Mòdul, perquè els contractes que se'ls havien subscrit, des de la primera fase, no s'adequaven als previstos en la resolució que concedia la subvenció.

L'INEM indicà que es tractava d'una errada material en l'annex de la resolució d'aprovació del projecte, errada que va ser rectificada per resolució de la Direcció Provincial de l'INEM de 14 de juny de 1995.

Malgrat això, com que la Intervenció sostenia les seves objeccions, el juny següent, l'INEM suspengué cautelarment el pagament de la subvenció, va suspendre les fases 4a i 5a del Mòdul i va requerir l'Ajuntament, el mes d'octubre, a reintegrar totes les subvencions percebudes durant 18 mesos, per un import de més de quaranta milions de pessetes. Aquestes actuacions generen un seguit d'informes, contrainformes, resolucions i recursos considerable, amb la participació, a més, de la Direcció Provincial, la Intervenció Delegada i l'Ajuntament, de la Direcció General de l'INEM i de la Direcció General de la Intervenció General de l'Estat.

11724

Un cop analitzat aquest problema, l'11 de gener del 1996 el Síndic es va adreçar al Ministre de Treball i de Seguretat Social per demanar-li la màxima atenció sobre el cas, la qual cosa entenia que havia de permetre una solució satisfactòria i justa.

La intervenció del Síndic va posar l'accent en el fet que tot feia pensar que es tractava d'un supòsit en què la Intervenció General de l'Estat, en exercici de les seves funcions, havia detectat unes errades, esmenables, i que la demora en la plena execució d'aquesta esmena, per diverses causes, repercutia negativament sobre el cos social, impedia continuar un projecte d'interès per a la col·lectivitat i plenament coincident amb els objectius formatius de l'INEM, col·locava una administració municipal en una situació econòmica difícil per causes que li eren alienes i afegia incertesa i descoratjament a les expectatives d'un grup de joves.

Per resolució del Ministeri de Treball i Seguretat Social de 9 de maig de 1996, es va deixar sense efecte la reclamació del reintegrament de les subvencions de les tres fases ja executades del Mòdul; però el projecte no va continuar en les fases 4a i 5a.

#### 1.3.4. DE LA RELACIÓ DE TREBALL. SUSPENSIO DEL CONTRACTE I DRETS DELS TREBALLADORS

Altres queixes i problemes relacionats amb drets dels treballadors han insistit en la sol·licitud de modificar alguns drets de la dona treballadora.

Així, el 1996 s'adreçaren al Síndic un grup de mares de nadons prematurs, exposant les necessitats i la situació en què es troben pel que fa a la distribució del descans maternal (vegeu queixa núm. 790/96). El criteri de la nostra Institució i del Defensor del Poble, no compartit per l'anterior equip gestor del Ministeri de Treball i Seguretat Social, és que caldria poder distribuir l'esmentat període de manera que la mare pogués gaudir del descans i cura del fill un cop el nadó deixa l'hospital.

El Ministeri adduï que, malgrat que la modificació proposada no contravé el Conveni 103 de l'Organització Internacional de Treball (OIT) ni la Directiva 92/857 de la Comunitat Econòmica Europea, introduiria un factor d'incertesa respecte al temps de reincorporació laboral definitiva de la mare i complicaria la realització del treball, dificultant la substitució de la treballadora afectada. Això, segons el Ministeri, repercutirà negativament en l'ocupació femenina i, podent ser una dificultat més al control respecte a possibles desviacions en l'ús de les interrupcions del descans per maternitat, afavoriria una aplicació indeguda de l'acció protectora de la Seguretat Social.

En el present exercici, malgrat no afectar el que s'havia recomanat en relació amb les mares de nadons prematures, la Llei 13/1996, de 30 de desembre, de Mesures Fiscals, Administratives i d'Ordre Social, modifica el Text Refós de l'Estatut dels Treballadors, en el sentit d'equiparar els efectes de la filiació adoptiva a la natural, quant a la suspensió del contracte de treball per maternitat.

D'altra banda el Síndic ha volgut conèixer el criteri del Departament de Treball en relació amb l'ofertament a les centrals sindicals del 50% de les places de les residències de temps lliure. A tal fi (vegeu Actuació d'Ofici núm. 1546/96) inicià una Actuació d'Ofici per saber les possibilitats de modificar l'esmentada pràctica i reglament d'adjudicació i reserva de places a les centrals sindicals (Ordre de 8 de març de 1994), per tal com aquesta Institució considera que l'esmentada reserva podria discriminar determinats treballadors, per raó de l'eventual afiliació a un determinat sindicat.

El Departament de Treball considera que l'esmentada actuació no vulnera el principi d'igualtat, ja que hi ha raons que justifiquen l'esmentada reserva, com també el compliment de la moció del Parlament 27/II.

El Síndic entengué que l'esmentada mesura de reserva de places no és la més idònia per promoure els principis constitucionals de foment i cooperació entre l'Administració i els sindicats i de participació sindical en la vida política, econòmica, social o cultural, i que, en canvi, se'n poden utilitzar altres de més adients i adequades al principi d'igualtat i també més proporcionades amb l'afiliació sindical. Això no obstant, es va cloure aquesta actuació entenent que la recomanació no era acceptada.

#### Queixa núm. 790/96

##### *Distribució del descans maternal de la dona treballadora en cas de fills prematurs*

Un grup de mares de fills prematurs s'adreçaren al Síndic per exposar-li la situació, característiques i necessitats d'aquestes criatures i les condicions en què es troben quan a les mares se'ls acaba la baixa per maternitat, generalment amb l'infant encara hospitalitzat.

Les sol·licitants creuen que el temps de baixa maternal de nadons prematurs hauria de començar a comptar una vegada el nadó ja ha rebut l'alta hospitalària, perquè així podria gaudir de la cura i el contacte amb la mare durant les setze setmanes, com la resta de nadons.

Tractant-se d'una sol·licitud de modificació de la legislació laboral, el Síndic va respondre a les afectades indicant-los que el legislador i el govern de l'Estat, com també els mateixos treballadors a través de la negociació col·lectiva, són els òrgans competents per regular les situacions de suspensió del contracte de treball i els seus efectes quant a prestacions i altres conseqüències jurídiques.

Certament, la maternitat de la dona treballadora és causa de suspensió del contracte de treball (art. 45.d i 48.4 del Reial Decret Legislatiu 1/95, de 24 de març, que aprovà la Llei de l'Estatut dels Treballadors) i també una situació protegida per la Seguretat Social, amb les corresponents prestacions (arts. 133 bis i següents del Reial Decret Legislatiu 1/94, de 20 de juny, que aprovà la Llei General de la Seguretat Social).

Per raó de competència, vam creure convenient traslladar la petició de les interessades al Defensor del Poble, per si podia considerar convenient d'estudiar una pos-



sible recomanació al govern sobre l'esmentada modificació legal, a fi que la durada del descans per maternitat, de 16 setmanes, es pogués distribuir de manera que, respectant les 6 setmanes posteriors al part i mitjançant la presentació d'un certificat mèdic d'alta hospitalària de la mare, es pogués suspendre el permís de maternitat (o sia la suspensió del contracte de treball), per reprendre'l un cop donada l'alta hospitalària al fill nascut prematurament. Així, es protegiria més l'embaràs i el part i es milloraria el repòs puerperal, d'acord amb allò que disposa el punt 4 de l'article 3 del Conveni 103 de l'OIT.

També s'indicà a les afectades la regulació legal de la baixa per maternitat, a fi de donar-los a conèixer la complexitat de la regulació per les possibles conseqüències jurídiques, tant per a l'empresa com per al treballador i la mateixa administració de l'Institut Nacional de la Seguretat Social de la modificació que sol·licitaven.

El Defensor del Poble respongué a les afectades informant-les que davant de queixes similars a la seva, ja s'havia dirigit al Ministeri de Treball i Seguretat Social, en sol·licitud d'informe sobre a la possible modificació de l'article 48 del Reial Decret Legislatiu 1/1995, de 24 de març.

Tanmateix, el Ministeri de Treball i Seguretat Social havia comunicat al Defensor del Poble el seu criteri advers a la referida modificació, ja que, si es produïa, introduiria un factor d'incertesa respecte al temps de reincorporació laboral definitiva de la mare, dificultant la substitució de la treballadora afectada i amb la consegüent repercussió negativa sobre l'ocupació femenina, i en el control respecte a possibles desviacions en l'ús de les interrupcions del descans per maternitat; tot això, segons l'Administració, podria portar a una aplicació indeguda de l'acció protectora de la Seguretat Social.

A la vista de les raons adduïdes pel Ministeri de Treball i Seguretat Social i tenint especialment en compte la possible repercussió negativa de l'adopció d'una mesura com l'expressada en l'ocupació femenina, es van donar per finalitzades les actuacions seguides per ambdues Institucions, posant en coneixement de les afectades el propòsit d'incloure una referència a l'assumpte exposat en el proper informe que les Institucions han de presentar a les Corts Generals i al Parlament de Catalunya.

Actuació d'Ofici núm. 1546/96

#### *Residències de Temps Lliure*

Per tal de conèixer la posició del Departament de Treball en relació amb l'oferiment a les centrals sindicals del 50% de les places de les residències de temps lliure, el Síndic inicià la present Actuació d'Ofici.

El Síndic, amb motiu d'una queixa presentada l'any 1988 per un treballador (vegeu queixa 474/88, Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya núm. 54, de 31 de març de 1989, pàg. 3483 i 3484) féu una recomanació al Conseller de Treball tot manifestant-li que no veia

justificada la reserva parcial de places, segons els percentatges de representativitat dels sindicats a Catalunya i dels no afiliats, perquè les dades donades a l'informe per l'exconseller de Treball, després ratificades (representativitat del 78,17%, a les dues centrals majoritàries, del 9,72% a la resta de sindicats i del 12,10% als no afiliats) no eren de treballadors afiliats a sindicats, sinó de càrrecs electes, i era de domini públic l'escàs percentatge de treballadors afiliats als sindicats de Catalunya, fet que es contraposa a la reserva del 50% de places que se'ls fa.

Tot i acceptar el compliment de la moció aprovada pel Ple del Parlament de Catalunya, Moció 27/II, del 15 d'octubre de 1987, per la qual s'instà el Consell Executiu a prendre les mesures per tal que la reserva del 50% de les places de temporada alta en les residències del temps lliure per a les centrals sindicals majoritàries fos aplicada mitjançant la distribució proporcional a totes les organitzacions sindicals, d'acord amb els respectius percentatges de representativitat institucional a Catalunya i sempre que haguessin assolit com a mínim l'1% en els resultats globals de les eleccions als òrgans de representació dels treballadors en les empreses a Catalunya, com dèiem, tot i acceptar el sentit d'aquella moció, vam creure que la mesura de reserva de places als afiliats a sindicats no era la més adequada per fomentar la seva col·laboració amb l'Administració.

Per això, vam suggerir al Conseller que, en futures ocasions, s'utilitzessin mesures polítiques i de foment que no poguessin discriminar determinats treballadors per raó de l'eventual afiliació a un sindicat i que s'emprin mesures més adequades per salvaguardar la proporcionalitat.

En aquest sentit, dins la present Actuació d'ofici 1546/96, vam sol·licitar al Departament de Treball que ens indiqués el criteri del Departament i les possibilitats de modificar, en el futur, l'esmentada pràctica i reglament d'adjudicació (Ordre de 8 de març de 1994) de reserva de places a les centrals sindicals, ja que el Síndic considera que l'esmentada reserva podria discriminar determinats treballadors, en relació amb l'accés a les places, per raó de l'eventual afiliació a un sindicat.

Segons l'informe de l'Administració, l'actuació del Departament de Treball no vulnera el principi d'igualtat, en relació amb el dret a la lliure sindicació, ja que hi ha raons que justifiquen que es faci la reserva de places a les centrals sindicals, així com el compliment de la Moció del Parlament 27/II.

El propòsit del Departament de Treball és de continuar complint l'esmentada Moció, relativa a la distribució de les places a les centrals sindicals. Sens perjudici de les valoracions que es feren, les justificacions que s'invocaren en l'informe eren l'Acord Nacional sobre l'Ocupació de l'any 1982 (ANE) i la Moció del Parlament de Catalunya 27/II, per tal que fos aplicada l'esmentada reserva del 50% de les places, proporcionalment a totes les organitzacions sindicals i d'acord amb els respectius percentatges de representativitat.

11726

També es justificà amb la cooperació administració-sindicats o foment del pluralisme, el desenvolupament de la participació en la vida social mitjançant els sindicats i per raons polítiques i conjunturals.

Per això, vam creure convenient indicar al Departament de Treball que el Síndic no ha negat mai l'evident i legítima capacitat dels sindicats per representar els treballadors, ni la seva constitucional contribució a la defensa i promoció dels interessos que els són propis. També entenguérem que s'havia corregit, amb la Moció 27/II del Parlament, la inadmissible diferència de tracte de la llibertat sindical, atribuint abans de la Moció el 50% de les places a dues centrals sindicals, sense que la diferència de tracte respecte a les excloses es basés en criteris objectius i raonables.

Això no obstant, tant la nostra antiga recomanació com la sollicitud del nostre darrer escrit es basaven en la consideració que les justificacions i raons per fer la reserva de les places, malgrat el compliment de la Moció del Parlament, no eren prou fonamentades des del moment que es podien utilitzar d'altres mesures de foment de la cooperació entre Administració i sindicats i capaces de tutelar l'acció d'aquests i la participació sindical i dels ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social.

Això no obstant, vist que s'havien invocat les raons que el Departament de Treball entenia justificadores de l'esmentada reserva de places de les residències de Temps Lliure, vam donar per closa aquesta actuació, tot entenent que la nostra recomanació no havia estat acceptada.

### 1.3.5. PREVENCIÓ DE RISCOS EN EL TREBALL

L'11 de febrer de 1996 entrà en vigor la Llei 31/1995, de 8 de novembre, sobre Prevenció de Riscos Laborals (LPRL), la qual desplega els principis rectoris previstos a la Constitució sobre la seguretat i la higiene en el treball, transposa la Directiva 89/391 CEE i unifica el dret de tots els treballadors i funcionaris públics a la seguretat i la salut en el treball.

Segueix vigent, però, l'antiga Ordenança General de Seguretat i Higiene en el treball, aprovada per l'Ordre de 9 de març de 1971, i manca reglamentar de forma extensa la nova Llei, reglaments amb els quals caldrà continuar transposant altres directives europees.

Al deure empresarial de garantir que el treball sigui segur i que no ocasioni danys a la salut del treballador, cal afegir el dret dels treballadors a una protecció efectiva. L'obligació empresarial és de mitjans i no de resultats, o sia, l'empresari ha de complir totes les obligacions específiques, i en no fer-ho incorre en una responsabilitat per dol, culpa o negligència, i no se'n desprèn una responsabilitat objectiva. Però ens plantejem si l'empresa podrà invocar que ha complert totes les obligacions, moltes d'elles genèriques, que se li imposen amb caràcter dinàmic, com ara l'obligació d'evitar el risc, d'informar, consultar i donar participació, formació, documentació i de vigilar periòdicament l'estat de salut dels treballadors (articles 2, 14 i 22, entre d'altres, de la LPRL).

L'incompliment de les esmentades obligacions, genèriques o no, és constitutiu d'infraccions lleus, greus o molt greus, en funció de la gravetat o imminència del risc (vegeu article 47 i 48 de la LPRL) i sancionables administrativament, però també l'esmentat incompliment comporta la responsabilitat de l'empresari, la qual pot ser penal i civil pels danys i perjudicis que poden derivar de l'incompliment, com la responsabilitat específica en matèria de prestacions de seguretat social (articles 123 i 195 i TRLGSS aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/1994, de 20 de juny).

El capteniment de la Generalitat i els agents socials a Catalunya pel que fa a l'esmentada Llei ha estat considerat positiu pel Síndic i com a resultat de les negociacions entre sindicats, empresaris i Generalitat dins el Consell Català de Seguretat i Salut Laboral s'ha consensuat i aprovat el Pla de prevenció de riscos laborals de Catalunya, el qual desenvolupa l'aplicació a Catalunya de la Llei de prevenció de riscos laborals i en fixa els objectius estratègics i operacionals, així, el pacte de participació dels empleats públics en matèria de prevenció de riscos en el treball dins l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el pacte de treball de l'acord bàsic en matèria de seguretat i salut en el treball a Catalunya, per al 15 de juliol de 1996 al 31 de desembre del 2000, subscrit entre la PIMEC, l'UGT i CCOO.

També el dret a la salut en el treball es pot mesurar amb determinades conductes de treballadors, els quals, amb el fum del tabac, vulneren el dret de determinats treballadors. A la queixa núm. 2862/96 comprovem que la desídia empresarial a regular els espais lliures de fum pot contribuir a perjudicar els treballadors no fumadors.

Si bé el Síndic de Greuges hagué d'indicar a l'afectat de la queixa que l'aspecte sanitari i les mesures de prevenció, sobretot adreçades als infants, joves i grups socials més vulnerables, regulats a la Llei catalana 20/1985, de 25 de juliol, modificada per la Llei 10/1991, de 20 de maig, podien no afectar-lo, també fou informat per fer valer els seus drets en l'àmbit de la seva relació jurícolaboral, per mitjà de la Inspecció de Treball i de la nova Llei de Prevenció de Riscos Laborals.

Certament, l'article 27, modificat, de la Llei 20/1985, de 25 de juliol, prohibí de fumar, entre d'altres llocs, a les àrees on treballin dones embarassades, els llocs de treball on hi hagi un risc per a la salut del treballador per raó de combinar-s'hi la nocivitat del tabac amb els efectes d'un determinat contaminant industrial.

També l'article 28, modificat, de l'esmentada llei indica que, en atenció a la promoció i la defensa de la salut individual i col·lectiva, el dret a la salut dels no-fumadors, en les circumstàncies en què pugui ser afectada, preval sobre el dret a consumir productes del tabac.

L'article 19 de l'Estatut dels Treballadors atorga al treballador el dret a una protecció efectiva en matèria de seguretat i higiene, actualment regulada i prevista a la nova Llei 31/95, de 8 de novembre, de Prevenció de

Riscos Laborals (LPRL), la qual té per objecte promoure la seguretat i la salut dels treballadors (article 14 LPRL), ja reconegut al text constitucional (articles 15 i 40.2 CE) i a l'ET (article 4.2d i 19.1 ET), però introduint el concepte de «seguretat i salut» corresponent al dret del treballador el correlatiu deure de l'empresari de protecció, adoptant les mesures necessàries per a la protecció de tots els treballadors.

La nova LPRL atribueix també el dret del treballador a participar en l'empresa fent les propostes corresponents a l'empresari i als òrgans de representació i participació, sens perjudici del dret a recórrer sempre a la Inspecció de Treball i Seguretat Social, també en cas de considerar que les mesures adoptades o els mitjans utilitzats per l'empresari no siguin suficients per garantir-li la seguretat i la salut en el treball (article 40.1 LPRL).

Altrament, la representació més específica creada per la nova Llei són els delegats de prevenció o el comitè de seguretat i salut, el qual es configura com un òrgan de participació institucional dels treballadors, paritari i col·legiat, destinat a la consulta regular i periòdica de les actuacions de l'empresa.

D'altra banda, la negociació col·lectiva i el conveni que regula la relació en el treball pot millorar i desplegar la normativa sobre seguretat i salut.

Per tot això, havent informat l'afectat dels seus drets, el Síndic donà en aquests cas per closes les actuacions en l'expedient de referència, sense que hi hagués intervingut en el cas cap administració pública.

També s'ha fet patent la participació dels treballadors en les qüestions relacionades amb la prevenció de riscos en el treball, a través dels drets d'informació, consulta i constitució d'òrgans especialitzats, configurats com a drets de participació i a la protecció eficaç, els quals corresponen als treballadors o als seus representants, especialitzats o no (delegats de prevenció, comitès de seguretat i salut o d'altres).

Tots aquests mitjans, posats a disposició dels treballadors per intervenir en les polítiques empresarials en matèria de prevenció de riscos en el treball, han de permetre canalitzar les necessitats i adequar les garanties i els deures de tots, a fi de fer efectives les funcions dels òrgans corresponents.

Malgrat que l'esmentada Llei i el seu desplegament són una eina molt útil per millorar la seguretat i la salut en el treball, no per això es redueix automàticament la sinistralitat laboral, com han demostrat els actuals índexs de sinistralitat a tot l'Estat. Caldrà, doncs, el desplegament de polítiques prevencionistes i culturals, les quals, coneixent la sinistralitat actual, promoguin els canvis que impedeixin el milió anual d'accidents de treball, amb més de sis-cents mil baixes i un miler de morts, amb les consegüents despeses directes amb pensions, indemnitzacions, rehabilitació i assistència mèdica, que sumen centenars de milers de milions de pessetes l'any.

Sens perjudici dels pactes en matèria de seguretat i salut en el treball i en la prevenció de riscos laborals, la tramitació del projecte de Llei de Creació del Consell de

Treball, Econòmic i Social de Catalunya, que reunirà les competències dels actuals consells de Treball, de Formació Ocupacional i Col·locació i de Seguretat i Salut Laboral, òrgans consultius, d'assessorament i de participació institucional, ajudarà sens dubte a un millor consens entre agents socials i Administració en la millora de la preocupant situació esmentada.

Queixa núm. 2862/96

*El fum del tabac i la salut laboral*

El senyor . s'adreçà al Síndic exposant-li que era treballador d'una gran empresa en la qual patia insistentment els efectes del fum de tabac, tant a les oficines on treballa habitualment com, eventualment, a les sales de reunió i altres espais públics, incloent-hi els menjadors.

En la seva experiència de 10 anys en aquesta empresa, no havia vist cap interès per part de la direcció a regular i controlar amb un mínim de rigor l'espai lliure de fum en els espais públics i de treball. A més d'aquest fet, havia constatat que la direcció havia pres mesures per informar a les dependències de tallers de la prohibició de fumar en aquests espais, sense fer menció d'oficines o de la resta d'espais públics, la qual cosa, tàcitament, implicava un consentiment per omissió.

Tot i haver fet constar el problema del fum per a la salut a les observacions que es demanen anualment en les enquestes corresponents a les revisions mèdiques, no havia rebut mai cap resposta personal ni constatat cap reacció en aquest sentit.

El Síndic va respondre al reclamant indicant-li que, si bé el legislador català tingué en compte l'aspecte sanitari i les malalties relacionades amb el tabac, amb tasques assistencials i de prevenció per millorar la salut dels ciutadans, només tingué una cura especial a disposar mesures adreçades als infants i els joves, així com mesures limitatives de cara a la protecció dels grups socials més vulnerables.

Així, es volgué estructurar un conjunt de mecanismes que permetessin afrontar aquests problemes amb criteris científics i alhora respectuosos de les llibertats personals, creant una consciència solidària i de col·laboració per part de tothom en el conjunt de mesures adoptades, a vegades no prou limitatives, sobretot, en l'àmbit dels serveis públics.

Certament, la Llei catalana 20/85, de 25 de juliol, de Prevenció i Assistència en matèria de substàncies que poden generar dependència, parcialment modificada per la Llei 10/91, de 20 de maig, prohibí de fumar en determinats mitjans de transport col·lectiu i espais públics.

També prohibí de fumar, entre altres llocs, a les àrees on treballin dones embarassades i allà on hi hagi un risc per a la salut del treballador per raó de combinar-se la nocivitat del tabac amb el perjudici ocasionat per un contaminant industrial.

Per això, sens perjudici que l'interessat es trobés inclòs en algun dels supòsits previstos a l'esmentada Llei, vam

11728

trobar encertat que l'interessat fes valer els seus drets en l'àmbit de la seva relació jurídicolaboral amb l'empresa on treballa, amb motiu dels drets que l'emparen, el Reial Decret Legislatiu 1/95, de 24 de març, que aprovà el Text Refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors, i la nova Llei 31/95, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, la qual té per objecte promoure la seguretat i la salut dels treballadors.

La nova llei de Prevenció de Riscos laborals reconeix també el dret del treballador a participar en l'empresa fent les propostes corresponents a l'empresari i als òrgans de representació i participació, sens perjudici del dret a recórrer a la Inspecció de Treball i Seguretat Social.

Per tot això, havent informat l'afectat dels seus drets, el Síndic va donar per closa aquesta actuació.

### 1.3.6. EMPRESES DE TREBALL TEMPORAL

Les empreses de treball temporal (ETT) ja són una realitat en el món del treball, conseqüència d'una major flexibilització de les relacions de treball i del Conveni 96 de l'Organització Internacional del Treball (OIT).

Els legisladors espanyols van entendre que l'actuació de les ETT, si es fa de forma controlada, lluny de perjudicar els treballadors contractats, els pot aconseguir ocupació amb més immediatesa que amb els mecanismes tradicionals.

A Catalunya operen moltes ETT, les quals han de complir les obligacions inherents a la seva condició. No sempre és així i la realitat pot comportar el recurs a la contractació temporal per resoldre necessitats permanents de les empreses en unes condicions per sota dels drets que la vigent legislació atorga a tots els treballadors.

D'altra banda, moltes empreses usuàries contracten amb les ETT per reduir despeses i no pas per millorar l'ocupació, entre altres dades que s'han pogut denunciar arran d'alguna queixa (vegeu queixa núm. 1064/96).

Vetllar per l'estricta compliment de la legalitat per part de l'autoritat laboral i de tots els agents socials serà una tasca a desenvolupar per preservar els drets dels treballadors i una correcta utilització de les ETT per part de totes les empreses, públiques i privades, incloent-hi l'Administració.

Per això, sens perjudici d'allò que hagués de resoldre el Defensor del Poble en el marc de la legislació bàsica de l'Estat, el Síndic, amb motiu de l'esmentada queixa, es va adreçar al Departament de Treball, a fi de suggerir-li de millorar el control d'aquestes empreses, com també la coordinació amb tots els agents socials, per tal de prevenir possibles vulneracions de drets dels treballadors afectats.

El Departament de Treball correspongué el nostre suggeriment i segons l'informe de resposta el Síndic va comprovar la positiva atenció de l'Administració catalana en el control i seguiment del compliment de la Llei 14/1994, d'1 de juny i del Reial Decret 4/1995, de 13

de gener, dels quals deriven les obligacions de les empreses i els drets dels treballadors, les infraccions i sancions i les obligacions sobre informació a l'autoritat laboral.

L'activa actuació del Departament de Treball en el foment del consens i la mediació entre les organitzacions patronals i sindicals conclogué en un acord de data 28 de juny de 1996, pel qual es pactà la constitució d'un organisme paritari de control del compliment de la normativa i de resolució de conflictes, entre altres tasques que sens dubte garanteixen els drets dels treballadors.

Altrament, en el moment de confeccionar aquest Informe, s'està negociant un nou conveni d'àmbit estatal del sector de l'ETT que substituirà el de l'any 1995.

També, pel que fa a relacions de treball, les mateixes ETT han pres en consideració les seves responsabilitats en matèria de seguretat i salut dels treballadors, repartint les obligacions i responsabilitats amb les empreses usuàries, lligades entre si amb els contractes de «posada a disposició» Així, ja la Llei 14/1994, d'1 de juny de l'ETT, preveia la responsabilitat de l'empresa usuària (EU) sobre la seguretat i higiene en el treball, així com del recàrrec de les prestacions de la Seguretat Social, en cas d'accident laboral en el centre de l'EU durant la vigència del contracte de posada a disposició i sempre que hi manquessin les mesures de seguretat i higiene indicades (article 16.2 ETT).

Així, la LPRL imposa a l'EU els deures generals d'informació sobre riscos, però també l'ETT té obligacions d'informació similars, que ha de complir abans d'adscriure els treballadors a l'EU, com ara l'obligació de vigilar periòdicament l'estat de salut dels propis treballadors. Heus aquí, doncs, un repartiment de responsabilitats entre les dues empreses, difícil de delimitar, malgrat l'existència del primer conveni col·lectiu estatal de l'ETT (BOE 21 d'abril 95). Així, l'empresa usuària és responsable de la informació i de la protecció de la salut i seguretat dels treballadors temporals i l'ETT de la formació i de la vigilància de la salut.

També aquí, la realitat imposarà molts dubtes sobre les possibilitats reals d'oferir formació per part de les ETT als treballadors temporals abans de la posada a disposició de les empreses usuàries, malgrat l'equiparació de la protecció entre treballadors fixos i temporals que fa la Llei de LPRL, amb un intent de transposar la Directiva 91/383 CEE, de 25 de juny.

Certament, tots els treballadors temporals contractats directament o a través l'ETT tenen garantit el mateix nivell de protecció en matèria de seguretat i salut que els treballadors fixos de les empreses i, per part, així ho han de respectar les ETT.

Queixa núm. 1064/96

*Suggeriment al Departament de Treball sobre el control de les empreses de treball temporal*

Un grup de treballadors contractats a través d'empreses de treball temporal (ETT) s'adreçaren al Síndic de Greuges i al Defensor del Poble, entre d'altres institu-

cions, fent diverses consideracions sobre l'escassa implicació de les diferents administracions, sindicats i societat en general en la racionalització i el control exhaustius de les esmentades empreses.

Segons els afectats, algunes d'aquestes empreses s'aprofiten de la precarietat laboral i limiten els drets dels treballadors.

Vam admetre la queixa a tràmit i, sens perjudici d'allò que resolgués el Defensor del Poble en el marc de la legislació bàsica de l'Estat, vam adreçar-nos al Departament de Treball indicant les conseqüències de la manca d'un control administratiu sobre aquestes empreses i, per si fos el cas, vam suggerir que s'estudiés la possibilitat de millorar el control sobre aquestes empreses, així com la coordinació amb tots els agents socials, per tal de prevenir possibles vulneracions de drets als treballadors afectats.

El Departament de Treball correspongué a la nostra petició informant-nos de les característiques i condicions que han de presentar les empreses de treball temporal per obtenir l'autorització administrativa i per al correcte exercici de l'activitat durant la vigència de l'autorització, regulades en la Llei 14/1994, d'1 de juny, i el Reial Decret 4/1995, de 13 de gener.

L'esmentada normativa preveu igualment les obligacions de les empreses i els drets dels treballadors, les infraccions i sancions, les obligacions sobre informació a l'autoritat laboral i les condicions específiques de treball previstes als convenis col·lectius de les ETT i especialment al conveni estatal del sector.

De l'esmentat informe es desprengué també la legítima i positiva atenció de l'administració catalana, per part dels òrgans competents del Departament de Treball, en el control i seguiment del compliment de la legalitat vigent.

Així mateix, el Síndic observà l'activa actuació del Departament en el foment del consens i la mediació entre les organitzacions patronals i sindicals, tendent a facilitar acords en relació amb la reordenació de diversos aspectes susceptibles de millora en el sector, havent-se traduït en un acord entre patronal i sindicats, de data 28 de juny de 1996, pel qual es pactà la constitució d'un organisme paritari, amb tasques de desplegament de mecanismes de control del compliment de la normativa legal i convencional, la resolució extrajudicial de conflictes i les activitats de formació, entre d'altres.

Per això, considerant que l'actuació positiva del Departament de Treball ha contribuït a la millora dels aspectes negatius que ens havien fet avinent els interessats, i no dubtant que afavoreixen el control de la legalitat vigent i una millor garantia dels drets dels treballadors, vam donar per closes les nostres actuacions.

### 1.3.7. TREBALL DE COL·LABORACIÓ SOCIAL

El Síndic entén la dificultat de conjugar els drets dels treballadors amb determinades obligacions de les empreses públiques o privades, més que més quan continua rebent queixes que denoten l'escassa protecció

social de determinats treballadors, com la possible restricció dels seus drets.

Enguany (vegeu queixa núm. 196/96) s'ha reiterat de nou el problema de la no homologació dels treballadors que participen en treballs de col·laboració social amb diverses administracions, per tal com se'ls exclou dels drets derivats de tota relació de treball.

Així, molts treballadors s'han queixat de l'exclusió legal dels drets reconeguts a l'Estatut dels Treballadors i dels corresponents convenis col·lectius. El Síndic, sens perjudici de recordar als afectats allò que disposa l'article 213 del Reial Decret Legislatiu 1/1994, de 20 de juny, que aprova el TRLGSS, pel qual l'INEM pot exigir als perceptors de prestacions per desocupació els treballs de col·laboració social, sense implicar l'existència de relació laboral, ja que el treballador manté el dret a percebre la prestació o el subsidi de desocupació, vam advertir de nou al Defensor del Poble d'aquesta problemàtica.

Cal indicar que el Defensor del Poble ja féu una recomanació al Ministeri de Treball i Seguretat Social (1991) perquè s'adoptessin les iniciatives legals pertinents per garantir als participants en aquests treballs de col·laboració social els drets propis de tota relació laboral.

L'esmentada recomanació no fou acceptada amb l'argument que no es tractava d'una autèntica relació de treball, que la situació dels afectats no era discriminatòria respecte a la resta de perceptors de prestacions per desocupació i que, a més, era beneficiosa als treballadors que hi participen.

Tanmateix, el Defensor del Poble ens comunicà que valoraria la possibilitat de reiterar al Ministeri de Treball i Afers Socials al criteri de les nostres institucions, ja que seguim constatant les reclamacions i denúncies per discriminació respecte a la resta de treballadors, ja que l'activitat que realitzen aquests treballadors, sovint, és prestada per períodes considerables de temps i en condicions iguals o similars que la resta de treballadors, i continuen essent ocupats per les administracions públiques, sense garantir-los cap dret laboral, ni se'ls aplica cap norma legal o convencional que reguli aspectes com l'horari, el repòs, les sancions i reclamacions, i poden perdre, si no fan l'activitat en tals condicions, la contraprestació i també el subsidi de desocupació.

Queixa núm. 196/96

#### *Treballs de col·laboració social*

El senyor . s'adreçà al Síndic de Greuges queixant-se del salari que percebia pels treballs de col·laboració social que prestava a l'Ajuntament de Tarragona, mentre cobrava i mantenia el dret al corresponent subsidi per desocupació de l'INEM.

Sens perjudici d'indicar a l'interessat que, d'acord amb allò que disposa l'article 213 del Reial Decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny, que aprova el Text Refós de la Llei General de la Seguretat Social, els treballs de

11730

col·laboració social que l'entitat gestora de l'INEM pugui exigir als perceptors de prestacions per desocupació, no impliquen l'existència de relació laboral entre el desocupat subsidiat i l'entitat en la qual presta els treballs, i com sia que, a més a més, no era la primera vegada que aquesta problemàtica era plantejada a aquesta Institució per treballadors que reclamaven drets o denunciaven discriminacions respecte a la resta de treballadors –salari, cotitzacions a la Seguretat Social, antiguitat, vacances, etc.–, el Síndic va creure convenient, per raó de competència, trametre la queixa al Defensor del Poble. Aquella Institució recomanà al Ministeri de Treball i Seguretat Social que s'adoptessin les iniciatives legals pertinents a fi que es garanteixin als treballadors de col·laboració social els drets propis de tota relació laboral.

El Defensor del Poble, atenent el criteri del Síndic, motivà la recomanació en el fet que aquests treballs de col·laboració social impliquen avantatges evidents per a les administracions públiques, ja que d'una banda, l'Inem segueix abonant les prestacions o subsidis i, de l'altra, l'Administració contractant pot comptar, sense costos de Seguretat Social i amb una retribució mínima, amb els serveis d'un treballador que treballa sovint en inferioritat de condicions laborals i econòmiques respecte a la resta de col·legues, la qual cosa pot constituir una discriminació mancada de justificació. A més a més, els afectats, un cop acabat el treball, es veuen desprotegits de la prestació d'atur.

La recomanació del Defensor del Poble al Ministeri de Treball i Seguretat Social a l'objecte de garantir, amb la iniciativa legal oportuna, als participants en els treballs de col·laboració social dels drets propis de tota relació laboral, no va ser acceptada: el Ministeri sostingué un criteri advers a l'esmentada recomanació.

El Defensor del Poble valorarà la possibilitat de reiterar al Ministeri de Treball i Afers Socials el criteri de les nostres institucions.

#### 1.4. L'ACTUAL SISTEMA DE PENSIONS

La importància cabdal de les pensions per al conjunt de la societat en fa una de les qüestions més sensibles del debat polític del present. Cal indicar que les persones més grans de 65 anys seguiran augmentant i passaran dels més dels sis milions actuals a més de vuit milions, segons les estimacions previstes per a l'any 2025.

Les mesures que probablement es prendran, possiblement restrictives per als col·lectius afectats, aprofundiran en la reforma iniciada l'any 1985, amb l'intent de reequilibrar els anys de cotització en relació amb el percentatge de la base reguladora de la pensió, retardant alhora la jubilació i/o augmentant la penalització de les jubilacions anticipades (vegeu queixa núm. 1793/96).

Així, la Llei 26/85, de 30 de juliol, de Reforma de Pensions, obrí una tímida reestructuració amb la finalitat d'establir un millor equilibri i proporcionalitat entre l'esforç contributiu realitzat amb les cotitzacions i les prestacions que generen. Així, amplià de 10 a 15 anys

el període necessari per tenir dret a les prestacions, i de 2 a 8 el de cotització per calcular la base reguladora de la pensió.

Aquestes reformes s'entengueren amb l'única idea i necessitat de reduir les prestacions, però no solucionaven els aspectes estructurals, els quals persisteixen.

És bo de recordar les recomanacions del Pacte de Toledo, que caldrà anar positivitzant en la corresponent normativa. Així, cal recordar-ne només algunes, com el diferent finançament de les prestacions contributives i no contributives; la creació d'un fons de reserva en els moments econòmicament bons; l'aproximació de les bases de cotització als salaris reals; la modificació dels règims especials, amb l'augment de les quotes i la simplificació d'aquells règims; la millora de la gestió del sistema d'afiliació i recaptació per evitar frau, el manteniment del màxim de les prestacions en el sistema públic de seguretat social; el càlcul de les pensions contributives segons l'esforç de les cotitzacions de tota la vida laboral, amb la consegüent reducció de les pensions; la possibilitat d'ampliar l'edat de jubilació més enllà de 65 anys o penalitzar-la si s'anticipa; el manteniment del poder adquisitiu de les pensions i la millora de les de viduïtat i orfenesa. Finalment, i entre d'altres mesures, es creà una comissió proposada pel Congrés de Diputats que cada cinc anys ha d'estudiar el present i el futur del sistema de la Seguretat Social, entre d'altres revisions i desplegament que aportaran més certesa al sistema públic de pensions.

El Reial Decret 6/1997, de 10 de gener, sobre Revaloració de les pensions del sistema de la Seguretat Social fixa aquesta revaloració per a 1997 en el 2,6%, limitat l'import mensual a 284.198 pessetes o 3.978.772 pessetes anuals i fixa la quantia de les pensions de l'extingit SOVI en 39.200 pessetes per catorze pagues, amb una pensió mínima, en el règim general, del jubilat major de 65 anys, sense cònjuge a càrrec, de 54.825 pessetes per catorze pagues, igual que la pensió de viduïtat.

Seguint amb el consens iniciat amb el Pacte de Toledo l'any 1996, el Govern i els sindicats han acordat fer viable el sistema de pensions en els anys vinents. Així, la mateixa llei haurà de continuar garantint l'augment anual de les pensions, d'acord amb l'IPC, acostar les bases de cotització als salaris reals, augmentar els períodes mínims de carència a efectes de poder accedir a les diferents pensions, a més a més d'altres mesures contra el frau, entre d'altres qüestions que ja hem recordat.

L'actual sistema públic de pensions, però, pateix, com manifesta ja fa anys el Síndic de Greuges, de diferents dèficits. Les creixents obligacions financeres i les mínimes esperances derivades de les previsions demogràfiques en són els dos problemes principals, els quals, si el sistema actual no és corregit a temps i en profunditat, poden malmetre el futur de les pensions contributives dels ciutadans, malgrat els més de 12,5 milions d'afiliats a la Seguretat Social de l'any 1996, que no són, de fet, cap garantia davant l'augment de les prestacions, ja no de jubilació, sinó d'incapacitats pel treball, d'invalideses permanents i de mort i supervivència, entre d'altres.

Hem comentat a l'Àrea de Treball que, malgrat l'útil instrument de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals i l'extens desplegament reglamentari que li cal, això no reduirà automàticament els accidents de treball ni tampoc les malalties professionals.

Les dades milionàries de la sinistralitat i de les despeses que se'n segueixen haurien de fer reflexionar els poders públics i encoratjar el foment de polítiques que evitin les principals causes de la sinistralitat. Sens perjudici de la baixa formació professional o de l'excés de confiança dels treballador, entre altres motius, el Síndic de Greuges considera que també contribueix a aquesta situació l'escassa coordinació entre les administracions de treball i sanitàries, com també l'absència d'incentius fiscals per part de les administracions d'Hisenda i de la Seguretat Social. Així, no té dubte que, si quan els empresaris inverteixen en seguretat o reducció d'accidents, fossin tractats amb les corresponents desgravacions de càrregues tributàries o mesures equivalents, s'ajudaria a reduir la sinistralitat i, doncs, es reduiria la despesa pública en incapacitats laborals, invalideses i en la resta de prestacions.

La responsabilitat de l'Estat perquè el sistema de Seguretat Social garanteixi unes prestacions socials suficients i que assegurin a tothom un nivell mínim de subsistència, d'acord amb allò que disposen els articles 41 i 50 de la Constitució Espanyola, comportarà, ben segur i com hem dit, altres restriccions i sacrificis, ja no en l'enduriment i la racionalització de la gestió, sinó amb mesures restrictives en prestacions, com ja s'ha fet amb la prestació d'incapacitat temporal. En trobem una prova evident en la reducció de la durada d'aquesta prestació a dotze mesos, prorrogables per sis més quan es presumeixi que en aquest període es pot produir l'alta mèdica, sense deixar de computar, a efectes del període màxim de duració de la situació, els períodes de recaiguda i observació. Així mateix, en els casos en què es continuï necessitant tractament mèdic i s'hagi de demorar la qualificació per invalidesa permanent, aquesta condició es pot retardar fins a 30 mesos d'haver iniciat la incapacitat temporal, amb els efectes corresponents (vegeu queixa núm. 275/96).

Ja vam anunciar en el nostre darrer Informe al Parlament (vegeu Informe de 1995, Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya, núm. 30, de 21 de març de 1996, pàg. 2351) la nova regulació de la invalidesa desplegada pel Reial Decret 1300/1995, de 21 de juliol, i l'Ordre de 18 de gener de 1996, com també dels possibles problemes en els procediments aplicables. Enguany el Síndic de Greuges ha començat a rebre les primeres queixes en aquest sentit (vegeu queixa núm. 2382/96, sobre declaració d'invalidesa permanent) i, malgrat no tenir competències en seguretat social, la qual cosa obliga la Institució a trametre les queixes al Defensor del Poble, hem hagut de suggerir a aquella Institució que actués davant del Ministeri de Treball i Afers Socials en aquests problemes.

Així, vam haver de traslladar determinades observacions al Defensor del Poble pel que fa a les modificacions operades pel Reial Decret Legislatiu 1/1994, de 20

de juny, i reglaments de desenvolupament, sobre l'esforç de l'entitat gestora de l'Institut Nacional de la Seguretat Social en el compliment de la normativa, però també altres de relatives a la sobrecàrrega de les Unitats de Valoració Mèdiques i d'Incapacitat (UVAMI), a Catalunya el Centre de Reconeixements i d'Avaluació Mèdics (CRAM), que ha hagut de suportar un augment considerable de qualificacions mèdiques per a possibles invalideses.

La diversa i constant problemàtica amb les corresponents prestacions dels diversos règims del sistema de la Seguretat Social ha continuat persistint, malgrat que la millor gestió de l'INSS ha permès aminorar les habituals queixes d'exercicis anteriors.

La no negada millora de la gestió de la seguretat social i de l'atenció i informació prestada al ciutadà, amb un increment de la qualitat dels serveis i amb l'intent de reduir les despeses de funcionament, es tradueix en la Resolució de 17 de gener de 1996, de la Secretaria General per a la Seguretat Social (BOE de 19 de gener de 1996), en relació també amb el Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer, sobre els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà. Això no obstant, com veurem en les queixes sobre l'actuació de la Tresoreria General de la Seguretat Social, cal continuar millorant aquests aspectes.

Queixa núm. 1793/96

#### *Penalització de la jubilació anticipada*

El senyor . s'adreçà al Síndic exposant la seva preocupació per les limitacions econòmiques que li representava jubilar-se anticipadament, a 60 anys, a conseqüència de l'aplicació dels coeficients reductors de la base reguladora de la pensió de jubilació (8 per cent, per any anticipat abans de 65 anys).

El Síndic hagué d'informar l'afectat que, en col·laboració amb el Defensor del Poble i malgrat l'adequació de l'Administració a la legalitat vigent, havíem recomanat a l'antic Ministeri de Treball i Seguretat Social de poder modificar els coeficients reductors i recuperar-los a mesura que el jubilat anticipat s'acostés a l'edat legal de jubilació, és a dir, de 65 anys.

Les nostres recomanacions no van ser acceptades i així ho havíem recordat al Parlament i a les Corts Generals.

Això no obstant, com que l'entitat gestora de l'Institut Nacional de Seguretat Social (INSS) no ha estat traspassada a la Generalitat i encara és, doncs, competent la intervenció del Defensor del Poble, li vam trametre la queixa.

El Defensor del Poble informà l'interessat ratificant el contingut de la nostra carta i l'adequació de l'INSS a la legalitat vigent, d'acord amb el dret transitori de la Llei General de la Seguretat Social i les dificultats existents, ja exposades pel Ministeri, per donar una solució satisfactòria a l'esmentada qüestió de modificació de la normativa vigent, atès que la seva aplicació pot produir perjudicis i situacions de desigualtat, les quals podrien mancar de justificació objectiva i raonable.

11732

Això no obstant, l'esmentada Institució ha cregut convenient constatar també aquest problema en diversos Informes a les Corts Generals.

Queixa núm. 275/96

*Revisió del grau d'invalidesa*

El senyor . s'adreça al Síndic exposant la seva disconformitat amb les resolucions administratives i judicials que li confirmaven la declaració d'invalidesa permanent en grau d'incapacitat total per a la professió habitual, atès que es considerava creditor d'una invalidesa en grau d'incapacitat superior.

Sens perjudici de no haver interposat el recurs de cassació per a la unificació de doctrina davant el Tribunal Suprem, podia sol·licitar, com féu, la revisió del grau d'invalidesa que li havia estat reconegut, d'acord amb allò que disposa l'article 143 del Reial Decret Legislatiu 1/1994, de 20 de juny, que aprova el text refós de la Llei General de la Seguretat Social, modificat per la Llei 42/1994, de 30 de desembre, i desplegat pel Reial Decret 1300/1995, de 21 de juliol, i per l'Ordre de 18 de gener de 1996.

El Síndic va indicar a l'interessat que, d'acord amb la normativa esmentada, el director provincial de l'Institut Nacional de la Seguretat Social havia de dictar resolució expressa en tots els procediments incoats pels interessats, com era el seu cas. No obstant això, quan no s'ha dictat resolució en el termini de cent trenta-cinc dies, la sol·licitud s'ha d'entendre denegada per silenci administratiu, en el qual cas es poden exercir les accions que confereix l'article 71 del text refós de la Llei de Procediment Laboral, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 2/1995, de 7 d'abril, sens perjudici de l'obligació de l'Administració, que ha de resoldre expressament aquests casos.

Tanmateix, pel que fa a l'afectat, la determinació de l'existència de la situació d'un grau diferent d'invalidesa i, en aquest cas, la revisió del grau, correspon als Equips de Valoració d'Incapacitats, establerts pel nou Reial Decret 1300/1995, de 21 de juliol, que substituïren les Comissions d'Avaluació d'Incapacitats de les respectives Direccions Provincials de l'INSS, els quals elaboren les preceptives propostes, tenint com a fonament els informes i dictàmens mèdics emesos per les Unitats de Valoració mèdica d'Incapacitats, a Catalunya el Centre de Reconeixements i Avaluació mèdica (CRAM), el qual actua amb la deguda independència tècnica i l'actuació dels quals no és susceptible de ser revisada per aquesta Institució.

Amb aquesta informació, el Síndic va donar per closes aquestes actuacions. L'interessat sol·licità la revisió per agravació del seu estat d'invalidesa, paradoxalment sense formular recurs de cassació al Tribunal Suprem.

Queixa núm. 2382/96

*Declaració d'invalidesa permanent*

El senyor . s'adreça al Síndic exposant que el seu fill va estar en situació d'incapacitat laboral Transitòria (ILT),

(avui derogada), fins el moment en què aquesta s'extingí per esgotament del termini, sense poder passar a invalidesa provisional (també derogada), amb motiu d'allò què estableix la Disposició Transitòria sisena de la Llei 42/1994, de 30 de desembre.

La Direcció Provincial de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) l'havia informat que es mantindria en l'esmentada situació fins que es qualificués la possible invalidesa permanent que li pogués correspondre.

Es van produir les corresponents citacions per tal que comparegués davant el Centre de Reconeixement i Avaluació Mèdica (CRAM), a fi de determinar la qualificació del grau d'incapacitat que li pogués correspondre, però no hi va haver cap compareixença, la qual cosa motivà que, finalment, la Direcció Provincial de l'INSS dictés resolució no declarant situació d'invalidesa permanent i extingint la situació d'incapacitat temporal.

El Síndic, atesa la urgent necessitat del fill de l'afectat, internat en un centre i amb problemes de salut mental, verificà l'actuació dels òrgans de les administracions implicades i comprovà que les citacions del CRAM no van poder ser rebudes per l'afectat, el qual va reclamar una nova citació per poder comparèixer a reconeixement.

Apreciats pel CRAM els motius de l'afectat, fou citat a una nova revisió, la qual passà amb posterioritat. En l'actualitat resta pendent que s'agiliti l'expedient d'invalidesa permanent a resoldre per l'INSS.

Tot això motivà el Síndic a traslladar la preocupació de l'afectat, la qual fem nostra, al Defensor del Poble, que segueix també la tramitació fins que l'INSS dicti la resolució sobre la invalidesa de l'afectat en el temps i la forma deguda.

A més a més, el Síndic va fer al Defensor del Poble unes consideracions de caràcter general en el sentit que la transformació provocada per la Llei 42/1994, de 30 de desembre, i el Reial Decret 1300/1995, de 21 de juliol, en el camp de la protecció de la Seguretat Social, amb la desaparició de la ILT i de la invalidesa provisional i la corresponent reducció del termini de duració de la nova incapacitat temporal (18 mesos amb pròrroga fins a 30 mesos) comportava un gran esforç de l'INSS en el compliment de la Llei, però també per a les Unitats de Valoració Mèdica i d'Incapacitat (UVAMI), a Catalunya el CRAM, el qual havia vist augmentat el nombre de qualificacions en més del 25%.

Així, el canvi legislatiu aprovat ha comportat, a part de la reducció del temps de protecció, de 72 mesos a 30 mesos, un alt increment d'expedients que pot incidir en determinades actuacions, les quals poden malmetre la qualitat dels serveis públics i anar en detriment i perjudici dels drets dels afectats.

Per això i sens perjudici de les reclamacions prèvies a la via jurisdiccional social que poden formular els afectats davant l'entitat gestora de l'INSS, vam creure convenient fer les esmentades consideracions al Defensor del Poble perquè resolués el més convenient.



#### 1.4.1. ELS DIFERENTS RÈGIMS DEL SISTEMA

Persisteix, però, la problemàtica, ja esmentada en altres informes al Parlament (vegeu Informe 1995, BOPC núm. 30, de 21 de març de 1996, pàg. 2355, queixa núm. 993/95) sobre diversos aspectes que afecten el Règim Especial dels Treballadors per Compte Propi o Autònoms (RETA), principalment la reclamació de les quotes impagades a la Tresoreria de la Seguretat Social, amb motiu de no haver notificat formalment la baixa. Malgrat l'acceptació de les nostres recomanacions i d'una certa tendència a homogeneïtzar els diferents règims, el Síndic ha continuat rebent queixes sobre el problema de la baixa en l'esmentat règim especial, per tal com als possibles afectats no els és d'aplicació, retroactivament, el Reial Decret 2110/94, de 28 d'octubre, el qual recollí les recomanacions fetes pel Defensor del Poble a l'anterior Ministre de Treball i Seguretat Social (vegeu queixa núm. 852/96).

El Síndic s'havia preocupat a bastament d'aquest problema, reflectit en diversos informes al Parlament (vegeu BOPC núm. 313, de 17 de març de 1995, pàg. 20917, entre d'altres), fins que entrà en vigor l'esmentat reglament el dia 11 de desembre de 1994, per la qual cosa no va ser d'aplicació a situacions anteriors a l'esmentada data, motiu de les diverses queixes que seguim rebent.

Continua pendent d'enllestir la difícil homogeneïtzació amb el règim general d'aquest collectiu d'afiliats al RETA, pel que fa a l'increment del vint per cent de la base reguladora de la pensió d'incapacitat permanent total, quan el treballador invàlid ha complert l'edat de cinquanta-cinc anys, o bé la possibilitat, prevista a l'Ordre de 31 de juliol de 1972, de Prestacions del Règim General de la Seguretat Social, que permet la substitució de la pensió vitalícia per la indemnització a tant alçat, quan el beneficiari sigui menor de seixanta anys i que, en complir l'esmentada edat, passa a percebre la pensió reconeguda, que es revalora amb els increments previstos des que s'autoritza la substitució d'aquesta per la indemnització (vegeu a l'efecte la queixa núm. 1761/96).

Pel que fa a l'altre problema dels règims especials, s'ha anat resolent, encara que parcialment. Així, en relació amb l'enquadrament en el RETA dels administradors de societats mercantils (vegeu BOPC núm. 313, de 17 de març de 1995, pàg. 20916), han aparegut sentències contradictòries i la normativa aplicable continua essent objecte d'interpretació dels tribunals (vegeu una darrera sentència del Tribunal Suprem de 4 de juny de 1996, de la Sala Quarta, i les dues sentències contradictòries del Tribunal Superior de Justícia de Castella i Lleó, de 4 i 24 de setembre de 1996).

També la incorporació dels professionals col·legiats (vegeu BOPC núm. 30, de 21 de març de 1996, pàg. 2350) ha estat objecte d'alguns dubtes, els quals entenem aclarits amb la Resolució de 23 de febrer de 1996, publicada al BOE del dia 7 de març, de la Direcció General d'Ordenació Jurídica i Entitats Col·laboradores de la Seguretat Social, per tal d'aplicar les previsions de la disposició addicional 15 i transitòria 5 de la Llei 30/

1995, de 8 de novembre, d'Ordenació i Supervisió de les Assegurances Privades.

Hem d'indicar, però, que la diferència de tracte no és necessàriament discriminatòria i, així, pel que fa a diversos aspectes de la invalidesa permanent i de tractament normatiu diferenciat entre RETA i règim general, han estat justificats pel Tribunal Constitucional, que en diverses ocasions ha desestimat la suposada vulneració del principi d'igualtat pel tractament diferenciat no mancat de justificació (vegeu sentència del Tribunal Superior 38/1995, de 13 de febrer, de la Sala Segona, en el recurs d'empara 1273/1992 contra una sentència de la Sala Social del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya).

Queixa núm. 852/96

*Exigència del pagament de quotes al Règim Especial dels Treballadors Autònoms (RETA)*

El senyor . s'adreçà al Síndic, com molts altres treballadors autònoms, en disconformitat amb l'exigència del pagament de quotes al Règim Especial dels Treballadors Autònoms (RETA) a requeriment de la Direcció Provincial de la Tresoreria General de la Seguretat Social, amb motiu de la no formalització i comunicació de la baixa del RETA a l'Administració de la Tresoreria esmentada, en el moment de cessar en l'activitat.

El Síndic hagué d'indicar a l'interessat que, sens perjudici que hagués interposat el corresponent recurs contenciós administratiu, aquesta Institució s'havia preocupat a bastament i de forma constant del problema exposat, ateses les greus conseqüències que l'exigència del deute per part de la Tresoreria i el compliment rigorós de la normativa recaptatòria comporten a molts ciutadans que, com a ell, se'ls reclamen les quotes no pagades fins al dia de comunicació de la baixa en l'activitat.

El Síndic, en col·laboració amb el Defensor del Poble, havia formulat diverses recomanacions al Ministeri de Treball i Seguretat Social, a fi que es facilités informació als treballadors que formalitzessin l'alta en el Règim Especial dels Treballadors Autònoms, i als qui ja es trobessin en aquesta situació, sobre l'obligació de comunicar la baixa en el supòsit de cessar en l'activitat que havia donat lloc a ser inclosos en el camp d'aplicació de l'esmentat Règim Especial. També es va demanar que s'adoptessin mesures més eficaces perquè el control de la recaptació de l'esmentat Règim Especial es produís amb més celeritat, la qual cosa donaria com a resultat la comprovació de l'incompliment de la presentació de la baixa dels treballadors que ja haguessin cessat en l'activitat i se'ls causarien menys perjudicis econòmics.

També es reduirien considerablement els períodes a què es refereix l'esmentat control, i hi hagué el propòsit que l'esmentat temps s'anés reduint progressivament, però és evident, en casos com el de l'interessat, que hi continua havent retards i que el problema persisteix.

Les dues recomanacions esmentades es van acceptar. Això no obstant, considerant que l'incompliment d'un

11734

acte formal i instrumental com és de presentar la baixa, no pot comportar unes conseqüències tan gravoses als interessats com l'abonament de les quotes, que poden arribar a exigir-se fins de cinc anys enrere, el Defensor del Poble va recomanar a la Secretaria General de la Seguretat Social que estudiés la possibilitat i conveniència de modificar la legislació en aquesta matèria, en el sentit que l'obligació de cotitzar s'extingís al venciment del mes en què deixessin de concórrer en la persona afectada les condicions i els requisits que havien determinat d'incloure-la en aquest règim especial, i que s'arbitressin els mitjans de prova que es consideressin necessaris, per acreditar el cessament de l'activitat per compte propi.

La darrera recomanació fou acceptada amb la publicació del Reial Decret 2110/1994, de 28 d'octubre, atorgant als interessats la possibilitat de demostrar, per qualsevol mitjà de prova admès en dret, el cessament de l'activitat, independentment del moment en què n'hagués tingut coneixement la Tresoreria General de la Seguretat Social.

Això no obstant, l'entrada en vigor del Reial Decret 2110/94, de 28 d'octubre, fou l'11 de desembre de 1994, i no és d'aplicació a situacions anteriors a l'esmentada data, com semblava el cas de l'interessat.

Així, com sia que no es va observar cap irregularitat de la Tresoreria, la qual havia tingut en compte l'esmentat reglament afectant algunes quotes de l'interessat, però no les anteriors a la vigència de l'esmentat reglament, el Síndic va donar per closes aquestes actuacions prèvia la corresponent informació a l'interessat.

Queixa núm. 1761/96

*Opció de caràcter irrevocable*

El senyor . s'adreçà al Síndic exposant la impossibilitat de revocar l'opció que, en el seu dia, formulà de percebre la quantitat a tant alçat de 40 mensualitats de la base reguladora de la pensió d'invalidesa permanent total, a fi que li fos reconeguda la pensió vitalícia, equivalent al 55% de l'esmentada base reguladora.

L'interessat, afiliat al Règim Especial de Treballadors per compte propi o autònoms (RETA), de 56 anys d'edat, invocava l'Ordre de 31 de juliol de 1972, de prestacions del Règim general de la Seguretat Social, que preveu la substitució de la pensió vitalícia per la indemnització a tant alçat, quan el beneficiari sigui menor de seixanta anys. Complerta l'esmentada edat es passa a percebre la pensió reconeguda, revalorada amb els increments previstos des que s'autoritza la substitució d'aquesta per la indemnització.

Per raó de competència, i malgrat no apreciar irregularitat de l'Institut Nacional de Seguretat Social en l'aplicació de la normativa reguladora del règim especial d'autònoms, vam trametre la queixa al Defensor del Poble.

L'esmentada institució informà l'afectat que l'article 77.2 de l'Ordre de 24-9-1970, la qual desplega el Decret 2530/1970, de 20 d'agost, del RETA, preveu que l'opció efectuada té caràcter irrevocable.

D'altra banda, una qüestió diferent seria la manca de regulació relativa a la possibilitat que el beneficiari, un cop complerts 60 anys, passés a percebre la pensió inicialment reconeguda, incrementada amb les revaloracions, d'acord amb allò que estableix el Règim General de la Seguretat Social.

En aquest sentit, s'informà l'interessat que un cop arribi a l'esmentada edat i si no li era reconegut l'esmentat dret, s'estudiaria la possibilitat d'efectuar davant el Ministeri de Treball i Afers Socials les actuacions necessàries per tal que els pensionistes d'invalidesa permanent total del RETA que hagin optat per la quantitat a tant alçat tinguin el tracte que disposa el Règim General de la Seguretat Social, en el sentit que en complir 60 anys passin a percebre la pensió inicialment reconeguda, incrementada amb les corresponents revaloracions.

1.4.2. PENSIONS DE L'EXTINGIT RÈGIM SOVI

Continua preocupant el Síndic el problema de les vídues que perceben una pensió de l'extingit règim SOVI, les quals han d'optar entre seguir-la percebent o cobrar la pensió de viduïtat derivada de la mort del cònjuge.

El problema, ja reflectit en molts informes al Parlament (vegeu del darrer Informe, BOPC núm. 30 de 21 de març de 1996, la queixa 1761/95, pàgs. 2352 i 2353) ha continuat justificant algunes queixes i el ressò que a vegades se'n fan els mitjans de comunicació.

La incompatibilitat entre pensions de l'assegurança obligatòria de vellesa i invalidesa (SOVI) i les derivades dels règims del sistema de Seguretat Social, introduïda per la Llei de finançament i Perfeccionament de l'Acció Protectora del règim general de la Seguretat Social, de 21 de juny de 1972, reproduïda en les posteriors lleis generals de la Seguretat Social, manté el caràcter residual d'aquestes pensions i «castiga»els ciutadans que, per diferents motius, no pogueren continuar treballant i cotitzant.

Contràriament una ciutadana que avui percebi una pensió de jubilació que no sigui del SOVI, la pot compatibilitzar amb la pensió de viduïtat que li pugui correspondre per la mort del seu cònjuge.

Si bé, com hem indicat en d'altres Informes, no es pot apreciar cap irregularitat de l'INSS, ja aquesta entitat gestora està subjecta a l'ordenament jurídic, el qual preveu l'esmentada incompatibilitat, sí que hi ha realment una diferència quantitativa en les prestacions econòmiques que poden percebre una o altra vídues.

Amb motiu d'aquesta compatibilitat o incompatibilitat el Tribunal Constitucional, indicà, en síntesi, que la incompatibilitat és, doncs, el resultat d'una modificació normativa que, conforme ha tingut ocasió de declarar el Tribunal Constitucional en la seva sentència 70/1983, de 26 de juliol (BJC 28/29, pàg. 1009), no pot fer-se equiparable a una desigualtat de tracte temporal, ja que no és el transcurs del temps el que origina la diferència de règim, sinó una successió de normes que responen a principis i condicions diverses (vegeu STC 103/1984, de 12 de novembre, Sala Segona).

Per tot això, el Síndic, tot i entendre que el caràcter residual de les pensions a càrrec de l'extingit SOVI és en l'origen d'aquesta situació, que no implica una discriminació constitucionalment ilegítima, el legislador no hauria d'ignorar la conveniència d'esmenar-la.

#### 1.4.3. SACERDOTS I RELIGIOSOS SECULARITZATS

Finalment, sembla que la solució de «*lege ferenda*» proposada pel Síndic, en coordinació amb el Defensor del Poble, per al col·lectiu de sacerdots i religiosos secularitzats ha estat acollida pel Ministeri de Treball i Afers Socials.

Un grup de sacerdots i religiosos secularitzats s'adreçaren al Síndic exposant la seva situació pel que fa a l'acció protectora de la jubilació. Els afectats havien exercit el ministeri sacerdotal o religiós durant molts anys, abans de ser inclosos en el sistema de Seguretat Social, segons el Decret 2396/1977, de 27 d'agost, i el Decret 3325/1981, de 29 de desembre, respectivament.

En ús de la seva llibertat personal decidiren canviar d'estat i deixaren aquella condició, però no van poder cotitzar abans que s'incloués el clergat diocesà i els religiosos, els anys 1977 i 1981, respectivament a la Seguretat Social.

Això els va col·locar en una eventual desprotecció, per tal com restaren al marge dels acords Estat-Església, que no preveïen la protecció social dels secularitzats.

Malgrat les recomanacions del Defensor del Poble en aquest sentit, el Ministeri de Treball i Seguretat Social mantenia el criteri que no hi havia cap fonament jurídic que avalés la possibilitat d'assimilar els serveis prestats a temps cotitzat, quan no es permetia als sacerdots i religiosos la inclusió en el sistema de la Seguretat Social (vegeu en l'Informe de 1993, la queixa núm. 680/93, BOPC núm. 203, de 16 de març de 1994, pàg. 13117).

La Llei 13/1996, de 30 de desembre, de Mesures Fiscals, Administratives i d'Ordre Social, ha volgut esmenar aquest possible greuge, i a tal fi, la Disposició Addicional desena indica que el Govern, en el termini màxim de sis mesos, aprovarà les disposicions normatives necessàries als efectes de computar, per als sacerdots i religiosos/es secularitzats, el temps que vagin exercir el seu ministeri, en el qual no els era permès cotitzar per la manca d'inclusió en el sistema de la Seguretat Social, a l'oferta que se'ls reconegui el dret a la percepció de la pensió de jubilació denegada o a una quantia superior a la que puguin tenir reconeguda.

Així doncs, finalment s'ha vist materialitzada l'actuació i les recomanacions de les nostres Institucions en aquest cas.

#### 1.4.4. PAGAMENT I GESTIÓ DE LES COTITZACIONS

També l'actuació de la Tresoreria General de la Seguretat Social ha estat objecte de diverses queixes (vegeu

per totes la queixa núm. 431/96) en l'aplicació de la normativa recaptadora (Reial Decret 1637/95, de 6 d'octubre, que aprovà el nou Reglament General de Recaptació dels Recursos del sistema de la Seguretat Social i reglament que el desplega). Malgrat no apreciar irregularitats de l'actuació de la Tresoreria, de les queixes rebudes es desprèn una actuació desproporcionada, en les reclamacions per quotes meritades i no satisfetes a la Seguretat Social i en relació amb el deute reclamat, així com l'abús de formes coercitives en les resolucions dictades.

Així, el desencís de molts afectats, als quals la Tresoreria reclama minsos imports, amb els recàrrecs corresponents, quan en la redacció dels escrits i resolucions de reclamació de deutes es recorre a formes amenaçadores i prepotents adreçades als ciutadans als quals ha de servir, com «*us comuniquem que disposeu de 48 hores per comparèixer davant la Unitat Recaptadora Executiva i efectuar el pagament dels deutes en via de constrenyiment, o es procedirà amb caràcter urgent a l'embargament i posterior subhasta de la finca de la vostra propietat, així com dels béns de qualsevol naturalesa que se us coneguin...*» (per reclamar un import de 1071 pessetes de principal més 214 de recàrrec de constrenyiment).

Altrament, com hem comprovat en altres queixes tramitades el 1996 per ingrés de l'import d'una quota amb un dia de retard, la Tresoreria, al cap de tres anys efectua requeriments d'ingrés del recàrrec de demora per quantitats ínfimes i esgotant els recursos administratius i jurisdiccionals, i durant més de vuit anys, no condonant l'esmentat deute de recàrrec, abusa del recurs a les prerrogatives de l'Administració, en una actitud que el Síndic de Greuges considera desproporcionada per l'import que es pretenia cobrar, fins i tot fent-hi intervenir el Tribunal Econòmic Administratiu Regional de Catalunya i la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, amb la consegüent despesa, lluny dels principis d'economia administrativa i bona administració, més que més quan la Tresoreria podria haver condonat l'esmentada quantitat.

Així doncs, el Síndic, en coordinació amb el Defensor del Poble, ha de posar en coneixement dels poders públics aquestes disfuncions, les quals, encara que l'actuació procedimental sigui ajustada als procediments establerts legalment, distorsionen els efectes i les finalitats de la norma i poden vulnerar els drets dels ciutadans. A tal fi, hem de recordar el catàleg de drets del ciutadà previstos a l'article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, desplegats, pel que fa a l'atenció i informació al ciutadà, pel Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer.

#### Queixa núm. 431/96

##### *La forma de les comunicacions de la Tresoreria General de la Seguretat Social*

El senyor . s'adreçà al Síndic exposant el seu desacord amb motiu de les resolucions de la Tresoreria General de la Seguretat Social, en relació amb un deute de 1.285 pessetes.

11736

Una comunicació a l'afectat per part d'una determinada Unitat de Recaptació Executiva, fent referència al temps per fer efectiu el pagament, el procediment amb caràcter urgent d'embargament i posterior subhasta de la finca de la seva propietat, va motivar que l'afectat satisfés l'esmentada quantitat i que s'adreçés al Síndic, fent-li les consideracions oportunes sobre la forma de les resolucions, evidentment desmesurada per part de la Tresoreria.

El Síndic comunicà a l'interessat que, malgrat la transformació i modernització de la gestió recaptadora de la Seguretat Social i d'una important millora de la informació per part de la Tresoreria General al ciutadà, el seu escrit evidència la persistència d'unes formes prepotents, que perjudiquen la qualitat dels serveis de recaptació de l'Administració i que poden malmetre els principis constitucionals que han de presidir tota l'activitat administrativa i les garanties i els drets dels ciutadans.

Per això, la nostra Institució i, per raó de competència, el Defensor del Poble, havien recomanat en diverses ocasions al Ministeri de Treball i Seguretat Social els principis que han de regir la recaptació administrativa, adequant-la al procediment per fer efectius els deutes de l'Administració, avui regulat pel Reial Decret 1637/95, de 6 d'octubre, que aprova el Reglament General de Recaptació dels Recursos del Sistema de la Seguretat Social.

Per això, vam traslladar aquesta preocupació al Defensor del Poble, en compliment del que disposen els articles 1.1 i 4.1 de la Llei de Catalunya 14/1984, de 20 de març, per la qual ens regim, per tal que decidís si fóra procedent una intervenció d'aquella Institució Constitucional en el marc del que estableix la Llei Orgànica 3/1981, de 6 d'abril, i per si s'hagués pogut vulnerar el catàleg de drets dels ciutadans previstos a l'article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, desplegats, pel que fa a l'atenció i informació al ciutadà, pel Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer.

El Defensor del Poble no va observar cap actuació il·legítima de la Unitat de Recaptació Executiva, la qual havia actuat d'acord amb el procediment establert per fer efectius els deutes amb la Seguretat Social.

#### 1.4.5. LA PROTECCIÓ DE LA VIDUÏTAT

EL Síndic de Greuges ja va exposar a l'Informe de 1995 l'Actuació d'Ofici núm. 906/94 (vegeu BOPC núm. 313, de 17 de març de 1995, pàg. 20967) sobre protecció assistencial de les pensions no contributives i la recomanació sobre la modificació de la derogada Llei 26/1990, de 20 de desembre, de Pensions no Contributives, amb la introducció d'una pensió o ajuda de viduïtat que, sense distingir entre unió matrimonial o de fet, pogués donar protecció a les parelles que, en morir un dels seus membres, el supervivent pogués rebre la corresponent pensió (vegeu Actuació d'ofici núm. 906/94, vidus i vídues sense pensió, BOPC núm. 30 de 21 de març de 1996, pàgs. 2409 i 2410).

Com sia que el Defensor del Poble correspongué a la preocupació del Síndic i la va fer seva, si bé entengué que la modalitat no contributiva de protecció no s'adiu gaire amb la tècnica dels drets derivats, com és el dret a la pensió de viduïtat, el Síndic obrí una Actuació d'Ofici (vegeu Actuació d'Ofici núm. 432/96), mitjançant la qual s'adreçà als Departaments de Treball i de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya, suggerint la modificació i ampliació de la normativa en matèria d'assistència social, en la qual es preveïés, com a ajut assistencial incorporat en les mesures previstes a Catalunya en els supòsits del Programa Interdepartamental de Renda Mínima d'Inserció, la corresponent pensió o ajuda per viduïtat.

Així, vam entendre que aquella prestació es podria encabir en el marc de l'ingrés mínim d'inserció i, d'acord amb les competències exclusives de la Generalitat de Catalunya, en matèria d'assistència social, es podrien reduir les situacions de necessitat i la possible desigualtat del petit, però preocupant, grup de població de vidus i vídues no protegits per la Seguretat Social.

Tots dos departaments s'han mostrat favorables a l'esmentada regulació a través de la Renda Mínima d'Inserció, que ja preveu la situació de la monoparentalitat i s'ha enllestit l'avantprojecte de Llei reguladora, tenint en compte els acord assolits en la taula de diàleg social.

Per tot això, entenem que existeix un ajust als criteris del Síndic. Encara que no es regulés expressament l'esmentada situació, els vidus i vídues en situació de necessitat podrien acollir-se al Programa Interdepartamental de la Renda Mínima d'Inserció (PIRMI), i la pensió assistencial familiar preveuria la situació de la monoparentalitat específica dels vidus o vídues sense recursos ja prevista a l'article 4 del Decret 228/1995, de 25 de juliol.

#### Actuació d'Ofici núm. 432/96

*Recomanació als Departaments de Treball i de Benestar Social en relació amb la pensió no contributiva de viduïtat*

Per resoldre el problema de la protecció social de les vídues i vidus sense dret a pensió de viduïtat, el Síndic inicià l'any 1994 una Actuació d'Ofici, núm. 906/94 (vegeu Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya (BOPC) núm. 313, de 17 de març de 1995, pàg. 20967).

L'esmentada Actuació d'Ofici comportà una resolució del Síndic, la qual s'adreçà al Defensor del Poble, en el sentit de valorar l'oportunitat de regular el reconeixement del dret a una pensió de viduïtat no contributiva, sense fer distinció del tipus d'unio de la parella (vegeu A/O núm. 906/94, BOPC núm. 30, de 21 de març de 1996, pàgs. 2409 i 2410).

El Defensor del Poble correspongué a la nostra preocupació, la qual es féu seva, però entengué que la modalitat no contributiva de protecció no s'adiu gaire amb la tècnica dels drets derivats, com és el dret a la pensió de viduïtat.

Per això, el Síndic inicià el 1996 l'Actuació d'Ofici núm. 432/96 i resolgué adreçar-se als Departaments de Treball i Benestar Social exposant el seguit de dèficits en l'àmbit de la protecció de la Seguretat Social, els quals havien estat a bastament analitzats per la nostra Institució i reproduïts en els Informes al Parlament abans esmentats.

Com hem dit, la darrera Actuació d'Ofici iniciada pel Síndic i traslladada a la tramitació del Defensor del Poble (Actuació d'Ofici núm. 906/94) responia a la impossibilitat d'alguns ciutadans d'accedir a determinades prestacions contributives de la Seguretat Social, com la de viduïtat.

La Constitució Espanyola (CE) estableix els principis rectors de la política social de l'Estat, entre els quals hi ha el de protecció social, econòmica i jurídica de la família (article 39), el progrés social i econòmic (article 40) i el manteniment d'un règim públic de seguretat social per a tots els ciutadans, que garanteixi l'assistència i les prestacions socials suficients en les situacions de necessitat (article 41).

Així, per la vocació universal del sistema espanyol de seguretat social, prevista a l'article 41 de la CE, s'ha de garantir a tots els ciutadans l'esmentat règim públic, i la normativa vigent ha de preveure el nivell contributiu de la pensió de viduïtat (actualment regulada a l'article 174 del Reial Decret Legislatiu 1/1994, de 20 de juny, que aprova el Text Refós de la Llei General de la Seguretat Social).

El cas és que l'esmentat règim contributiu no protegeix, per molts i diferents motius, tots els ciutadans o ciutadanes que perden el cònjuge.

Malgrat abastar la quasi totalitat dels ciutadans, hem verificat com un petit, però preocupant, nombre de ciutadans han sol·licitat el dret a la corresponent pensió de viduïtat, el qual els ha estat denegat per no complir els requisits legalment establerts, com poden ser: no trobar-se el causant en alta o en situació assimilada, l'incompliment del període de cotització de 500 dies en els cinc anys anteriors a la defunció o encara altres motius, com l'anul·lació de l'alta a la Seguretat Social, o no responsabilitzar-se l'Institut Nacional de la Seguridad Social (INSS) del pagament de la pensió davant, per exemple, l'incompliment dels deures d'alta i de pagament de les cotitzacions per part de l'empresa en la que treballà el causant, entre d'altres.

D'altra banda, el nivell no contributiu o assistencial de la Seguretat Social, i d'aquí el nostre darrer suggeriment al Defensor del Poble, no preveu la pensió de viduïtat no contributiva, malgrat existir una situació de necessitat i la vocació d'universalitat del sistema, que considera només les prestacions no contributives d'invalidesa, jubilació i prestacions per fills a càrrec.

La pretensió del Síndic de Greuges era que les persones afectades poguessin accedir a algun tipus d'ajut econòmic, per exemple per la via de les pensions no contributives, i amb aquest efecte recomanà la corresponent modificació de la derogada Llei 26/1990, de 20 de desembre, refosa en el Reial Decret Legislatiu 1/1994, de 20 de juny, per tal com no s'hi preveu la pensió de viduïtat no contributiva, o bé modificar, ampli-

ar o legislar la normativa en matèria d'assistència social, com un ajut assistencial incorporat en les mesures previstes per les comunitats autònomes, i en el cas de Catalunya amb l'ampliació o modificació dels supòsits del Programa Interdepartamental de Renda Mínima d'Inserció, programa on, d'altra banda, ja s'inclou una «pensió assistencial familiar» per a famílies amb fills petits que no disposin de cap mena de recursos per atendre les seves necessitats més preemptòries, incloent-hi les famílies monoparentals.

El Defensor del Poble correspongué al nostre suggeriment en relació amb la possibilitat de modificar el Capítol VIII del Llibre II del Reial Decret Legislatiu 1/1994, de 20 de juny, que aprova el Text Refós de la Llei General de la Seguretat Social, a fi d'introduir-hi la regulació d'una pensió de viduïtat no contributiva. En síntesi, ens contestà que de la pràctica dels països membres de la Unió Europea es desprèn que tan sols Irlanda i Portugal han establert pensions de viduïtat no contributiva.

En aquest sentit, segons el criteri d'aquella Institució, aquesta mesura tindria un encaix més adequat, quant a la previsió social, tant a través del perfeccionament de la protecció assistencial de desocupació com de la previsió de la situació inespecífica de necessitat, consistent en la manca d'ingressos suficients, a través de les prestacions dirigides a garantir un nivell mínim de recursos.

Per tot això, el Síndic considerarà oportú iniciar la present Actuació d'Ofici posant en consideració dels departaments de Benestar Social i de Treball de la Generalitat de Catalunya les actuacions d'aquesta Institució i l'esmentada situació i recomanar-los d'estudiar la possibilitat d'arbitrar les mesures oportunes destinades a atendre l'estat de necessitat de les persones afectades, amb la regulació d'una prestació periòdica, ja fos dins el Programa Interdepartamental de la Renda Mínima d'Inserció (PIRMI) o bé amb la creació de l'esmentada ajuda o pensió assistencial.

## SECCIÓ 6A

### SERVEIS SOCIALS

#### 1.1. INTRODUCCIÓ

Sota aquesta epígraf incloem les actuacions relatives a Serveis socials tramitades durant l'any 1996, tot exclouent les que responen a la temàtica de menors, la situació dels quals tractem en el capítol següent.

El nombre total d'actuacions ha estat de 122, de les quals 54 han estat consultes resoltes, 61 queixes rebudes i 7 actuacions iniciades per pròpia iniciativa.

En abordar diverses qüestions referents a aquesta part del sistema de l'Estat del Benestar, ens referim en especial a allò que afecta els disminuïts, físics i psíquics, la gent gran, les persones en situació de pobresa i, enguany, dediquem un apartat a valorar el suport que des dels poders públics es presta a les famílies nombroses.

11738

Els serveis socials son una de les eines per a la pràctica de la solidaritat política que coneixem com a Estat del Benestar. Aquest tipus d'Estat, amb el qual s'identifica constitucionalment el nostre, serveix per designar, com ens recorden els autors que s'hi han referit, el conjunt de polítiques i programes de les administracions públiques per fornir a tots els habitants d'un país d'uns serveis bàsics de benestar, i assegurar-los uns guanys econòmics bàsics per a mantenir el nivell de vida que, normalment, s'aconsegueixen en una economia desenvolupada amb una ocupació estable, quan per edat, per accident o per alguna altra causa justificada no poden treballar. És important recordar que aquestes prestacions a les que ja ens hem referit en altres apartats de l'Informe (Habitatge, Sanitat, Treball i Pensions,...) han esdevingut drets econòmics fonamentals que els ciutadans li reclamen a l'Estat com quelcom que se'ls hi deu.

## 1.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

### *Deficients físics*

- Barreres arquitectòniques
- Integració a la societat
- Prestacions no contributives:
- Sol·licitud
- Tramitació
- Denegació per grau de deficiència
- Denegació per ingressos
- Denegació per altres causes
- Residències específiques

### *Deficients psíquics*

- Integració a la societat
- Prestacions no contributives:
- Sol·licitud
- Tramitació
- Denegació per grau de deficiència
- Denegació per ingressos
- Denegació per altres causes
- Residències específiques

### *Gent gran – Residències*

- Pensions no contributives
- Incidències en centres socials (casals)
- Indigents

### *Dones*

### *Grups marginats*

### *Borses de pobresa*

- Actuació de l'Administració de la Generalitat
- Actuació de les administracions locals

## 1.3. ALGUNES QÜESTIONS EN RELACIÓ AMB ELS SERVEIS SOCIALS

Les actuacions relatives a serveis socials tramitades, palesen problemes operatius de les administracions per tal d'actuar amb l'agilitat deguda davant situacions que afecten a les condicions de vida dels ciutadans; però també que aquest àmbit de l'acció pública que forma part del sistema de l'Estat de benestar, pateix les tensions que afecten a aquest darrer en el seu conjunt i que podem resumir en un canvi dels pressupòsits socials i econòmics sobre els qual es va bastir. Resumint molt, augmenten les necessitats a cobrir, més ràpidament que els recursos per satisfer-les.

Pel contingut de les queixes i les consultes rebudes, el Síndic ha de tornar a tractar qüestions ja comentades en exercicis anteriors.

Així, ha continuat tramitant queixes que denoten una disfunció en el procediment per atorgar l'ajut o la prestació sol·licitada (vegeu queixes núms. 1604/94 i 2253/95) i hem comprovat que, en algunes, hi ha hagut lentitud de l'Administració a resoldre el recurs presentat per l'administrat contra la resolució amb la qual no estava d'acord (vegeu queixa núm. 2083/95) o bé lentitud de l'Administració a respondre a la petició d'informació del ciutadà en relació amb l'ajut sol·licitat (vegeu queixa núm. 805/96, relatada en el capítol 1 de la secció d'Administració General d'aquest Informe sota l'epígraf «Drets dels ciutadans en el procediment administratiu»).

Tot seguit ens referirem a la problemàtica que, més especialment, afecta les persones amb disminucions, la gent gran i les que pateixen situacions de pobresa, en alguns casos extrema i, finalment, a l'actuació pública de suport a les famílies nombroses.

### 1.3.1. PERSONES AMB DISCAPACITATS

Ens hem de referir també als problemes que continuen afectant les persones amb minusvalideses.

En primer lloc hem de dir que aquests darrers anys hi ha hagut un avanç important en aquest aspecte, fruit de l'evolució politicosocial del país i del canvi d'actitud de la societat envers aquests col·lectius, ja que la normalització de la situació de les persones amb disminució requereix una actuació dels poders públics i la implicació del conjunt de la societat.

Pel que fa a la integració de la persona disminuïda en la

societat, aquests darrers anys l'objectiu proclamat per l'Administració ha estat de dotar de recursos les persones amb disminució perquè tinguin les màximes possibilitats de desenvolupament quant a autonomia personal i social. Els principis que inspiren la Llei d'Integració Social del Minusvàlid (LISMI) es fonamenten en els drets que l'article 49 de la Constitució Espanyola reconeix, atesa la dignitat que els és pròpia en tant que persones, als disminuïts en les seves capacitats físiques, psíquiques o sensorials per a una completa realització personal i total integració social, i als disminuïts profunds, per a l'assistència i tutela necessàries. Però, en la realitat, encara som lluny d'aconseguir-ho, encara hi ha mancances.

La integració té les seves dificultats, això tothom ho admet, fins i tot els mateixos disminuïts que, lògicament, són els que més la procuren; però cal avaluar si els nivells d'integració progressen, disminueixen o, en el seu cas, es mantenen.

En l'àmbit legislatiu s'ha fet molt i cal destacar la normativa de supressió de barreres arquitectòniques a la que més endavant ens referirem. També la Llei 26/1990, de 20 de desembre, de Pensions no Contributives. Pel que fa a les prestacions socials, s'han desplegat mesures específiques. Cal esmentar el Pla d'ajudes per a les persones disminuïdes que la Generalitat convoca anualment per diversos conceptes. S'han creat i ampliat els recursos i els centres per a l'atenció de les persones amb disminució.

Tot i això, encara hi ha mancances, ja que no tothom té accés a les prestacions establertes en el Pla d'Ajudes per a les Persones Disminuïdes, condicionades a barems i pressupostos. Pel que fa a les pensions no contributives, encara són d'un import insuficient per sostenir una família; quant als recursos i centres per a l'atenció de les persones amb disminució, manquen places de residència, llocs de treball, etc.

Per aconseguir la integració de la persona disminuïda a la societat, cal aconseguir que s'integri en el treball. La LISMI dedica el títol setè a la integració laboral, i els seus articles 37, 38 i 39 preveuen que els disminuïts han de representar el 2% de la plantilla de tota empresa amb més de 50 empleats, però el que estableix la LISMI contrasta amb la realitat de la integració en el treball.

Les oportunitats de trobar feina, el tipus d'ocupació i la remuneració incideixen en la percepció de les persones amb disminució sobre elles mateixes. Quan ens referim a la integració de persones amb disminució, això afecta totes les administracions i també les empreses privades. Del bon funcionament i la cooperació de tots els implicats, en depèn que es produeixi una integració satisfactòria, malgrat les dificultats que afegeix una situació d'un alt percentatge de desocupació, com la que en el present pateix la nostra societat i a la que ens hem referit en la secció anterior d'aquest Informe.

### 1.3.1.1. ACCESSIBILITAT I MOBILITAT

La integració en la societat passa per la possibilitat d'accedir a les ocupacions i als serveis que aquesta ofe-

reix, la qual cosa ha motivat que les persones amb discapacitats físiques hagin demanat una especial atenció en relació amb les barreres arquitectòniques i de comunicació.

Des del punt de vista normatiu, aquesta atenció ha estat prestada, així cal destacar la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de Promoció de l'Accessibilitat i Supressió de Barreres Arquitectòniques, el Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament d'aquesta llei i el codi d'accessibilitat.

Entenem per barrera arquitectònica tot impediment, dificultat o obstacle físic que limita o impedeix la llibertat de moviment de les persones.

S'entendrà per barreres en la comunicació tot aquell impediment per a l'expressió i la recepció de missatges a través dels mitjans de comunicació, siguin de masses o no.

Ateses aquestes definicions és evident que el problema subsisteix, amb caràcter general, i que les queixes que el Síndic ha continuat rebent, en són un petit exemple.

Les persones afectades tenen molts problemes quan han de transitar per la via pública, a causa, per exemple, que les voreres no són prou amples, la manca de guals als passos de vianants, els semàfors que no són acústics, etc.. També s'ha observat manca de respecte dels conductors en les places reservades a minusvàlids, presència d'obstacles en els espais destinats al pas de vianants, els cotxes o les motos aparcats en els guals o damunt les voreres, etc.

Pel que fa al transport, tot i que les administracions intenten resoldre les dificultats que s'hi plantegen, els problemes encara són abundants. S'han realitzat esforços amb l'objectiu d'impulsar la mobilitat de les persones amb disminució a la ciutat. No obstant l'esforç realitzat, la xarxa actual de transport per a les persones amb disminució encara és insuficient, també s'ha de tenir en compte el problema del transport especial adaptat a les persones amb mobilitat reduïda, persones adultes o nens amb disminució psíquica i d'altres limitacions físiques afegides que, no podent optar pel transport públic habitual, continuen havent-se de traslladar diàriament a uns centres determinats. S'ha de fer un esforç de col·laboració de totes les administracions implicades, per tal que tothom pugui gaudir d'aquest servei.

També cal tenir en compte els problemes amb els quals es troben les persones afectades d'alteracions de la visió, l'audició i la parla, més en una època denominada de la comunicació.

Actualment, qualsevol iniciativa en noves construccions, remodelacions, adaptació dels transports, actuacions en els mitjans de comunicació, etc., hauria de tenir en compte la legislació existent, la qual emmarca les actuacions que s'han de dur a terme per fer accessibles les ciutats, carrers, edificis, etc., però encara cal dir que no sempre s'acompleix.

Caldrà promoure i vetllar per la no aparició i la supressió de barreres als espais i edificis públics del nucli

11740

urbà, els transports i en general allà on ho determina la legislació vigent. És igualment necessari crear una consciència cívica que faciliti la necessària col·laboració de tota la societat i que s'entengui que tots els ciutadans són destinataris directes de la llei i que la seva finalitat és una millora de la qualitat de vida (vegeu queixa núm. 1412/95).

Amb vista a generar aquesta implicació social, el paper de les administracions és important; és per això que si les normes que aquestes promouen estableixen terminis, normalment prou amplis, per tal de fer, per exemple, unes adaptacions en determinades edificacions o bé per elaborar i presentar uns programes d'actuacions, s'han de complir.

Que l'Administració respecti els terminis fixats, ultra una obligació legal, és un exemple de rigor en les actuacions que té efectes saludables envers l'interior de l'organització i que es projecten sobre tota la societat; igualment, l'incompliment té uns efectes perniciosos. Quant a l'incompliment en l'àmbit de la supressió de barreres, l'efecte sobre els discapacitats és moralment demolidor, en tant que han de fer-se el raonament que, si ni tan sols el programa es presenta com han d'esperar que es facin les obres?

D'altra banda, els esforços esmerçats per facilitar la integració social plena, així les despeses dedicades a formació per fer possible l'ocupació laboral, poden esdevenir ineficaços si, un cop realitzats, falla la logística del transport que hauria de permetre el desplaçament fins al lloc de treball.

El gener de 1997, en el moment de redactar aquest Informe, se'ns ha fet arribar un manifest, per diverses entitats dels sectors de persones amb discapacitat psíquica, física i sensorial, assenyalant la seva preocupació davant el que consideren un retrocés en les polítiques públiques en l'àmbit de la discapacitat.

El manifest denuncia la potenciació d'òrgans i serveis especialitzats, amb el consegüent retorn a les polítiques basades en la segregació i la discriminació de les persones amb discapacitat. El fet que aquest manifest hagi estat lliurat al Parlament i al Govern, ens excusa de comentar-lo, però ens ha semblat convenient fer-hi esment en tant que evidencia un profund malestar, les causes del qual s'han d'analitzar.

#### 1.3.1.2. CENTRES D'ATENCIÓ A DISCAPACITATS PSÍQUICS

Durant l'any 1996 i en la constant preocupació del Síndic pel nivell assistencial de les residències de disminuïts psíquics de Catalunya, ha visitat algunes d'aquestes residències i ha fet el seguiment de les conclusions a les que es va arribar en les visites efectuades el 1995. Així s'ha fet el seguiment de la visita al Sanatori «Villablanca» de Reus, el desembre de 1995 i al complex assistencial «Joan Riu» de Girona, que tingué lloc el mateix any. S'han visitat, també, la llar residència per a disminuïts psíquics «Valldaura» de Barcelona, la residència de disminuïts psíquics profunds «La Pineda»

de Terrassa, el complex residencial «Montserrat Montero» de Cerdanyola del Vallès i el Centre d'Atenció Especialitzada «Can Ruti» de Badalona.

Sens perjudici de les actuacions inspectores i de control sobre les entitats, els serveis i els establiments de serveis socials, d'acord amb el Decret 27/1987, de 29 de gener, en relació amb el Decret Legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, per a una adequada prestació i millora dels serveis, vam considerar convenient posar en coneixement del Departament de Benestar Social les dades obtingudes de les nostres actuacions, a fi de contribuir a la millora dels esmentats serveis i a la garantia dels drets dels residents que hi són ingressats (vegeu actuacions d'ofici núms. 251/96, 975/96, 1030/96, 1488/96 i 2750/96 i seguiment de l'A/O núm. 1320/94).

#### 1.3.2. GENT GRAN

Un altre aspecte que han reflectit els darrers informes és la situació de la gent gran.

L'esperança de vida ha augmentat considerablement els darrers anys, i això és molt positiu, però alhora obliga a preveure un important augment del nombre de serveis que necessitarà aquesta població. Aquesta previsió que no pot ignorar els canvis socials que ja han tingut lloc, des de la dilució de les relacions de veïnatge que feien possible la subsistència de persones soles amb dificultats de desplaçament fora de la seva llar a, per exemple, que en molts casos cap membre adult de la unitat familiar, en edat de treballar i que té treball, roman a casa el temps suficient per fer-se càrrec, tot sol, de l'atenció als ancians. El que es considerava una responsabilitat exclusiva dels fills o de la família més àmplia ha passat a ser, en bona part, una responsabilitat social.

L'augment de l'esperança de vida determina que més persones hagin de rebre més atencions i durant més temps, això se'ns fa especialment evident quan al visitar un geriàtric passem de la zona on estan els residents més joves a la que acull els més grans (vegeu Actuació d'Ofici núm. 1848/96). Hem de ser conscients dels avanços que s'han fet en la prestació de serveis, però també de la necessitat de paliar-ne les mancances encara existents: hi ha moltes pensions massa petites i són escassos els serveis sanitaris a domicili, com és evident també la manca de places sociosanitàries, per assegurar un futur millor a molta gent gran.

L'interès de la societat per donar resposta a les necessitats dels més grans ha crescut com ho proven les dotacions per atenció a la tercera edat, malgrat les seves insuficiències; però fins i tot en el supòsit que es mantinguin infraestructures i serveis suficients per aquest sector de la població, situació a la que no hem arribat i que requereix un esforç inversor considerable per arribar-hi, no n'hi hauria prou. Som en una societat competitiva, sovint impersonal i individualista, que viu un canvi tecnològic accentuat, en la qual l'equiparació entre vellesa i saviesa fruit de la maduresa i l'experiència, ja no és un valor comunament admès. Tots hem vist famílies en què els grans tenen la sensació de fer



nosa i que no són tinguts en la consideració que mereixen.

És feina de tots fer realitat la idea que la vellesa és una etapa més del procés de vida i no pas malaltia; que la jubilació és una norma social i que no implica la inactivitat o la passivitat.

### 1.3.3. SITUACIONS DE POBRESA

El Síndic ha continuat rebent queixes que reflecteixen una greu situació en les condicions de vida. Així, entre les persones que s'han quedat sense feina, un dels efectes més greus és la pèrdua de l'habitatge, tal com venim dient des de fa uns anys i, tal com està el mercat, circumstància a la que ens hem referit en el capítol dedicat a l'habitatge de la Secció d'Ordenació del Territori, d'aquest Informe, es troben amb greus dificultats per trobar-ne un altre. Encara s'hi afegeix que, a conseqüència de la pèrdua de la feina, algunes persones arriben a patir depressions, i això, incidint en les relacions familiars, porta a caure en un cercle molt difícil de trencar.

La manca d'ocupació remunerada condueix de mica en mica, a mesura que s'incrementa la precarietat econòmica, a situacions d'aïllament i pèrdua de l'autoestima que culminen en el fenomen de l'exclusió. Hi ha un nombre creixent de persones amb llarga experiència laboral i amb un ofici que un cop han estat expulsats del mercat de treball o dels petits negocis que han perdut, es veuen exposades en una situació de marginació: són persones excloses del món del treball (vegeu queixes núms. 2049/96, 1571/95).

D'altra banda, també s'han adreçat a la Institució persones que pateixen algun tipus de trastorn psicològic o malaltia mental. Aquestes persones no poden buscar-se recursos econòmics ni anar a buscar els recursos socials previstos per aquestes circumstàncies; en altres casos, si els han ofert ajudes des dels serveis socials, com que no són conscients de la seva malaltia o trastorn psicològic, els rebutgen o no segueixen el tractament que se'ls indica per sortir-ne. Són persones que es troben en una situació d'exclusió social com a conseqüència dels seus trastorns psicològics o bé malalties mentals, però sense arribar a una situació tan extrema com la dels indigents que viuen el carrer. Pel que fa a les persones afectades d'alguna malaltia mental, és necessari un suport social i sanitari que permeti l'acolliment dels malalts donats d'alta hospitalària, bé perquè no tenen família o perquè els familiars no se'n poden fer càrrec per raons d'edat o altre tipus; al mateix temps, cal ajudar les famílies que atenen un malalt d'aquest tipus (vegeu queixes núms. 449/96 i 2472/96).

Després, hi ha les persones que pateixen les situacions més extremes i severes de necessitat, que són més visibles als carrers dels grans centres urbans, especialment als barris on hi ha centres d'acolliment, albergs, menjadors etc. En aquest col·lectiu cada cop trobem persones més joves, de resultes de la pèrdua de la feina i de la impossibilitat de trobar-ne, persones que han estat a

la presó, drogaaddictes, les quals estan afectades per trastorns de salut, tant físic com psíquic, principalment per causa de l'alcoholisme, i persones amb malalties mentals, i immigrants. Algunes d'aquestes persones sumen diversos problemes: drogodependència, malalties associades (tuberculosi, hepatitis), suport familiar inexistent, trastorn mental, manca total de feina i prestació econòmica, greu desestructuració personal, conflictivitat social, etc., però en totes trobem un gran desarrelament, sense relacions familiars o socials i trastorns psíquics (vegeu Actuació d'Ofici núm. 1260/96).

L'existència d'aquests desequilibris econòmics, socials i personals fa palesa la necessitat d'un sistema de protecció social que actuï tant en el camp de la prevenció com en el de l'atenció de les persones desprotegides. S'ha de donar resposta als problemes concrets de les persones afectades per tal de millorar la seva qualitat de vida. És necessari un esforç especial de coordinació entre els diferents àmbits d'actuació per tal que els recursos disponibles siguin més eficaços.

En el darrer Informe exposarem que el Pla integral de lluita contra la pobresa i l'exclusió social, de caràcter interdepartamental, aprovat pel Govern de la Generalitat de Catalunya sortia al pas de les nostres preocupacions al mateix temps que celebràvem el fet que l'Assemblea de les Nacions Unides hagués proclamat l'any 1996 «any internacional de la pobresa» en la mesura que diagnosticar els problemes és el primer pas per superar-los.

Durant aquest any el Departament de Benestar Social va organitzar diverses trobades que van culminar en una jornada sobre «La situació de la pobresa i l'exclusió social a Catalunya: estratègies per a la seva superació» on es van aportar les conclusions de tot el treball fet durant l'any. Hi van participar diverses institucions, associacions i col·lectius. D'altra banda, l'estudi fet per Càritas Diocesana de Barcelona sobre les condicions de vida de la població pobra de la diòcesi ens recorda que la pobresa existeix també entre nosaltres amb dades que ja han estat considerades en el Parlament, al qual, en primer lloc, s'adreça aquest Informe i que ens estalvia de repetir-les.

Totes dues actuacions posen de manifest la subsistència de situacions de pobresa i que existeixen estratègies per combatre-les.

### 1.3.4. FAMÍLIES NOMBROSES

En aquest epígraf el Síndic també vol assenyalar que s'han adreçat a la Institució ciutadans manifestant la situació general que afecta les famílies nombroses. La modificació produïda per la disposició final quarta de la Llei 42/1994, de 30 de desembre, de Mesures fiscals, administratives i d'ordre social, amb la qual s'amplia la condició de família nombrosa a aquelles que reunint els requisits establerts en la Llei 25/1971, de 19 de juny, de Protecció a les famílies nombroses, tinguin tres fills o més, no n'ha resolt més que algun aspecte. Així, per exemple, aquesta reforma no ha tingut en consideració

11742

la condició de família nombrosa de les que, tenint dos fills, en tenen un de disminuït, tal com preveia la Llei 25/1971 (vegeu Actuació d'Ofici núm. 2911/96), ni ha canviat les categories de famílies nombroses, segons el nombre de fills, atesos els canvis en la composició familiar experimentats des del 1971 ençà.

Aquests ciutadans entenen que l'actual model d'ajuda familiar no beneficia en alguna cosa més que la rebaiixa en la matrícula universitària (amb alguns problemes com es pot veure en el capítol 2n de la Secció següent d'aquest Informe, dedicada a l'Ensenyament i la Cultura –vegeu queixa núm. 1324/96-) i els transports interurbans i que, en general, la Llei 25/1971 es troba totalment desfasada.

Pel que fa als transports, es queixen perquè ni el Metro de Barcelona ni la Renfe o els Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya no apliquen els descomptes acumulatius previstos a la Llei de Famílies Nombroses abans citada, en els transports interurbans a alguns dels abonaments o targetes que ja tenen el preu bonificat per a tothom, amb l'argument que només estan obligats a l'aplicació del descompte per família nombrosa als bitllets senzills o normals.

El Síndic ha considerat ajustada a la normativa l'argumentació que si l'estructura tarifària pren com a base el bitllet senzill per establir els diferents tipus de descomptes, que corresponen a motius estrictament comercials, en funció de la utilització intensiva del servei, o bé a raons de política social com és el cas dels descomptes per família nombrosa, aquests descomptes no s'apliquin de forma acumulativa. Ara bé, el que aquesta decisió vingui avalada per uns criteris que vertebrin l'estructura tarifària i s'apliquen uniformement per a tothom, no vol dir pas que s'aconsegueixi la finalitat de protecció social pretesa amb la Llei de Famílies Nombroses.

Els reclamants també indiquen que els pares de família nombrosa han perdut en la pràctica la prioritat en la conservació del lloc de treball en situacions de crisi empresarial, contràriament al que preveu la Llei, i la desinformació de l'Administració respecte als habitatges de protecció oficial destinats a aquestes famílies; la inexistència d'ajuts específics per al primer habitatge de la família nombrosa, la penalització en les quotes tributàries de l'Impost de Béns Immobles, ja que no s'hi té en compte el nombre dels membres de la família que conviuen al mateix domicili, que exigeix unes superfícies més grans.

El Pla Integral de Suport a les Famílies va ser aprovat pel Govern de la Generalitat el dia 6 d'abril de 1993, i la Comissió Interdepartamental del Pla, junt amb el balanç d'actuació realitzat, ha fet una proposta de nous programes per a l'any 1996. Dins d'aquests nous programes n'hi ha un de dedicat a les famílies nombroses en el qual es marquen uns objectius: ampliar les prestacions i els avantatges dedicats a les famílies nombroses i millorar la normativa i la gestió en la tramitació del títol de família nombrosa; també s'hi estableixen unes propostes d'actuació, tant pel que afecta al Govern de la Generalitat com a l'Administració central.

Sovint es diu que el problema més greu de la nostra societat occidental és l'estancament demogràfic i el correlatiu envelliment de la població, al que ens acabem de referir en l'epígraf precedent. Doncs bé, hem de concloure que els ajuts destinats a les famílies nombroses no responen a aquesta preocupació que, d'altra banda, té plena cobertura constitucional en allò que disposa l'article 39.1, quan diu que els poders públics asseguraran la protecció social, econòmica i jurídica de la família.

Cal fer, doncs, que les bones intencions explicitades en els programes esmentats i que el mandat constitucional citat siguin una realitat de manera que les famílies nombroses rebin una adequada protecció.

Queixa núm. 1604/94

*Denegació de sol·licitud suport i ajuda a la família amb una persona gran discapacitada*

El senyor . s'adreça al Síndic per exposar el seu desacord amb el Departament de Benestar Social per la denegació d'una ajuda de suport a la família amb una persona gran discapacitada, perquè no tenia els punts suficients i també per la manca de resposta al recurs presentat.

Segons l'informe sol·licitat pel Síndic i les gestions realitzades, es pot deduir que, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, s'havien fet les gestions necessàries per revisar l'expedient, respondre al recurs i aprovar l'ajuda sol·licitada.

Queixa núm. 2253/95

*Denegació de la targeta rosa gratuïta*

La senyora . comunicà al Síndic el seu desacord amb la targeta rosa de tarifa reduïda en el transport metropolità lliurada per l'Ajuntament de Barcelona, atès que considerava tenir dret a la targeta rosa gratuïta, de la qual ha gaudit durant els últims cinc anys sense que de llavors ençà hagi variat la seva situació econòmica.

El Síndic sol·licità informe a l'Ajuntament de Barcelona, la resposta del qual reconeix el dret de la promotora de la queixa a la targeta rosa gratuïta, que permet l'ús del transport metropolità sense cost, per la qual cosa indicà al Síndic que en un termini de 20 dies seria tramesa a la interessada.

Queixa núm. 2083/95

*Manca de resposta en un recurs per desacord amb la denegació del PIRMI*

El 31 d'octubre de 1995 es va rebre una queixa del senyor ., en relació amb el recurs que havia interposat el dia 15 de juny de 1995 contra la resolució de denegació del Programa Interdepartamental de la Renda Mínima d'Inserció (PIRMI), del qual no havia obtingut resposta.

El 17 de novembre el Síndic sol·licità informe al Departament de Benestar Social, que el 5 de desembre l'in-

formà que en aquells moments s'havia respost al recurs presentat amb motiu de la denegació del PIRMI. La resolució va ser desestimària per tal com no s'havia acreditat que la unitat familiar no disposava d'ingressos superiors a la Renda Mínima d'Inserció.

Queixa núm. 1412/95

*Supressió d'una barrera arquitectònica en un pàrquing a Tarragona*

El senyor . va exposar al Síndic que, malgrat haver-se adreçat a l'Ajuntament de Tarragona manifestant la seva disconformitat perquè en la construcció d'un aparcament municipal subterrani per a residents no es complia la normativa sobre supressió de barreres arquitectòniques, malgrat les respostes rebudes del municipi, no s'havia resolt el problema denunciat.

El Síndic va iniciar la seva actuació, del resultat de la qual es desprenia que l'esmentat aparcament ja tenia un accés per a persones amb mobilitat reduïda, tal com disposa la normativa, encara que aquestes persones no hi tenien accés per totes les entrades.

El reclamant demanava que es col·loqués una barana en una de les altres entrades de l'aparcament per tal de facilitar-hi l'accés a l'aparcament, la qual cosa evitaria les molèsties de desplaçament a les persones amb mobilitat reduïda.

El Síndic va continuar la seva actuació, tot i que l'Ajuntament havia complert en la construcció de l'aparcament la normativa sobre supressió de barreres arquitectòniques. Així, va demanar-li, donat el baix cost de col·locar una senzill barana en una de les entrades, les possibilitats que hi havia que es pogués dur a terme aquesta petita obra.

Finalment, el Servei Municipal dels Disminuïts de l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Tarragona va col·locar la barana demanada i s'ha de destacar l'interès i la sensibilitat demostrats en aquest assumpte pels professionals del Servei Municipal dels Disminuïts.

Actuació d'ofici núm. 251/96

*Condicions assistencials dels disminuïts psíquics. Visita al Sanatori Villablanca*

De la visita efectuada pel Síndic al «Sanatori Villablanca, S.A.» el dia 19 de desembre de 1995 s'endegà l'Actuació d'Ofici núm. 251/96, la qual, i pel que fa a l'aspecte sanitari dels malalts mentals, ha quedat reflectida en el capítol dedicat a Sanitat, però l'aspecte relatiu als disminuïts psíquics i en especial la problemàtica en relació amb els 204 ingressats emparats pel contracte específic de disminuïts amb la Diputació de Barcelona, on s'evidencià la insuficiència de mitjans i de recursos per assistir-los, vam indicar a l'esmentat Centre que, sens perjudici de la resolució dels judicis, en aquests moments encara sota la tutela de la jurisdicció contenciosa administrativa, s'estudiarien les consi-

deracions i propostes que s'havien fet arribar a les administracions competents i els vam anunciar la prossecció de les nostres actuacions en aquest problema, a fi de trobar una solució. Ho tractem a l'Àrea 6 de Serveis Socials amb el mateix núm. d'Actuació d'Ofici 251/96, per tal com no es tracta de malalts mentals ni afecta al Departament de Sanitat i Seguretat Social.

La preocupació del Sanatori Villablanca, S.A., que acullia, en el moment de la nostra visita, de fet i sense conveni amb la Diputació de Barcelona, 204 disminuïts psíquics, pot quedar resumida en allò que s'indica al paràgraf següent, el contingut del qual fou notificat pel Centre als òrgans de les administracions implicades:

«Una normalització del preu/estada –corresponsable amb la que ja reben la majoria de centres–, permetria d'anar millorant els recursos humans i reforçar l'assistència i rehabilitació d'aquestes persones amb tantes mancances de tota mena, equiparant-los alhora a aquells ciutadans de Catalunya que gaudeixen d'una assistència millor, pel sol fet de trobar-se en un altre lloc més ben retribuït, amb el que s'evitaran els greuges comparatius que existeixen actualment i l'haver de resoldre aquests a cops de contencions»

Així, sobre la problemàtica assistencial de les persones amb disminució psíquica internades al Sanatori Villablanca, S.A. de Reus, i després d'estudiar-ne la problemàtica i els informes sol·licitats al Departament de Benestar Social i a la Diputació de Barcelona i suggerir allò que vam considerar més adient per tal d'aclarir i de posar fi a la preocupant situació dels 204 disminuïts psíquics, amb un preu/estada derivat del conveni formalitzat amb la Diputació el dia 10 de juny de 1991, a raó de 2.366 pts. per assistència residencial i de 6.000 pts. per assistència socio-sanitària per estada i dia, respectivament, ens vam adreçar a la Diputació i al Departament de Benestar Social resolent que, com sia que l'antic conveni subscrit entre Villablanca, S.A. i la Diputació de Barcelona, s'havia denunciat pel Centre des de l'any 1994, a part de representar per Villablanca, S.A. un dèficit d'ingressos per any de molts milions de pessetes i dificultar greument les possibilitats de reconversió d'aquest Centre, entenem que podia discriminar els 204 interns, al no poder-los assistir com la resta d'interns disminuïts i ja contractats amb l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) amb un preu/estada molt superior.

Dels nostres suggeriments adreçats a la Diputació de Barcelona, a fi que es revisés el preu/estada o es trobés una solució per assistir, amb la deguda suficiència, els residents, els quals, al nostre entendre restaven exclosos de la legítima atenció social que els correspon, s'ha aconseguit la manifestació de la reiterada preocupació de la Diputació, materialitzada, amb els pactes subscrits amb el Sanatori Villablanca, S.A. en dates 13 de febrer de 1996 i 4 de novembre de 1996, els quals estableixen un règim transitori, fins que no es dilucidin els contenciosos pendents de controvèrsia davant de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, les resolucions dels quals podrien comportar la sortida dels interns de l'esmentat Sanatori.

11744

Això no obstant, els esmentats convenis van suposar pel Centre que la Diputació satisfés en concepte de diferències de l'any 1994 la quantitat de 130.533.583 pts. i per diferències de l'any 1995 la quantitat de 174.855.534 pts. comproment-se el centre a no demanar res més per les prestacions efectuades a favor de la Diputació durant els anys 1994 i 1995, respectivament, en concepte d'assistència residencial i socio-sanitària dels disminuïts psíquics.

D'altra banda, dels nostres suggeriments al Departament de Benestar Social, sobre la possibilitat de complementar el preu/estada, o trobar una solució immediata que permetés assistir els 204 interns disminuïts, en el marc de les competències transferides a la Generalitat, en matèria de serveis i assistència social, se'n desprengué l'inacabat procediment de traspàs de la Diputació de Barcelona a la Generalitat de Catalunya i la diversa controvèrsia sota la tutela dels tribunals amb motiu de l'aplicació de les Lleis 5/87, de 4 d'abril, del Règim Provisional de les competències de les Diputacions Provincials i 26/91, de 13 de desembre, de Transferència de competències de les Diputacions Provincials a la Generalitat de Catalunya i del Decret Legislatiu 17/94, de 16 de novembre, desplegat pel Decret 284/96, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

Per tant, i com sia que es fa necessària i obligada la superació de les dificultats existents, per aconseguir una eficaç coordinació entre les diverses administracions públiques implicades, que no limitin els drets dels disminuïts psíquics, els quals, des de fa anys suporten l'exclusió, en contra dels principis de coordinació, col·laboració i cooperació per a la cohesió social, des de la nostra Institució es proposà l'alternativa de l'acció mediació, ja que, no entenem de cap manera justificada l'actual situació.

Actualment, i com sia que el conveni del Centre amb la Diputació de l'any 1991 fou denunciat al no acceptar-se pel Centre la pròrroga unilateral acordada per la Diputació, s'han signat dos acords entre el Centre i la Diputació, als quals ja ens hem referit, que si bé han suposat una millora econòmica pel Centre, no resol definitivament el problema.

Per això, i amb l'intent de què es canviïn els criteris i els plantejaments seguits fins ara, i a fi que s'assumeixin les corresponents responsabilitats per part de les administracions implicades, les hi hem proposat, sens perjudici de la tramitació i resolució dels corresponents recursos contenciosos-administratius, d'acceptar la nostra mediació.

Actuació d'ofici núm. 975/96

*Visita a la llar residència per a disminuïts psíquics Valldaura*

El dia 30 d'abril de 1996, el Síndic de Greuges va visitar la llar residència per a disminuïts psíquics «Valldaura»

L'entrevista tinguda amb la directora i la gerent permeté comprovar possibles problemes amb la tipologia del centre «llar residència» que en aquest cas té 22 places,

és de titularitat de l'ICASS i gestió municipal i treballa amb un mòdul d'usuari i dia valorat en 5.132 pessetes, la qual cosa podria comportar i condicionar d'altres aspectes funcionals.

La proporció de personal atès, la qual no pot ser inferior al 0'13 per monitors i/o educadors, no s'hi compleix. El centre està al límit de la seva capacitat, amb una llista d'espera de 130 residents.

Els 22 residents són incapacitats, la qual cosa segons la direcció és positiva. També es considera bona la implicació del jutge i del ministeri fiscal.

Pel que fa als aspectes i condicions materials, cal indicar que s'adeqüen bastant bé als requisits legals establerts, malgrat les greus esquerdes a les parets, que s'allarguen resseguint les frontisses de les portes, amb motiu d'haver-les eixamplades a les mides normals.

Això motivà el Síndic a suggerir al Departament de Benestar Social l'arranjament urgent d'aquestes parets esquerdades i estudiar la possibilitat de reclassificar la tipologia d'aquest establiment residencial, ateses les greus discapacitats dels residents. També es proposà d'estudiar les possibilitats d'esmenar els aspectes que podien malmetre la qualitat assistencial dels residents i els seus drets.

El Departament, corresponent als nostres suggeriments, indicà, en síntesi, que la tipologia de llar residència, tal com està enregistrat aquest establiment, és la correcta d'acord amb les condicions materials i funcionals, com ho és també la tipologia d'usuaris.

Pel que fa a la tipologia de residència, és prevista per a persones amb gran disminució profunda, que no és el perfil d'usuaris de Valldaura, on, si hi hagués alguna persona d'aquestes característiques, caldria comunicar-ho al Departament per buscar un recurs més adequat a les seves necessitats.

Pel que fa a l'arranjament de les esquerdes de les parets, els serveis tècnics ho estudiaran i es procurarà resoldre-ho tan aviat com sigui possible.

Per això, vam comunicar al centre i al Departament de Benestar Social que, tot esperant que es resolguessin aviat les deficiències observades i verificades pel Departament de Benestar Social, el Síndic donava per finalitzades aquestes actuacions i continuava a la disposició del Centre per a la millora de la qualitat assistencial dels residents i dels drets que els són inherents.

Actuació d'ofici núm. 1030/96

*Residència de disminuïts psíquics profunds La Pineda, de Terrassa*

De la visita, efectuada el dia 7 de maig de 1996, i entrevista amb el Director del centre La Pineda, de Terrassa, el Síndic observà l'excel·lent remodelació de dues plantes d'una de les ales de l'antic i abandonat Hospital del Tòrax (Sanatori de Terrassa), amb una capacitat de 30 places de profunds, amb mòdul usuari/dia de 9.810 pessetes, 31 places de psicòtics, amb mòdul usuari/dia d'11.280 pessetes, i 12 places en el centre de dia,

amb mòdul usuari/dia de 4.661 pessetes. La titularitat del centre és de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials i l'entitat gestora és la Fundació Vallparadís.

La proporció de personal per malalt atès no pot ser inferior a 0'45, la qual es compleix i la majoria dels residents estan incapacitats legalment; el mateix centre ha iniciat els tràmits i les relacions amb el ministeri fiscal i el jutge són correctes i fluides.

Pel que fa a les condicions materials, l'excel·lent situació del centre, molt ben tingut, minimitza dos problemes que es podrien esmenar amb la potenciació d'habitacions dobles o individuals, per preservar més la intimitat dels residents, i també amb un pla d'incendis, per evacuar els residents, tenint en compte l'emplaçament del centre en zona boscosa, la qual envolta l'antic hospital abandonat.

Tot això motivà el Síndic a suggerir la correcció dels aspectes esmentats, potenciar la divisió de les habitacions de sis residents en habitacions dobles i promoure un pla d'evacuació dels residents, en cas d'incendi.

Corresponent als suggeriments formulats, el Síndic fou informat en síntesi que la proposta de dividir les habitacions en individuals o dobles és un tema complex i molt car per dur a terme. Cal dir que la major part de les residències de profunds tenen habitacions compartides per quatre o sis usuaris, vist que això ofereix una sèrie d'avantatges de funcionament.

Pel que fa al pla d'evacuació, se'ns indicà que es farien les gestions oportunes perquè en el termini més curt possible es dugui a terme el dit Pla.

Per això, vam comunicar al Centre i al Departament de Benestar Social que, tot esperant que es resolguessin ben aviat les deficiències observades i verificades pel Departament de Benestar Social, procedíem a donar per finalitzades les nostres actuacions, restant a la disposició del centre per a la millora de la qualitat assistencial dels residents i dels drets que els són inherents.

Actuació d'ofici núm. 1488/96

*Residència de disminuïts psíquics Montserrat Montero, de Cerdanyola del Vallès*

De la visita efectuada el dia 25 de juny de 1996 i de l'entrevista tinguda amb el president de la Fundació Catalònia, el gerent director i els directors mèdic i psicopedagògic s'observà l'excel·lent emplaçament del recinte, a la carretera de la Flor de Maig, km 2,5, de Cerdanyola, on hi ha la residència per a disminuïts psíquics profunds La Casona, amb 57 places, subvencionades a un mòdul de 244.620 pessetes usuari/mes, la residència Joan Bofill, amb 34 places per a disminuïts amb greus trastorns de conducta, subvencionada a un mòdul de 270.000 pessetes usuari/mes, i la Institució Montserrat Montero, amb 206 places per a disminuïts psíquics profunds, a un mòdul de 185.625 pessetes usuari/mes, descomptades les subvencions de la Diputació de Barcelona, propietària dels terrenys on s'alcen els centres de la Fundació Catalònia.

La residència no té centre de dia, com seria recomanable. L'emplaçament, enmig del bosc, als afores de Cer-

danyola del Vallès, crea una barrera de comunicació i transport a superar per a una eventual integració social o comunicació dels residents amb llurs familiars.

La proporció de personal, de 0'45 per un resident, es compleix sobradament.

Les relacions de la Fundació Catalònia amb l'Administració tenen, a vegades, les dificultats pròpies de la coordinació administrativa; també hi ha alguns problemes juridicoclegals entre la Diputació de Barcelona i el Departament de Benestar Social, malgrat que la voluntat d'ambdues administracions permeti assolir, sens dubte, la finalitat i els objectius de la Fundació i de les residències.

Malgrat la tendència i necessitat d'incapacitar legalment la totalitat dels disminuïts psíquics profunds i d'haver-se incrementat els expedients tramitats a través de la Fundació Catalana Tutelar de Disminuïts Psíquics, aquest objectiu encara és molt lluny i caldria promoure i continuar l'esforç per aconseguir la incapacitació de la totalitat dels residents que atenen els centres, gestionats per la Fundació Catalònia, salvant també l'escassa implicació del ministeri fiscal i del jutge, malgrat l'autorització del darrer per ingressar als residents.

La diversitat de característiques de les persones ateses a la Institució Montserrat Montero fa que calgui agrupar i organitzar els residents, segons uns criteris d'edat i autonomia. Malgrat dividir-los en unitats, una de 100 usuaris i l'altra de 127, distribuïts en dues plantes-dormitori, no s'observa el més petit aspecte d'amuntegament, i és excel·lent la coordinació entre els diferents serveis, especialment els d'atenció directa i formació permanent, a més a més d'una correcta adequació dels programes generals i personals als residents.

La Llar de la Casona, de 26 persones, participa dels objectius d'intervenció educativa de la Institució Montserrat Montero i s'hi segueix un ritme més normalitzat i casolà, ateses les condicions dels residents.

El Centre Joan Bofill, exemplar i de nova planta, on la intervenció ha de ser necessàriament interdisciplinària per tal com té una població molt diversa, amb disminució psíquica severa i profunda, amb greus problemes de comportament, és paradigma del funcionament i la gestió d'un establiment residencial.

En general, les condicions funcionals i materials de tots tres centres són bones, i les dependències, ben comunicades dins del gran recinte, s'adeqüen força a allò que disposen els annexos 1 i 2 de l'Ordre 15 de juliol de 1987 i Decret 27/1987. L'allotjament, els menjadors i la higiene són exemplars.

Després d'aquesta visita, el Síndic va suggerir al Departament de Benestar Social la possibilitat de reforçar i, en tot cas, millorar els elements d'extinció d'incendis i el pla d'evacuació, sobretot per l'emplaçament dels centres; també caldria considerar la difícil possibilitat d'establir-hi un centre de dia per a externs, ja que els usuaris del centre ja en disposen, com també potenciar d'altres aspectes que podien millorar la qualitat assistencial als residents.

El Departament correspongué als suggeriments del Síndic i indicà, en síntesi, que la millora dels elements

11746

d'extinció d'incendis i el pla d'evacuació s'adeqüen bàsicament a l'actual normativa, tot i que hi ha algunes deficiències pel que fa a la senyalització, segons l'informe dels serveis d'inspecció del Departament. És per això que es preveia de posar-se en contacte amb el gerent a fi d'insistir que, donades les característiques de l'emplaçament del centre, s'estudiés la possibilitat de reforçar tots els elements de defensa contra incendis i que tingui permanentment en activitat el pla d'evacuació.

Pel que fa a la creació d'un centre de dia, s'assenyalà que se'n valorarien les possibilitats, encara que, per la situació del centre, les dificultats del transport diari i l'escassa demanda d'aquest servei, això no era en el moment de la resposta un projecte previst.

Per tot això, vam comunicar al centre i al Departament de Benestar Social que, tot esperant que es resolguessin ben aviat les deficiències observades i verificades pel Departament de Benestar Social, el Síndic tancava aquesta actuació i es posava a la disposició del centre per a la millora de la qualitat assistencial dels residents i dels drets que els són inherents.

Actuació d'Ofici núm. 2750/96

*Visita al Centre d'Atenció Especialitzada per a Disminuïts Psíquics Profunds Can Ruti, de Badalona*

Amb motiu de la preocupació d'aquesta Institució pel nivell assistencial de les residències de disminuïts psíquics de Catalunya, el Síndic visità el propassat dia 5 de novembre el Centre d'Atenció Especialitzada per a Disminuïts Psíquics Profunds Can Ruti, de Badalona, objecte de la present Actuació d'Ofici núm. 2750/96.

L'esmentat centre fou objecte de la visita i avaluació efectuada pel Defensor del Poble l'any 1995, reflectides en l'Informe sobre l'atenció residencial a les persones amb discapacitat i d'altres aspectes connexos. El mateix Defensor ressenyà el 1996 aquella visita.

Del resultat de la visita esmentada es desprengueren unes recomanacions de caràcter general i unes altres de caràcter puntual que es feren a l'ICASS. Les recomanacions generals es reproduïen tot comentant el grau en què han estat acceptades.

1) El Defensor del Poble va recomanar a l'ICASS que es donessin les instruccions oportunes per corregir els ingressos il·legals.

En la visita del Síndic, el passat dia 6 de novembre, i les actuacions corresponents s'observà que l'esmentat centre compleix la normativa vigent, té regularitzats tots els usuaris, no restringeix les visites dels interns, les seves comunicacions telefòniques i postals, ni permet de fer-ho als pares o tutors dels residents.

2) El mateix Defensor proposà que la utilització de la sala d'aïllament i els mitjans mecànics de contenció s'acomodessin a les pautes normals i vigents.

En la visita del Síndic es comprovà que l'ús de les sales d'aïllament ha estat protocol·litzat per escrit; l'ús n'és excepcional i pel temps imprescindible, prèvia la prescripció escrita del facultatiu o psicòleg, i en tot

moment es garanteix el dret a una assistència digna als ingressats.

3) El Defensor del Poble demanà d'incrementar la participació dels usuaris en les activitats d'oci i temps lliure a l'exterior de l'establiment.

En la visita del Síndic es constatà la voluntat del centre de proposar convenis amb l'Ajuntament, associacions i voluntariat, malgrat la difícil adequació dels usuaris a l'execució de les activitats i programes que es duen a terme i que es proposen, atesa la disminució psíquica profunda dels usuaris.

Quant a les recomanacions particulars fetes a l'ICASS sobre el Centre de Can Ruti, s'ha d'indicar el següent:

1) Es recomanà que s'estudiés d'ampliar les portes de l'establiment per evitar les dificultats en la circulació horitzontal de les cadires de rodes.

Persisteix l'actual situació, per tal com la majoria de portes no reuneixen les condicions ni les mides normals, d'acord amb la tipologia del centre.

2) Persisteix el dèficit en la protecció contra incendis i d'evacuació d'edificis, i cal una adaptació a la normativa vigent.

No s'ha considerat, per ara, la possibilitat de practicar un itinerari que, des de la terrassa de l'edifici i a través d'una rampa, doni pas a la via pública.

Les portes dels extrems de l'edifici, on arriben les escales, segueixen fermades i no permeten un ús ràpid i immediat, ja que estan tancades permanentment amb clau.

3) Encara no existeix cap pla d'emergència pel cas d'incendi i d'evacuació d'edificis.

4) Pel que fa als defectes observats a la cuina, segons les observacions del Defensor del Poble, val a dir que se'n construeix una de nova, i s'elimina el congelador irregular.

5) La nova cuina hauria de complir les característiques de la normativa vigent i totes les especificacions tecnosanitàries, la qual cosa ha de permetre corregir l'operació de neteja i construir magatzems adequats.

6) La retirada del congelador que no funcionava adequadament no ha comportat de substituir-lo per un de nou.

7) S'han eliminat determinats productes tòxics o peril·losos dels magatzems d'aliments.

8) No s'ha modificat el mobiliari de les sales destinades a les visites de les famílies, la qual cosa entenem que cal fer segons les demandes de l'associació de pares.

9) S'ha corregit la manca de programació de les activitats i programes del centre, els quals es notifiquen amb la suficient antelació a l'associació de pares o als tutors.

10) Persisteix la dificultat de distribuir als usuaris o, en el seu cas, als seus familiars o representants, un exemplar del reglament de règim intern, quan s'ingressa en el centre, atès que sembla que encara no s'ha elaborat ni aprovat.

11) Persisteix la necessitat de dotar el centre de categories de personal especialitzat, per a l'execució dels projectes programats per l'àrea psicopedagògica, els quals, atesa la inexistència de les esmentades categories, són a càrrec del personal amb categoria de cuidador.

12) No s'ha estudiat la possibilitat de dotar el centre amb personal amb la categoria de terapeuta ocupacional.

13) No s'ha valorat l'oportunitat de dotar el centre de personal logopeda.

14) No s'ha valorat la conveniència d'estudiar la suficiència o no del personal amb categoria de cuidadors, a fi de determinar la seva possible ampliació, com tampoc no s'han proveït les set vacants existents, malgrat que al cap d'un any de l'avaluació del Defensor del Poble la variació que s'ha produït ha comportat un augment de la utilització de la residència, on ha passat de 59 a 62 la cobertura de places d'internat.

Quant a les places del Centre de Dia (externat), malgrat que el seu nombre previst, nominalment, sigui de 30, d'utilització només n'existeixen 20, en les quals també s'ha produït un augment, i ha passat a 25 la cobertura d'aquestes, en conseqüència el percentatge d'utilització és d'un 125%, sense que això malmeti l'atenció.

S'ha reduït una plaça d'auxiliar de serveis generals. Actualment hi ha 55 places ocupades, sens perjudici de persistir els serveis prestats a temps parcial per diferents facultatius i dels serveis contractats d'empleats pel personal de cuina i neteja.

Per tot això, vam creure convenient adreçar-nos al Departament de Benestar Social fent les següents consideracions:

a) Caldria recordar al Director General de l'ICASS que el centre ha de valorar la possibilitat de proveir les places vacants observades en el personal cuidador (5), auxiliar de clínica (1), A.T.S. (1) i d'ampliar de nou la plaça que es reduí d'auxiliar de serveis generals.

b) Caldria recordar al Director General de l'ICASS la conveniència d'estudiar la possible ampliació de les portes de l'establiment a les mides normals de les residències i centres per a disminuïts psíquics, a fi d'evitar les dificultats de circulació de les persones amb cadira de rodes.

c) Cal esmenar el dèficit existent en la protecció contra incendis i d'evacuació d'edificis i adaptar el centre a la normativa vigent.

S'ha de considerar la possibilitat de practicar l'itinerari entre la terrassa de l'edifici i la via pública, a través d'una rampa, per poder evacuar de la forma més ràpida els usuaris, estudiant la possibilitat d'aïllar, amb una tanca, l'entrada del centre de la via pública, atès el perill que representa la circulació de vehicles, per l'entrada i sortida dels disminuïts al centre.

S'ha de trobar la solució per resoldre el problema que impedeix l'ús de les portes dels dos extrems de l'edifici, les quals estan tancades permanentment amb clau.

S'ha d'elaborar un pla d'emergència per al cas d'incendi i d'evacuació d'edificis.

d) Cal millorar els aspectes de condicionament i elements de la cuina i els magatzems, aprofitant la construcció de nova cuina i ampliant-los amb els materials i instruments necessaris i adaptant-se en tot a la normativa tecnicosanitària.

e) Cal estudiar la possibilitat de modificar el mobiliari de les sales destinades a les visites dels familiars i la utilització de la pròpia sala.

f) Cal poder distribuir als usuaris o, en el seu cas, als familiars o representants legals, un exemplar del reglament de règim intern del centre, en el moment de produir-se l'ingrés.

g) Cal seguir valorant la conveniència de dotar el centre amb categories de personal especialitzat, per a l'execució dels projectes programats per l'àrea psicopedagògica, atès que els executa el personal cuidador.

h) Cal estudiar la possibilitat de dotar el centre amb personal amb la categoria de terapeuta ocupacional, logopeda, i també l'augment de cuidadors.

La correcció de les disfuncions observades a les esmentades consideracions permetrien esmenar els aspectes que, en opinió del Síndic, fan menystenir la qualitat assistencial del centre. D'altra banda, cal millorar els drets dels usuaris assistits en un establiment especialitzat, d'acord amb l'Ordre Catalana de 15 de juliol de 1987, el Decret 284/96, de 23 de juliol, i en el marc d'actuació del Decret Legislatiu 17/94, de 16 de novembre.

Els esmentats suggeriments resten pendents de valoració i acceptació per part del Departament de Benestar Social.

Els esmentats suggeriments han estat considerats pel Departament de Benestar Social abans de cloure el present Informe al Parlament.

Actualment, el Gabinet Tècnic de l'esmentat Departament està treballant el pla d'emergència per als centres i en el termini d'un mes les mesures proposades es podran sotmetre al Servei de Prevenció i Extinció d'Incendis per a la seva aprovació.

La cuina ja ha estat totalment remodelada, compleix la normativa vigent, amb totes les especificitats tecnicosanitàries i amb la conseqüent correcció de les operacions de neteja i emmagatzament, funcionant satisfactòriament des del mes de gener de 1997.

També s'ha modificat el mobiliari de les sales destinades a les visites de les famílies.

El personal que atén als usuaris està inclòs en la categoria de tècnic especialista en atenció a persones disminuïdes (FP2), estant capacitats per aplicar els programes individuals que dissenya l'equip tècnic.

No es creu necessària la figura del terapeuta ocupacional, ni la de logopeda, ateses les característiques dels usuaris i la capacitació professional de la plantilla.

Quant al Reglament de règim interior, aquest va ser informat pel Consell Assessor i de Seguiment del Centre i actualment s'està procedint a la redacció d'un de nou, per tal d'adaptar-lo a la vigent normativa i poder-

11748

se'n entregar un exemplar als representants dels usuaris.

Així mateix, també s'ha procedit a la regularització de la capacitat registral del centre, després de la remodelació de les aules que es feu l'estiu passat.

El Síndic vetllarà per l'aplicació dels suggeriments formulats i espera que ben aviat s'hagin acomplert totes les actuacions que facin possible la millora de l'assistència prestada amb uns estàndards satisfactoris en el moment de la visita als usuaris del centre.

Actuació d'Ofici núm. 1320/94 (pàgina núm. 2426 *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya* núm. 30, de 21 de març de 1996)

#### *Residències de disminuïts*

Arran de la visita efectuada al complex assistencial Joan Riu, per a persones amb disminucions, situat al barri de Sant Gregori de Girona, pel que fa al centre de dia, el Síndic va suggerir al Departament de Benestar Social, per tal de millorar el servei que ja es presta amb uns estàndards de qualitat alts, que en la mesura que les disponibilitats pressupostàries ho permetessin, s'hi fessin les obres d'adaptació dels lavabos i de supressió de barreres d'accés de sortida i d'entrada al jardí. El Departament de Benestar Social va informar que tenia previst de fer-les dins de l'any 1996.

El Síndic s'ha adreçat al Departament consultant si s'han dut a terme les esmentades obres. Rebuda la informació, se'ns indica que les obres esmentades no ha estat possible dur-les a terme dins l'any 1996, però en aquest moment ja se'n tenen el projecte tècnic i l'estimació econòmica, i és previst poder-ho executar dins l'any 1997.

El Síndic va suspendre aquesta actuació i demanà al Departament de Benestar Social de ser informat quan es realitzin les obres.

D'altra banda, després de la publicació del Decret 336/1995, de 28 de desembre, i per tal de comprovar-ne l'aplicació, el Síndic s'adreçà al Departament de Benestar Social demanant informació sobre el nombre de serveis ocupacionals d'inserció existents actualment, el nombre de places de què es disposa i el nombre de demandes, i també de les activitats previstes en aquest servei que han de fer les persones que hi accedeixin. També es demanà informació sobre els llocs de treball en centres especials de treball existents i els que s'han creat, el nombre de demandes.

En el moment de tancar aquest Informe, encara s'ha de valorar l'esmentada informació, que ja ha estat rebuda.

Actuació d'Ofici núm. 1848/96

#### *Visita a la Casa Asil de Sant Andreu del Palomar, de Barcelona*

El dia 23 de juliol, el Síndic de Greuges va visitar la Casa Asil de Sant Andreu del Palomar.

#### *Població atesa i personal*

L'Asil té una capacitat de 168 places. El Centre de dia té una capacitat de 50 places.

Actualment, la comunitat de religioses de la Sagrada Família d'Urgell, que té al seu càrrec l'asil i el col·legi, està formada per 17 religioses. El centre està situat al carrer d'Agustí i Milà, 78, de Sant Andreu del Palomar, de Barcelona.

El personal que té cura de l'assistència i serveis a l'asil i al centre de dia és el següent:

Religioses de la Sagrada Família	12
Personal sanitari llicenciat i titulat superior	7
Personal sanitari i auxiliar	18
Personal de serveis (cuina, menjador, bugaderia)	21
Personal administratiu	2

A més a més, hi col·laboren 46 persones voluntàries, amb una dedicació parcial de dies i horaris, i, encara, rep la prestació social substitutòria de quatre objectors de consciència en col·laboració amb el Ministeri de Justícia.

L'asil funciona com a residència i residència assistida, a més a més del centre de dia.

La residència és ocupada per gent gran que es val per ella mateixa, surten a passejar i fan una vida normalitzada. La residència és la seva llar.

Els ocupants de la residència assistida no es valen per si mateixos, sinó que necessiten ajuda; algunes persones necessiten més cura que les altres, però, en tot cas, totes necessiten assistència.

En el Centre de dia els usuaris són persones amb discapacitats i que necessiten una atenció prolongada per poder viure a casa seva.

#### *Infraestructura*

L'edifici on radiquen la residència, el centre de dia i l'escola té entrada per dos carrers.

El centre de dia n'ocupa la planta baixa i comunica amb el Col·legi Sagrada Família –amb 1210 alumnes el curs 1995-1996– el pati de l'escola és compartit amb la residència, el centre de dia i els nens –és a dir, que conviuen nens i gent gran alhora, a la vegada que organitzen activitats conjuntes com la setmana cultural, en la qual ensenyen manualitats als alumnes de l'escola–, la qual cosa consideren satisfactòria totes dues parts.

El centre de dia disposa d'una furgoneta, que condueixen els objectors.

El centre de dia té una entrada molt espaiosa i lluminosa. Té un servei de perruqueria, servei de podòleg, tanatori, sala d'estar per a la família i sala de rehabilitació; està adaptat per a disminuïts físics.

La cuina està molt ben condicionada, amb rebost, cambres i congeladors separats. També disposa de bugaderia i lloc per a l'equip generador de calefacció, menjador i sala per a cinema.

Totes les instal·lacions presenten un estat de conservació satisfactori.



A les dues primeres plantes hi ha la residència. La primera planta és dedicada a les persones que necessiten assistència, i la segona a les que es valen per elles mateixes. Per accedir-hi, hi ha dos ascensors, un dels quals avisa de la planta on és. L'altre, segons la planta, té les portes de diferents colors. Hi ha dues dutxes assistides a cada planta. La residència també comunica amb el col·legi, però del col·legi no es pot accedir a la residència si no és un cas urgent.

A la residència per a vàlids les habitacions són de dos llits, amb armari individual, bany sense plat de dutxa; aquesta es troba al mateix nivell que el terra. Avís d'emergència: el timbre només es para quan entra la infermera a l'habitació. També tenen alguna habitació individual per a casos necessaris.

Hi ha dues sales de televisió, un magatzem de labors, una terrassa a dalt de tot, que utilitzen quan fa bon temps. Per a un possible cas d'incendi, el centre té un pla d'evacuació.

Les instal·lacions i el mobiliari, tant de les habitacions com de les sales d'estar, estan molt ben condicionats i són molt acollidors.

A la residència assistida, les habitacions són de dos llits; hi ha una infermeria, sala per al metge, despatxos i una sala d'estar, també ben condicionada, però no és tan acollidora com la residència de persones no invàlides.

#### *Conclusions*

Tant la residència com el centre de dia es troben en molt bones condicions. Cal destacar l'entusiasme i dedicació dels professionals que hi treballen i dels voluntaris, com també dels membres de la Junta del Patronat. També valorem positivament el fet que la gent gran i els nens puguin comunicar-se els uns amb els altres.

#### Queixa núm. 2049/96

##### *Manca de recursos econòmics*

La senyora . exposà al Síndic que es trobava en una precària situació econòmica familiar i conseqüentment no podia atendre les despeses del seu habitatge de protecció oficial. La reclamant era mare de quatre filles, estava sense feina i amb el marit privat de llibertat.

El Síndic es posà en contacte amb els serveis socials corresponents, que, amb la informació proporcionada, demostraven que es tracta d'una família multi-problemàtica; les filles també són assistides pels serveis socials, la mare, que no accepta el seu rol i el delega a la segona filla, pensa que els altres li han de resoldre tots els problemes; rep la prestació PIRMI, però no en compleix les condicions, té greus dificultats per administrar els diners. Se li ha ofert diverses alternatives, però segons els serveis socials és molt difícil treballar amb aquesta família. Respecte a habitatge, també s'intenta trobar-los alguna solució.

El Síndic va trobar correcta l'actuació dels serveis socials i va indicar a la promotora de la queixa que tornés als serveis socials per tal que continuessin fent el seguiment del cas i poder gaudir de les possibles ajudes.

Finalment ha tornat als serveis socials i el PIRMI no se li ha retirat, ja que ara segueix amb absoluta serietat les condicions establertes. Les seves filles també responen a les alternatives ofertes —estudi graduat escolar i formació ocupacional. El Síndic ha donat per acabada la seva actuació.

#### Queixa núm. 1571/95

##### *Problemes econòmics*

El senyor . va comparèixer a la Institució exposant la seva situació personal en el sentit que es trobava sense feina, amb problemes familiars. Si bé es queixava del tracte rebut dels serveis socials, no concretava la seva demanda.

El Síndic es va posar en contacte amb els serveis socials corresponents, els quals el van informar que el Sr. . planteja diversos problemes i la seva exposició és molt dispersa. Diuen que treballava pel seu compte, tenia un petit negoci, però actualment no li anava bé i tenia deutes pendents; arran d'això el va tancar, la situació familiar també va empitjorar i el matrimoni es va separar; la seva muller té la guarda dels fills. L'habitatge familiar de lloguer el va haver de deixar perquè no en podia atendre les despeses i ara viu amb la seva mare. A conseqüència de tot això pateix una depressió.

Els serveis socials van indicar que a l'autor de la queixa li havien ofert ajuda en el sentit d'orientar-lo quant a com satisfer els deutes que tenia amb la Seguretat Social, arran del negoci que havia tingut; havia estat en tractament psiquiàtric, per això, es van posar en contacte amb el centre on l'havien atès i van quedar que quan es tingués el diagnòstic traslladarien el seu informe al Centre d'Atenció Primària per tal que en fes el seguiment i portar un control, i seguir treballant amb ell. D'altra banda, també es plantejava de posar una treballadora familiar a la mare perquè era molt gran. A l'última entrevista que tenien, ell no s'hi va presentar.

El Síndic es tornà a adreçar a l'interessat per tal que tornés als serveis socials i des d'allà pogués rebre les ajudes corresponents. Finalment es va celebrar una entrevista amb els serveis socials, que continuen treballant el cas.

#### Queixa núm. 449/96

##### *Problemes de salut mental*

El senyor C. es va adreçar al Síndic el 7 de març de 1996 exposant la situació en què es trobava el seu veí senyor E.

El promotor de la queixa ens manifesta que el senyor E. té visiblement afectades les facultats físiques i mentals, ocupa els baixos d'un edifici situat al barri de la Barceloneta afectat per un pla urbanístic que preveu d'enderrocar-lo. A tots els veïns de la finca se'ls ha facilitat un nou habitatge, en unes condicions favorables de finançament, excepte al senyor E., que, segons els serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona, sembla que ha de ser ingressat en una residència.

11750

A final de 1995, es va fer efectiu el trasllat dels veïns de l'immoble, excepte el senyor E. En l'actualitat el seu habitatge no reuneix les condicions mínimes d'habitabilitat i higiene.

El Síndic, en data 15 de març de 1996, es va dirigir a l'Ajuntament de Barcelona demanant la informació corresponent.

De l'informe rebut l'11 de juny es desprèn que el senyor E., és atès pels serveis socials des de l'any 1989, a petició de la seva mare per greus problemes de convivència. S'inicien diferents gestions a fi de regular la situació, amb total resistència de l'afectat. Es tramita sollicitud d'ingrés psiquiàtric en el Jutjat, s'obté l'autorització, i s'inicien diferents estratègies per a l'ingrés. L'interessat fugí en tres ocasions de l'hospital psiquiàtric i abandonen aquesta alternativa. Es gestiona pensió de disminució, amb grans dificultats per la seva manca de col·laboració. La pensió s'obté el setembre de 1990.

La situació familiar queda estabilitzada, ja que la mare va a viure amb una filla, i baixa cada dia a casa el seu fill a endreçar les coses, ja que el senyor E. es nega que es renti res, es cuini etc.

El gener de 1995, la mare, de 86 anys, es trenca la clavicula i deixa d'assistir-lo diàriament; l'agost de 1995 se li comunica que l'habitatge està afectat i que ha de deixar-lo. S'inicien tots els tràmits per sol·licitar una residència per a gent gran. Davant la negativa de l'interessat, s'inicia una revisió de grau com a disminuït psíquic, que permeti sol·licitar la incapacitació legal i assignar-li mesures tutelars i d'ingrés en una residència.

La situació actual és que el senyor E. viu sol, no accepta cap atenció personal ni atenció en el seu domicili, ni treballadora familiar, ni neteges de xoc, àpats a domicili, ni cap ingrés. Sols recorre als serveis socials quan fa dies que no veu la seva mare o el seu cunyat, perquè els avisin telefònicament. Totes les intervencions fetes han tingut el suport del seu cunyat.

Actualment presenta trastorns de conducta, que bàsicament es tradueixen en accions per cridar l'atenció de la seva mare, per no estar sol.

En els últims mesos la intervenció dels serveis socials ha intentat, en tot moment, facilitar un ingrés voluntari en una residència.

S'han coordinat totes les gestions pròpies de la família i s'han fet els acompanyaments a les revisions mèdiques per poder tramitar amb la mediació de la Fundació Catalana Tutelar Aspanias el procediment d'incapacitació, tanmateix s'ha fet la petició de residència per a gent gran, de la qual s'obtingué plaça, però davant la seva negativa sols cal esperar la resolució judicial.

D'altra banda, se'ns informa que si es fes necessari l'enderrocament de la finca, PROCIVESA assumeix la reinstal·lació en uns apartaments.

Davant d'aquesta informació el Síndic va donar per acabada la seva actuació en aquest assumpte, tot informant el promotor de la queixa sobre l'actuació dels serveis socials, la qual va considerar correcta.

Queixa núm. 2472/96

*Desacord amb la resolució d'un contracte de lloguer*

La senyora . va comparèixer a la Institució per exposar la seva disconformitat amb el procediment seguit per l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès en resoldre un contracte de cessió del seu habitatge. Segons va manifestar la interessada, li van notificar amb 15 dies d'antelació que havia de deixar l'habitatge.

De la informació rebuda dels serveis socials es desprèn que el cas d'aquesta senyora el porten des de fa vuit anys, és una família molt conflictiva. La senyora . té problemes psicològics i de salut mental, però no vol seguir cap tractament. Se separa del marit i la custòdia del fill se li dona a ell. L'Ajuntament ofereix a la promotora la possibilitat d'accedir a un pis de protecció municipal; se li aconsegueix el PIRMI, amb la contraprestació d'un curs de formació, però ho deixa; se li aconsegueix un altre curs i també el deixa. Durant l'avís de desocupació de l'habitatge marxa a un país estranger a un camp de treball. No avisa ningú del seu nou domicili. L'habitatge el té brut i amb molt desordre. Se li retira el PIRMI perquè troba una feina, però també la deixa.

Els serveis socials li fan una altra oferta, amb un nou pla d'ocupació de l'habitatge, amb un nou contracte i un nou compromís, però no es presenta a l'entrevista. Se li van proposar dues entrevistes més, però no hi compareix. Finalment, es fan les gestions pertinents perquè deixi l'habitatge.

El Síndic, considerant correcta l'actuació dels serveis socials, en va informar la interessada i donà donat per acabada aquesta actuació.

Actuació d'ofici núm. 1260/96

*En relació amb persones que presenten diverses problemàtiques*

El Síndic demanà informació al Servei de Prevenció, Orientació i Teràpia per a Toxicòmans (SPOTT), de la Diputació de Barcelona, sobre una persona que pernотava al carrer Sant Honorat, en un contenidor de runa d'una obra d'aquell carrer.

L'SPOTT comunicà al Síndic que aquella persona, usuari del servei esmentat, seguia tractament amb metadona i, junt amb una altra persona que també hi pernотava, presentava una sèrie de característiques a considerar: polidrogodependència, malalties associades, suport familiar inexistent, trastorn mental, cap feina ni prestació econòmica, sense sostre, greu desestructuració personal, conflictivitat social i legal.

L'afectat, atesa la seva situació, passava el dia acollit a l'SPOTT i, a l'hora de tancar el centre, dormia al carrer aprofitant la protecció del contenidor i uns plàstics.

El mateix centre havia fet diverses gestions prop d'altres organismes (Ajuntament de Barcelona, Atenció Primària, Urgències Socials, Filles de la Caritat, Hospital Psiquiàtric de Sant Boi, Creu Roja, Càritas, etc), la majoria dels quals ja coneixien aquestes persones i els havien ofert recursos, però la complexa condició

dels afectats havia generat un fracàs en els intents d'ajudar-los i en conseqüència moltes d'aquestes institucions no consideraven possible cap altra intervenció.

L'SPOTT afegia no tenir altres respostes a situacions personals com les descrites i no creia que n'hi hagués que preveïessin la complexa problemàtica d'aquestes persones. Tot i això continuaven donant suport a aquestes dues persones, que, tanmateix, en el moment de redactar aquest informe, estan ingressades en un centre.

Els serveis socials de la Diputació van indicar que estaven oberts a qualsevol iniciativa que conduís a plantejar possibles respostes integrals per atendre persones com les descrites.

El Síndic, davant d'aquest problema de caràcter general, ja conegut per altres queixes rebudes, continua la seva actuació amb vistes a determinar si és possible millorar la resposta que els serveis socials poden oferir a persones amb problemàtiques com les descrites.

Actuació d'ofici núm. 2911/96

*La consideració de família nombrosa per les unitats familiars en casos de minusvalidesa dels fills*

El Procurador del Común de Castilla y León s'adreçà al Síndic per exposar el problema de les famílies formades per pare, mare i dos fills, un dels quals és disminuït, i que no són beneficiaris de la protecció a les famílies nombroses, malgrat que la Llei 42/1994, de 30 de desembre, de mesures Fiscals, Administratives i d'Ordre Social, en la disposició addicional quarta, fa extensiu el concepte de família nombrosa a les que tenen tres fills.

El Procurador afegia que considerava el moment oportú perquè els diferents Síndics autonòmics possessin en comú les qüestions plantejades per famílies que, tot i no estar dins els supòsits que la llei enumera, resultarien comparativament dignes de protecció en atenció a situacions de minusvalidesa dels fills, empenent, doncs, l'oportuna reforma legislativa, amb un informe previ al Defensor del Poble per tal que intervingui davant els poders públics instant la reforma del règim de protecció de les famílies nombroses que resulti aplicable a tot l'Estat.

El Síndic va manifestar al Procurador del Común de Castilla y León que, si bé no havia rebut cap queixa sobre el problema plantejat, per altres queixes rebudes de famílies nombroses en les quals es plantejaven diverses qüestions, aquesta Institució tenia un estudi en preparació sobre normativa, beneficis, actuacions i propostes que s'han realitzat, a la fi de millorar la situació de les famílies nombroses. I que estava d'acord amb el seu plantejament i abonava que, juntament amb altres comissionats parlamentaris autonòmics, es demanés al Defensor del Poble que recomanés un canvi de normativa en el sentit que es considerin nombroses les famílies formades per pare, mare i dos fills, un dels quals sigui disminuït.

## SECCIÓ 6B

### INFANTS

#### 1.1. INTRODUCCIÓ

En aquest apartat incloem les queixes referents a qüestions que afecten els menors en situació de risc social, independentment de la reassignació de competències en matèria de menors al Departament de Justícia, el qual torna a tenir-ne assignades les tasques de protecció i tutela, en general.

Les queixes més significatives han estat les referents a qüestions que afecten el procediment d'adopcions: lliurament de certificats d'idoneïtat i criteris seguits per l'Administració competent en la selecció de les famílies que han fet la sol·licitud d'adopció. El Síndic també ha rebut queixes en les quals els pares o familiars s'oposen a la mesura acordada en relació amb la guarda i custòdia de l'infant.

El Síndic ha continuat o bé iniciat actuacions en relació amb els problemes que afecten els menors, i així ha tornat a insistir sobre l'aparició d'informació sobre menors en els mitjans de comunicació, els missatges publicitaris que específicament se'ls adrecen, i ha continuat les visites a diferents centres d'acolliment.

L'any 1996 s'han efectuat un total de 60 actuacions, de les quals 13 han estat consultes resoltes, 38 queixes rebudes i s'han iniciat 9 actuacions d'ofici, a les que cal afegir el seguiment de 3 que van començar el 1995, el que significa que en aquest àmbit hem iniciat el major nombre d'actuacions per iniciativa pròpia. Confiam que la designació d'un Adjunt per a la defensa dels drets dels infants, prevista per l'exercici de 1997, permetrà intensificar la tasca del Síndic en relació amb els infants en situació de risc social.

#### 1.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

##### *Infants*

- Adopció i acolliments familiars
- Equips professionals
- Centres
- Mitjans de comunicació

#### 1.3. QÜESTIONS RELATIVES A LA PROTECCIÓ DELS INFANTS

Els canvis produïts els darrers anys en les normes jurídiques, dotació de recursos, creació de xarxes, sensibilització de les administracions i de l'opinió pública han estat considerables en el món de la infància, i en particular els relacionats amb el que genèricament denominem infància en situació de risc, per molt que encara hi hagi buits i realitats a millorar.

Com s'ha dit altres vegades, a Catalunya, que ha estat capdavantera en l'atenció a la infància, actualment ja disposem de la Llei General de la Infància, la Llei de Catalunya 8/1995, de 27 de juliol, d'Atenció i Protec-

11752

ció dels Infants i Adolescents i de la modificació de la Llei de Catalunya 37/1991, de 30 de desembre, sobre Mesures de Protecció dels Menors Desemparats i de l'Adopció. En l'àmbit estatal s'aprovà la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor, de Modificació Parcial del Codi Civil i de la Llei d'Enjudiciament Civil. Malgrat, però, el que hem dit abans i la normativa que protegeix els drets dels infants, segueix havent-hi conductes que la conculquen.

Sense entrar en un estudi detallat de les causes que porten a aquesta conculcació, insistim en determinats aspectes als quals hem fet referència en altres informes, però que interessa tornar a apuntar, ja que entenem que han de ser afrontats pels poders públics per tal d'avançar en la protecció i defensa dels drets del menor.

### 1.3.1. ELS INFANTS AMB RISC SOCIAL I LES SEVES FAMÍLIES. L'ACCIÓ JUDICIAL.

El Síndic ha continuat rebent queixes de famílies biològiques disconformes amb les decisions de la Direcció General d'Atenció a la Infància sobre la tutela dels menors. En aquestes qüestions, l'actuació del Síndic de Greuges consisteix a informar el promotor de la queixa sobre la possibilitat d'interposar-hi algun recurs i a vetllar que s'hagi respectat el seu dret a formular alegacions i que aquestes es resolguin motivadament, però la Institució no entra en el fons de la qüestió, en el contingut de la decisió.

Tot i això, preocupa el Síndic el fet que en algunes d'aquestes queixes l'oposició de la família biològica, sigui el pare, la mare, els avis, els oncles, etc., a la mesura acordada per l'Administració es converteixi en una lluita aferrissada per obtenir o recuperar, si ja la tenien, la guarda dels menors. És completament legítim que les parts implicades defensin per les vies legals els seus interessos, però no que per defensar-los s'utilitzin els infants com a instrument de mútua pressió i que siguin aquests últims els que en pateixen les conseqüències.

Per tot això, insistim de nou que cal agilitar la tramitació d'aquests expedients en els quals està en joc la guarda i custòdia dels infants; és necessari també palliar la lentitud judicial a resoldre'ls. Són expedients complexos, en els quals el jutge ha d'escoltar totes les parts implicades, estudiar informes dels equips professionals etc., i decidir sobre el futur del menor. Això afegit al volum de feina dels jutjats de família, que han de dirimir també les qüestions relatives a separacions, divorcis, etc, n'alenteix la resolució.

Per això, reclamem novament que els jutges, magistrats i fiscals que se n'encarreguen disposin de l'adequada formació especialitzada i tinguin dedicació exclusiva en aquesta matèria. L'interès superior del menor, principi que ha d'informar totes aquestes actuacions, s'ha de traduir en una agilitat dels tràmits administratius i judicials i en la millora de la coordinació i cooperació entre el poder judicial i els serveis d'atenció a la infància. El temps corre contra els menors i s'ha d'evitar que es converteixin en les víctimes del procediment: ja ho són prou per la situació que malauradament els ha tocat viure.

Així, també entenem necessària una reflexió sobre la situació que pateixen els menors quan es produeix una ruptura familiar: ens referim als plets de separació o divorci, en què es ventilen qüestions d'importància com l'atribució de la guarda i custòdia, la pertinença o no i, si s'escau, el tipus de règim de visites, l'eventualitat de la privació de la pàtria potestat amb el pare o la mare, la fixació i reclamació de pensions d'alimentació, etc. En massa ocasions els fills també són els instruments a través dels quals es canalitzen els més profunds odís entre els pares i d'altres familiars.

Tot sovint, en aquests plets, els menors pateixen dues situacions: les conseqüències del trencament familiar i haver de passar pel procediment judicial.

En tots aquests casos es pressuposa, com a referent general, que la tutela judicial té com a fi primordial i últim de salvaguardar l'interès més necessitat de protecció, que és el dels infants implicats, sempre com a subjectes passius, en aquests procediments. Fem, doncs, entre tots que això sigui una realitat.

### 1.3.2. EL INFANTS I LES INFORMACIONS DELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

Volem tornar a insistir en la preocupació del Síndic per l'aparició d'informacions sobre menors en els mitjans de comunicació social, amb la vulneració del dret a l'honor, a la intimitat i a la pròpia imatge. Insistim en la necessitat que s'extremen les garanties en els supòsits en què el titular d'aquest dret fonamental sigui un menor, i que s'adeqüi la llibertat d'informació i d'expressió a la necessitat de protegir la infància, des de l'enfocament de l'interès superior del menor (vegeu Actuació d'Ofici núm. 200/96). Confiam que l'activitat del Consell de la Informació de Catalunya, en l'aplicació del codi deontològic o declaració de principis de la professió periodística a Catalunya, el criteri onzè del qual disposa tractar amb especial cura tota informació que afecti els menors, ajudarà a evitar aquests capteniments.

El Síndic també ha rebut queixes sobre els missatges publicitaris dirigits a menors, com la d'un grup de reflexió sobre els problemes de la infància a Catalunya anomenat «Infants-Consens». El Síndic ja ha expressat la preocupació per la presència, en revistes dirigides a menors, de missatges publicitaris molt agressius per estimular-los a adquirir video-jocs, i hem de referir-nos novament a l'apologia del consum adreçada pels mitjans de comunicació als menors. Es tracta que hi hagi més consciència ètica tant de guionistes com de programadors, productores, realitzadors, periodistes i presentadors.

### 1.3.3. L'ACTUACIÓ ADMINISTRATIVA: AGILITAT I PREVENCIÓ

No ens cansarem d'insistir, una vegada més, que el cavall de batalla és la prevenció, i per això cal actuar amb la màxima urgència en relació amb els problemes dels infants, tant pel que fa al diagnòstic de la situació de risc (vegeu queixa núm. 2311/95), com a facilitar el recurs adient (vegeu queixa núm. 1893/95).

Cal atendre els problemes dels menors amb la celeritat exigible en tota societat avançada. Tenim una base de drets, reconeguts en instruments jurídics, suficient; però, perquè siguin efectius, cal defensar-los en la pràctica. El conjunt de la societat i molt especialment les institucions públiques han de promoure les condicions perquè aquests drets siguin una realitat plena i constant.

Aplaudim iniciatives com la recent publicació «El llibre d'en Pau» una guia per a l'abordatge del maltractament en la infància per als professionals de la salut, que s'ha efectuat a partir d'un conveni entre l'Institut Català de la Salut i l'Associació Catalana per la Infància Maltractada, amb la col·laboració de la Direcció General d'Atenció a la Infància i el suport de diverses organitzacions (Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, Audiència Provincial, Societat Catalana de Pediatria i els col·legis professionals de Catalunya de Metges, Psicòlegs, Diplomats en Infermeria i Diplomats en Treball Social i Assistents Socials). Entenem que aquesta publicació servirà per als professionals que es troben diàriament en contacte amb menors, per tal que sàpiguen com detectar una situació de maltractament i saber què fer davant d'una situació de risc, a qui dirigir-se, etc.

L'any 1996 es recordarà, entre d'altres coses, per la descoberta per l'opinió pública de l'existència de xarxes organitzades dedicades a possibilitar els abusos sexuals i la prostitució de menors, en el cor de la civilitzada societat europea occidental, paladí dels drets humans, de la qual formem part.

La divulgació dels horribles fets succeïts a la veïna Bèlgica, alhora que escandalitzar-nos, han fet palès que cal destinar suficients recursos d'investigació policial i l'adopció de mesures penals, per fer front a una de les formes més endolentides d'agressió als infants, que també es produeix a casa nostra i que, a vegades, en té l'origen mitjançant l'organització de l'anomenat turisme sexual a països del tercer món.

Posar l'accent en la prevenció d'aquests atacs als drets més bàsics de les persones, en aquest cas menors, vol dir invertir en educació, en serveis socials, en procurar la rehabilitació d'aquells que els han comès, per reprovable que sigui la seva conducta; però vol dir, també, disposar dels recursos legals, policials i jurisdiccionals per sancionar-los.

En definitiva, doncs, en aquest i en els altres aspectes que hem comentat, cal que tota la societat s'hi impliqui. Però de vegades aquesta implicació no es produeix per desconeixement, i per això seria bo que es donés més divulgació, de forma continuada en el temps, a la Convenció sobre els drets de la infància, aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides, el 20 de novembre de 1989, de la Llei General d'Infància i dels recursos, serveis, institucions, publicacions, etc., que actuen en defensa dels drets dels menors.

#### 1.3.4. VISITES A CENTRES

Com dèiem en exercicis anteriors, els centres són el recurs clàssic en el món de la infància desemparada.

L'any 1996 el Síndic ha visitat set d'aquests centres, sis dels quals són centres col·laboradors de la Direcció General d'Atenció a la Infància (vegeu les actuacions d'ofici n.ºs. 1277/96, 1665/96, 1666/96, 2626/96, 2627/96 i 2875/96), i el setè és un centre dependent de la Direcció General de Mesures Penals Alternatives i de Justícia Juvenil (vegeu A/O n.ºm. 1349/96), ambdues Direccions Generals dependents del Departament de Justícia, des que es va produir el canvi d'adscripció de la primera, inicialment adscrita al Departament de Benestar Social. A tots set centres fem referència en aquest apartat, juntament amb el seguiment de tres actuacions de 1995 (vegeu les actuacions d'ofici n.ºs. 2364/95, 2365/95 i 2443/95).

Després de les visites, el Síndic ha fet una valoració global positiva del funcionament d'aquests centres, de manera que no ha considerat necessari de fer-hi cap referència important al Departament de Justícia.

Algunes qüestions que els professionals dels centres, a petició de la Institució, han plantejat ja van ser abordades en informes anteriors, però creiem que cal tornar-hi a insistir.

Així, se'ns ha plantejat altre cop el problema de la lentitud judicial a resoldre els expedients sobre menors, qüestió que hem tractat a l'apartat anterior.

Un dels recursos ordinaris de què disposa l'Administració per a la protecció dels menors són els equips d'atenció a la infància i adolescència (vegeu el seguiment de l'Actuació d'Ofici n.ºm. 2439/93, en l'informe de 1994, *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya* n.ºm. 313, pàgina 20979). Doncs bé, tot i ser conscients dels esforços de les administracions en aquest aspecte, amb un bon augment en el nombre, aquests equips continuen essent un recurs insuficient ja que tenen un gran volum de feina i no poden atendre la demanda d'assumptes que se'ls presenta.

Els professionals dels serveis socials que hem consultat ens han tornat a insistir que un dels problemes en què es troben els professionals dels centres de menors és aconseguir l'accés dels adolescents al món del treball; aquest problema s'agreuja quan els joves són immigrants estrangers. No volem ocultar que, en ocasions, la particular situació d'alguns d'aquests joves planteja problemes addicionals en la seva relació en el treball; però la seva normalització en aquest àmbit, impossible sense contractacions, és imprescindible per aconseguir que realment s'integrin en la societat.

Tal com vam assenyalar en l'Informe de 1995, ens sembla que, sense descartar altres accions de foment, una campanya institucional adreçada a les empreses podria servir de carta de presentació als educadors que, en cada centre, s'encarreguen de la tasca de posar en contacte les persones que poden oferir ocupació i el menor acollit (vegeu BOPC n.ºm. 30, de 21 de març de 1996, pàg. 2362).

També se'ns ha exposat la situació de fracàs escolar d'aquests menors, front la qual cal implantar de manera decidida els programes que la Llei Orgànica d'Ordenació General del Sistema Educatiu (LOGSE) anomena de Garantia Social (vegeu pàg. 2363 del BOPC n.ºm.

11754

30, citat). També ens indiquen que depèn del barri on és el centre, si és un barri sense especials problemes de marginació social, que podríem considerar «normalitzat» els mestres no acaben d'assumir què són infants amb problemes de conducta. Potser seria bo, ens van dir alguns professionals d'aquests centres, que cada escola tingués algun mestre especialitzat en conductes d'inadaptació, sempre tenint en compte que els menors cada vegada són més conflictius.

Aquesta última afirmació es deriva de les converses que hem sostingut amb professors de diversos centres educatius, com ara centres de secundària, en les que se'ns han exposat actituds d'agressivitat i de violència verbal i fins i tot física, per part d'alguns alumnes, inimaginables tan sols uns anys enrera i que obliga a reflexionar sobre les seves causes i les seves possibles solucions.

No volem acabar aquestes consideracions sense deixar constància de la cooperació que, en aquestes visites, ens ha dispensat la Direcció General d'Atenció a la Infància, el seu personal i els equips dels centres.

#### 1.3.5. ADOPCIONS: PROBLEMES I CRITERIS EN ELS TRÀMITS PER ADOPTAR

Pel que fa a l'adopció, en els darrers anys, a més d'importants canvis normatius, hem vist esforços de l'Administració per millorar qüestions que afecten tot el procés d'adopció, com ara reduir el temps d'espera, tant perquè els interessats poguessin tenir una primera entrevista informativa sobre les característiques i el procediment de l'adopció, com per a l'inici dels estudis psicossocials. Així, es va crear l'àrea d'informació específica i personalitzada, a càrrec de tres assistents socials, i es tramità l'any 1993 un conveni amb els col·legis oficials de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya i de Psicòlegs.

Tot i això, s'han continuat rebent queixes, durant l'any 1996, de ciutadans descontents amb l'actuació de l'administració encarregada del procés d'adopció. El fet que les queixes, lògicament, fossin de parelles a les quals no s'havia permès prosseguir el procés, o bé que, un cop finalitzat aquest, no havien estat considerades idònies per adoptar, obligava a extreure la prudència a l'hora d'analitzar les seves manifestacions, atesa la càrrega de subjectivitat que, raonablement, podien contenir.

En el decurs de les investigacions efectuades pel Síndic, amb la Direcció General d'Atenció a la Infància com a interlocutor de l'Administració, es va constatar que garantir l'interès superior de l'infant a adoptar era el criteri que informava les actuacions administratives; però algunes d'aquestes no van ser compartides pel Síndic, que entre el juliol i l'octubre de 1996 va formular diverses consideracions a aquell centre directiu.

Es va observar que el procediment de tramitació administrativa dels expedients d'adopció, quant a documentació de les actuacions que s'efectuaven, les notificacions de les decisions, etc., no sempre s'ajustava als determinis del procediment administratiu quant a la motivació dels actes, la possibilitat de formular-hi al·legacions o el contingut de les notificacions. Així per

exemple, a la parella considerada no vàlida per adoptar, no se li facilitava l'informe psicossocial en el qual es basava aquest determini, de forma que la impugnació de la decisió s'havia d'efectuar sense conèixer els criteris en què s'havia fonamentat (vegeu queixa núm. 1763/95).

És per això que, cas a cas, es van formular consideracions sobre el dret de les persones que havien presentat les queixes per tal que se'ls facilités una adequada motivació dels actes que els afectaven, la qual cosa va determinar que, posteriorment, amb caràcter general, l'Administració notifiqués el resultat de la valoració als interessats mitjançant resolució motivada.

Ultra la solució dels casos concrets, el Síndic considerà necessari introduir més dosis de certesa i seguretat jurídica en aquestes tramitacions, per tal de garantir millor els drets de les persones que hi intervenien i, en conseqüència, recomanà l'elaboració d'un reglament d'expedients administratius d'adopció en el qual es regulessin el contingut de la sol·licitud d'adopció i el procediment de tramitació.

Les informacions rebudes en relació amb els criteris de valoració administrativa dels possibles pares adoptius, valoració que certament cal efectuar de forma acurada i minuciosa en defensa de l'interès del menor, va moure a efectuar també diverses consideracions, entre les quals que el reglament d'adopcions incorporés els criteris bàsics de selecció i de valoració de la idoneïtat dels adoptants.

S'havien rebut queixes pel fet que, malgrat que de l'informe psicossocial se'n seguia que la valoració de la família era positiva, el procés s'interrompia o bé es resol·lia declarant la no idoneïtat per adoptar perquè no s'havia exhaurit prèviament la via biològica. En intentar els interessats esbrinar el fonament d'aquest criteri, se'ls indicava que l'ajornament o renúncia de passar primer pel procés de paternitat-maternitat biològica representava, segons l'experiència dels professionals de l'adopció, un dels factors de risc més importants en l'èxit d'una adopció.

A la vista de la informació lliurada per l'Administració sobre els criteris de valoració, el Síndic, conscient de les dificultats d'objectivar criteris d'idoneïtat d'una persona o una parella per adoptar, en la mesura que això afecta, directament, el seu psiquisme, circumstància difícil d'objectivar on n'hi hagi, i conscient que per defensar l'interès de l'infant que es pretén adoptar, és necessari fer aquest esforç d'objectivació, va indicar que no s'havia de perdre de vista la realitat psicossocial de la majoria dels pares, pares biològics, i no demanar als adoptius unes característiques de «super-pares» tot i que la paternitat adoptiva comporta sovint més dificultats que la biològica.

Quant a la condició d'esterilitat o infertilitat, a la vista dels estudis, informes i articles publicats, que l'Administració va facilitar i que el Síndic analitzà, semblàvem trobar-nos davant d'una qüestió no gens clara entre els experts i sobre la qual no s'havia dit l'última paraula.

El Síndic entengué que el criteri sobre la relació entre la validació per adoptar i l'esterilitat o la infertilitat,

només era admissible en el marc de la configuració legal de l'adopció, si s'interpretava que aquesta condició havia estat explorada entre les parelles estèrils o infèrtils, i que les que no ho fossin tinguessin motivacions per a l'adopció que, raonablement –atès que la certesa absoluta no es pot obtenir– no possessin en perill l'èxit d'aquella. En cap cas, però, l'absència d'un diagnòstic d'esterilitat o infertilitat hauria de ser un criteri d'exclusió, d'aplicació automàtica, per adoptar.

Per això, es va recomanar d'iniciar el procés d'estudi de les famílies que volen adoptar un infant, encara que haguessin renunciat o ajornat la decisió de procrear, per determinar si aquest capteniment implicava, en cada cas, uns problemes que impliquessin risc per a l'èxit de l'adopció; però que la decisió considerada de no procrear no es pot establir com una causa general i automàtica d'exclusió (vegeu queixa núm. 1090/96).

A començament de 1997, es va aprovar el Reglament de Protecció dels Menors Desemparats i de l'adopció, pel Decret 2/1997, de 7 de gener (*Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* núm. 2307, de 13 de gener de 1997), en el qual es regula el procediment d'adopció, que no recollia les consideracions efectuades, ja que en el seu Capítol II, Secció II, on es regula el procés de selecció de la persona o família per a l'acolliment preadoptiu i l'adopció, en l'article 76.1, s'estableix que abans d'iniciar el procés d'estudi cal que concorrin les circumstàncies següents: ..... h) Informe mèdic de la causa d'esterilitat o infertilitat, les parelles que opten per la paternitat adoptiva i no tenen fills biològics i, l'article 77 determina que no es donarà tràmit a cap sol·licitud que no vagi acompanyada de la documentació que acrediti les circumstàncies establertes a l'article anterior.

Un bon nombre de queixes relatives a adopció es refereixen a sol·licituds d'adopció internacionals. La dificultat d'adoptar un nadó a Catalunya i a tot l'Estat espanyol, per raó de la baixa taxa de natalitat, fa que els adoptants optin per anar a buscar un menor en altres països, i per això, en principi, que Espanya hagi ratificat el Conveni de l'Haia de 29 de maig de 1993, sobre la protecció de l'infant i la cooperació en matèria d'adopció internacional, s'ha de rebre amb satisfacció en la mesura que reforça les garanties dels infants adoptats (vegeu A/0 1849/96).<t6>

Per acabar, hem d'assenyalar que l'aplicació de la llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor, de modificació parcial del Codi Civil i de la Llei d'Enjudiciament Civil, ha suscitat també alguns problemes en relació amb l'exigència del certificat d'idoneïtat dels adoptants en l'adopció internacional, en la mesura que algunes oficines consulars no han tingut present el règim transitori que estableix (vegeu queixa núm. 1723/96).

Actuació d'Ofici núm. 200/96

*Divulgació als mitjans de comunicació d'uns problemes amb l'acolliment d'una menor*

Arran de les notícies publicades sobre el fet que uns avis que acollien una seva néta van evitar que el perso-

nal del Departament de Benestar Social s'endugués la nena de la guarderia per portar-la a passar un dia amb la seva mare, i també arran de la publicació del fet que dos agents dels Mossos d'Esquadra, amb personal del Departament i el secretari del Jutjat, havien comparegut al domicili del avis per conduir la menor a un centre d'acolliment, el Síndic de Greuges es va adreçar al Departament esmentat i demanà si s'havia iniciat alguna acció per determinar si amb els fets ocorreguts s'havia pogut vulnerar el dret a la intimitat de la menor pels mitjans de comunicació. També demanà de ser informat de les actuacions i els tràmits seguits en aquest assumpte, que, segons els diaris, finalment havia acabat amb l'ingrés de la menor en un centre.

Segons la informació rebuda, la Direcció General d'Atenció a la Infància, vist l'esmentat ressò que la situació d'aquesta menor havia tingut als mitjans de comunicació, havia decidit posar aquests fets en coneixement de la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya. Paral·lelament, també es van adreçar al degà del Col·legi de Periodistes de Catalunya posant de manifest la seva preocupació pel tractament informatiu donat a aquest cas.

Pel que fa a la segona informació demanada, se'ns va adjuntar la resolució que deixava sense efecte la guarda de la menor per part del avis i un informe resum de l'expedient de la menor; pel que fa a l'ingrés de la menor, la documentació corresponent i altra informació sobre l'estat de la menor en el centre d'acolliment, per tal de valorar i diagnosticar la seva situació.

Vista i estudiada tota la informació, el Síndic va constatar la complexitat del cas i entengué que encertar la mesura més adequada, la qual ha de ser sempre en interès de la menor, no era pas fàcil. Tot i això, va suggerir al Departament que procurés tancar-lo amb la màxima celeritat possible, tenint en compte els informes i les valoracions dels professionals que havien intervingut en aquest cas i que constaven en l'expedient de la menor, i així evitar que la menor tornés a passar per un nou procés d'estudi i diagnòstic per uns altres professionals. Tot això, amb independència de la decisió judicial que s'adoptés en relació amb la impugnació de la resolució que deixava sense efecte la guarda de la menor per part dels avis.

El Síndic va continuar el seguiment del cas, tot reiterant la urgència de dictar una resolució sobre l'acolliment de la menor. Finalment va ser informat que la decisió judicial desestimà la petició dels avis, i d'altra banda, que la menor evolucionava favorablement i que l'equip del centre es desplaçaria a la població on viu la mare, per planificar amb l'Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència corresponent, els Serveis Socials d'Atenció Primària i el psiquiatre de l'hospital corresponent el seguiment del cas.

Amb això, el Síndic va donar per acabada la seva actuació en aquest cas.

Queixa núm. 2311/95

*Situació d'abandó d'una menor*

Un ciutadà va comparèixer a la Institució per la manca de resposta de la Direcció General d'Atenció a la

11756

Infància (DGAI) a una sollicitud en què demanava la intervenció d'aquest organisme davant l'estat d'abandó en què es trobava una menor, a la qual quedaven 10 dies per assolir la majoria d'edat.

El ciutadà ens va indicar que la situació personal de la menor era complicada, amb problemes d'higiene i tal vegada psicològics; que aquesta menor no sortia al carrer i la tutela l'exercia el germà, que també travessava una situació personal difícil.

El Síndic va demanar informació a la DGAI, a la qual suggerí també la necessitat de valorar la situació de la menor i prendre les mesures oportunes per evitar el seu desemparament quan assolís la majoria d'edat.

Del contingut de la informació es desprèn que, es va resoldre el cessament de l'exercici de les funcions tutelars respecte a la menor i l'acabament de la seva mesura de protecció amb efectes del dia en què la menor assolí la majoritat civil. Així mateix, donats els informes socials existents, constatant el caràcter crònic de la situació de la jove a la vista dels seus dèficits psíquics i la problemàtica psicosocial del seu entorn, es va resoldre també elaborar un programa d'intervenció consistent en l'oferiment de suport i orientació psicològica a la jove. Aquest oferiment es va articular mitjançant l'aplicació del Pla de coordinació de mesures interdepartamentals, adreçades als joves tutelats per l'Administració de la Generalitat en arribar a la majoritat, i l'assignació d'un delegat d'atenció a l'infant, per al seu seguiment i suport oportú.

En una reunió dels diferents professionals implicats en el cas, es va acordar, en primer lloc, diagnosticar la problemàtica de la jove i posteriorment, segons el grau d'incapacitat, oferir-li els recursos més adequats per a ella.

Atesa la manca de col·laboració de la jove, es va veure convenient intentar primer fer el diagnòstic ambulatori amb l'acompanyament en tot el procés de la germana de la jove i de la DGAI, abans de recórrer, mitjançant ordre judicial, a ingressar-la en una institució psiquiàtrica o en un centre d'observació. Es va aconseguir la seva col·laboració en el procés diagnòstic.

Amb tot això, el Síndic va donar per acabada la seva actuació.

Queixa núm. 1893/95

*Estada massa llarga d'una menor a l'hospital*

El senyor . s'adreçà al Síndic exposant la lentitud del Departament de Benestar Social a resoldre la situació d'abandó d'una menor i la seva filla, perquè, des que se li va donar l'alta mèdica a l'Hospital del Mar fins a la notificació de la tutela per part de la Direcció General d'Atenció a la Infància havia passat un mes, mes durant el qual la menor va estar ingressada a l'hospital sense poder-ne sortir ni fer una vida normal.

El Síndic va demanar informe al Departament de Benestar Social, el qual indicà que la Direcció General d'Atenció a la Infància disposa d'un únic centre residencial d'acció educativa per atendre menors embarassades o mares. Aquest centre té un total de 15 places.

En el període al qual fa referència la queixa, el centre maternal estava al màxim d'ocupació, i no va ser fins al cap d'un mes que s'aconseguí que la interessada pogués ser-hi acollida aprofitant que una altra menor amb el seu fill havia passat a ocupar una plaça d'adult al mateix centre.

En aquest cas, el Departament de Benestar Social va creure que l'estada de la menor i la seva filla a l'hospital durant quatre setmanes era una actuació més respectuosa que no pas fer-la ingressar en un centre desconegut per a ella i no adequat a la seva situació.

El Síndic entén, malgrat les explicacions del Departament, que la situació que es va produir en el cas d'aquesta menor, de mantenir-la ingressada durant un mes a l'hospital sense poder fer una vida normal, no és la situació més adient, i per això va suggerir que en el futur, tot i entendre les dificultats que hi pot haver per acollir conjuntament una mare adolescent i la seva filla, com a conseqüència que el centre maternal específicament destinat a aquesta finalitat es trobi al màxim de la seva capacitat, s'estudii una solució alternativa aprofitant algun altre dels recursos assistencials disponibles.

Actuació d'Ofici núm. 1277/96

*Visita al Centre Maria Immaculada, de Reus*

El 21 de maig el Síndic va visitar el Centre de Maria Immaculada de Reus.

És un centre col·laborador de la Direcció General d'Atenció a la Infància.

*Població atesa i personal*

El centre, amb 30 places, és mixt i acull menors de 3 a 17 anys, que hi arriben enviats per la Direcció General d'Atenció a la Infància.

L'equip es compon de 12 educadors i una directora.

*Infraestructura*

És un edifici antic, dóna a quatre carrers, té un jardí al voltant i tres plantes.

A la planta baixa hi ha una sala de reunions, jocs, despatx, farmaciola i banys; el menjador i cuina.

Les habitacions dels menors, a la primera i segona planta, són ben condicionades i grans, amb cinc o set 7 llits, però no estan plenes. També hi ha habitacions individuals a la segona planta. Cada habitació té bany propi, també gran i ben condicionat. A cada planta es disposa de sala de jocs, biblioteca i habitacions per a les religioses que hi fan el torn de nit.

A part, hi ha el lloc on viu la comunitat de religioses.

Fora, el centre té un jardí i una capella.

*Conclusions*

És un centre amb les característiques de l'edificació antiga, ha estat remodelat i presenta un bon estat de conservació i manteniment.

El Síndic no va creure necessari fer cap observació al Departament competent sobre les condicions i el funcionament del Centre Maria Immaculada.



Actuació d'Ofici núm. 1665/96

*Visita a la Llar Mensajeros de la Paz*

L'11 de juny, es va visitar la Llar de Mensajeros de la Paz, de Barcelona.

Fa un any, a Catalunya es fundà l'Associació Catalana Llar Mensajeros de la Paz Catalunya, abans integrada en una associació de tot l'Estat, i que actualment té diversos habitatges distribuïts a tot Catalunya. A Barcelona en té sis.

*Població atesa i personal*

En l'habitatge hi ha la responsable i tres nenes menors, entre 15 i 12 anys.

Les menors hi són adreçades des de la Direcció General d'Atenció a la Infància. Aquestes menors van a l'escola i una fa cursos de formació professional.

La Llar funciona com una família, la responsable ho atén tot, comprar, cuinar, etc., i l'ambient és familiar.

Quan les menors arriben de l'escola, fan els deures, veuen la televisió, ajuden a la casa, és a dir, viuen en un ambient completament familiar.

*Infraestructura*

L'habitatge té tres habitacions, menjador, cuina, i bany. És simple però molt acollidor, com una casa de qualsevol família normal.

Les habitacions són equipades amb l'armari corresponent, tauletes de nit, etc., en les quals les menors poden tenir les seves pertinences personals, s'intercanvien la roba com si fossin germanes. En una habitació dormen actualment dues menors, l'altra habitació és individual i la tercera és ocupada per la responsable.

La resta de dependències –menjador, bany i cuina– estan ben condicionades. Cal destacar que hi ha molts llibres a la casa.

*Conclusions*

Cal potenciar el recurs d'habitatge tutelat, ja que aquí el menor viu un ambient totalment familiar.

El Síndic no va creure necessari fer cap observació al Departament competent.

Actuació d'Ofici núm. 1666/96

*Visita al Centre de Menors Santa Clotilde, del Bon Pastor (Girona)*

El dia 9 de juliol, el Síndic de Greuges va visitar el centre Santa Clotilde de Girona.

El centre, de titularitat privada, pertany a la congregació de religioses del Bon Pastor. És un centre col·laborador de la Direcció General d'Atenció a la Infància.

*Població atesa i personal*

És un centre residencial, obert, que atén els nivells educatius infantils i adolescents d'edats compreses entre 3 i 18 anys, les noies, i dels 3 a 14 anys, els nois, sempre que tinguin germanes en el mateix centre.

Al centre, que té 21 places amb conveni, actualment hi ha 13 menors.

La plantilla és de set educadors entre religiosos i contractats.

La dedicació dels educadors és de tres educadores religioses les 24 hores del dia i dos educadores contractades a temps parcial.

Cada menor té un tutor; hi ha quatre educadors que fan funcions de tutor.

El centre té el suport d'una comunitat de religioses, que davant de qualsevol necessitat, supleix, reemplaça i col·labora per tal que el funcionament del centre no sofreixi alteracions. També rep el suport del voluntariat social.

Les activitats dels menors es fan fora del centre.

Entre les entitats amb les quals col·labora hi ha: les escoles públiques, les activitats esportives municipals i privades, les colònies organitzades per l'Ajuntament de Girona, la Creu Roja i els centres d'atenció primària i, a més a més, la delegació territorial d'Atenció a la Infància de Girona, els serveis socials i Equips d'atenció i Infància i adolescència.

Els menors residents hi estan sota la mesura d'acolliment simple.

Les situacions familiars que marquen aquests menors solen provenir de famílies amb algun altre fill ingressat en un centre, amb algun progenitor amb drogodependència o empresonat, famílies monoparentals amb dificultats econòmiques importants, amb conflictes interns violents entre adults, sota la responsabilitat d'adults amb incapacitats per dur una tasca educativa adequada a les circumstàncies i d'edat del menor.

Els menors atesos no presenten conflictes ni dificultats greus que impedeixin el normal funcionament del centre.

*Infraestructura*

El centre, dins la ciutat de Girona en una zona rústica, al barri de la Creu de Palau, disposa d'un entorn propi de bosc, a més d'instal·lacions esportives. També compta amb els serveis públics educatius, de lleure, esportius i sanitaris que ofereix la ciutat, situats a uns 2,5 km; hi ha una parada d'autobús a un quilòmetre del centre com a transport alternatiu dels menors.

Els edificis i l'espai educatiu de què disposa el centre es troben dins d'una superfície total de tres hectàrees.

Hi ha dos pavellons, l'un destinat a les religioses i l'altre als menors. L'edifici de menors té una planta baixa i tres pisos. La planta baixa consta de cuina central per a tots els pisos, una biblioteca-sala, sala de visites, despatx de la directora, lavabo, magatzem, sala. Les altres plantes tenen sala-menjador, habitació de joguines, guarda-roba, dormitoris, lavabos, vàters, dutxes, bugaderia, una habitació amb bany destinada a l'educador. A les habitacions hi ha de dos a quatre llits.

A part de les habitacions dels nens hi ha la bugaderia industrial, terrassa i un garatge per a les bicicletes i cotxes. Entre altres instal·lacions té jardins, dos patis –

11758

un destinat a esports i l'altre a jocs dels més petits; una piscina.

Altres recursos materials: aparell de música, radio-cassette, televisor i video a cada grup, un assortiment de llibres i joguines per a totes les edats dels menors.

#### *Conclusions*

És un centre antic però ben condicionat; s'hi han fet reestructuracions perquè antigament funcionava com a internat.

Tant del personal religiós com del contractat cal destacar la dedicació i l'esforç en el seu treball amb els menors.

El Síndic no ha cregut oportú fer cap observació sobre aquest centre al Departament competent.

Actuació d'Ofici núm. 2626/96

#### *Visita al Servei d'Acolliment Infantil Els Quatre Vents, de Barcelona*

El 22 d'octubre, es va visitar el Servei d'Acolliment Infantil Els Quatre Vents, dependent de la Fundació Sant Pere Claver, a Barcelona.

#### *Població atesa*

L'àmbit geogràfic és tot Barcelona, però també acull nens de la província de Barcelona, des d'un mes fins a cinc anys d'edat. En el moment de la visita, els infants atesos eren 45.

El perfil dels menors que hi ingressen és d'infants sense inscriure al Registre Civil, amb manca d'hàbits d'alimentació, manca de vacunes o vacunacions incompletes, neguitosos i molt irritables, amb inestabilitat emocional, manca d'estimulació psicomotriu, dificultat i endarreriment de llenguatge, dificultat de relació, molta manca d'afectivitat, problemes neurològics o característiques de la síndrome d'alcoholisme.

El perfil familiar d'on procedeixen és de mares solteres, mares i/o pares toxicòmans, mare a la mendicitat i pare a la presó, famílies amb feines marginals, mares dedicades a la prostitució, habitatges sense aigua ni llum i molt insalubres, residència en pensions, sense possibilitat de fer menjar i espai reduït, però amb preus molt abusius, mares i famílies estrangeres, famílies amb greu perill de caure en la marginació, per perdre el treball i la problemàtica que això comporta; s'hi observa un augment de la població estrangera.

El servei és obert les 24 hores el dia, de dilluns a dissabte, incloent-hi festius i diumenges, fins les 10 hores del vespre. Obre el dilluns a les 8 del matí.

Els nens hi arriben dels serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona.

Altres institucions que envien nens: Benestar Social, Càritas, Centre Obert Gavina, Escola Collaso i Gil, Fundació Escó, Casal dels Infants del Raval, Equip d'Atenció a la Dona, Altres mares.

#### *Objectius pretesos:*

##### *Amb el nen:*

Atendre i prevenir les problemàtiques que presenten els nens per causes sociolaborals, de desestructuració familiar i baix nivell econòmic. Detectar els retards o deficiències físiques i psíquiques, per tal d'orientar i facilitar un tractament adequat. Assolir les etapes evolutives d'una forma plena. Fer un seguiment i atenció personalitzats. Assolir els hàbits quotidians: higiene, neteja, son, alimentació, ordre. Afavorir el desenvolupament harmònic de l'infant atenent les seves necessitats biològiques, psicològiques, afectives, lúdiques i socials. Afavorir el procés d'autonomia i sociabilitat de l'infant. Aconseguir que assoleixi un grau de seguretat afectiva i emocional perquè adquireixi una imatge positiva de si mateix i dels altres. Fomentar que expressi les seves pors i angoixes per poder-lo ajudar a superar-les. Aconseguir que visqui experiències positives que l'ajudin en el futur desenvolupament i integració.

##### *Amb la família:*

Oferir un horari flexible d'acord amb les necessitats familiars i laborals. Facilitar als estrangers una bona integració social. Fer un seguiment de les problemàtiques del nen i la família. Motivar i ajudar les dones a descobrir i superar les mancances que tenen en la relació, educació i cura dels seus fills. Potenciar el coneixement de les diferents etapes evolutives dels nens. Responsabilitzar la família de les obligacions del fet de ser pares. Enfortir el grup familiar. Donar suport emocional. Oferir informació i orientació. Capacitar grups de dones perquè puguin assumir el seu desenvolupament com a persones i optar per fer canvis en les seves vides. Formar-les sobre: normes bàsiques d'educació sanitària i primers auxilis; nocions de puericultura; alimentació-higiene-sanitat; planificació familiar; etapes evolutives del nen, cuina, costura, administratius, alfabetització.

##### *Personal*

Equip de gestió: Aquest equip el formen les responsables de cada equip més la directora i la sots-directora. Es reuneix setmanalment per posar en comú la informació dels diferents equips, coordinar-los i prendre les decisions adients; també hi ha representació de les voluntàries. Per fomentar el coneixement de tot el personal que treballa al Centre es fan dues reunions generals cada any. Les diferents avaluacions fetes per cada equip es posen en comú amb tots els altres, en una reunió general d'avaluació.

Equip d'atenció al nen: una pedagoga, set educadores, un auxiliar, cinc voluntàries, dos alumnes de pràctiques.

##### *Atenció a les famílies:*

Equip d'acolliment familiar: una educadora de mares, cinc voluntàries.

Recursos: menjador (la mare dona el menjar al nen), servei de bany per als nens, servei de bany per a les mares, servei de bugaderia.

Equip de seguiment familiar: un assistent social, quatre voluntàries.

Equip de cursets: Consta de nou voluntaris, tots professionals de la matèria que ensenyen.

#### *Recursos generals*

Programa Interdepartamental de la Renda d'Inserció (P.I.R.M.I.)

Assessoria jurídica.

Bossa de treball.

#### *Infraestructura*

El local, amb una superfície de 240 m quadrats, té un despatx, tres habitacions grans on els nens i nenes estan dividits per edats i fan vida, un pati, dos banys, rebost, càmeres, cuina, una sala per banyar als nens.

L'aspecte és senzill però acollidor; està molt net.

#### *Conclusions*

És un servei que ofereix un gran ventall de possibilitats tant al nen com per a la família. Contínuament van augmentant els recursos. Cal destacar l'entusiasme i dedicació de la directora del servei i dels professionals que hi treballen. Seria bo que hi hagués més serveis d'aquest tipus.

Actuació d'Ofici núm. 2627/96

#### *Visita a la residència infantil La Immaculada, de Sant Andreu de la Barca*

El 29 d'Octubre el Síndic va visitar la Residència Infantil La Immaculada.

És un centre col·laborador de la Direcció General D'Atenció a la Infància.

#### *Població atesa*

Durant aquest curs hi han estat atesos 46 infants, que hi són enviats per la Direcció General d'Atenció a la Infància.

El centre, que és mixt, admet nois i noies de totes les edats.

Els menors hi ingressen per ser objecte d'estudi i valoració, amb la posterior proposta de tornar amb la família biològica o extensa, acolliment familiar o adopció, o bé de passar a un altre centre de menors.

El centre disposa de l'equip corresponent per dur a terme aquesta tasca.

Els menors hi ingressen amb un absentisme escolar molt gran. Utilitzen les escoles de l'entorn. Les activitats es fan fora del centre.

#### *Infraestructura*

La residència es compon de quatre llars envoltades de jardí. Cada llar té dues plantes. A la planta baixa hi ha cuina, menjador que comunica amb la sala de televisió, un rebost, despatx dels educadors i un bany. A la planta de dalt hi ha les habitacions.

Cal destacar que són llars molt acollidores i ben condicionades.

Al jardí es disposa d'una pista de bàsquet i un camp per jugar a futbol. En una altra zona hi ha els despatxos dels

professionals, rebost general, infermeria, sala de visites.

El Síndic no va creure necessari fer cap observació sobre el centre al Departament competent.

Actuació d'Ofici núm. 2875/96

#### *Visita a la Llar d'Infants Sant Josep, de Barcelona*

El 19 de novembre el Síndic va visitar la Llar Infantil Casa Sant Josep, de Barcelona.

Aquesta entitat pertany a l'associació de llars infantils Casa de Sant Josep, col·laboradora de la Direcció General d'Atenció a la Infància. Les seves instal·lacions són dins el nucli urbà de Barcelona.

#### *Població atesa i personal*

A la llar hi viuen 10 menors de totes les edats, nois i noies.

Els nois hi poden ingressar fins a l'edat de 18 anys, provinents de la Direcció General d'Atenció a la Infància.

Els menors van a les escoles del barri; els que poden passen el cap de setmana a casa. Utilitzen recursos de l'entorn.

Disposen d'un equip educatiu que fa un treball individualitzat per a cada menor.

#### *Infraestructura*

És un habitatge, entresol d'un immoble que disposa de menjador, cuina, un despatx, tres habitacions, una d'elles amb tres lliteres, un bany, un pati on hi ha un altre bany, un lloc per rentar la roba, rebost, congelador, etc.

El mobiliari és molt senzill, l'habitatge es troba net.

#### *Conclusió*

El Síndic no ha considerat fer cap observació sobre aquest centre.

Actuació d'Ofici núm. 1349/96

#### *Visita al centre de menors dels Castanyers*

El 4 de juny el Síndic va visitar el centre de menors dels Castanyers.

És un centre que depèn de la Direcció General de Mesures Alternatives i de Justícia Juvenil.

#### *Població atesa i personal*

El centre té places per a 32 nois, entre 12 i 18 anys. Com que no té caràcter mixt, no s'hi admeten noies. Per ingressar-hi, els nois hi han d'arribar per guarda administrativa de la Direcció General d'Atenció a la Infància.

El projecte educatiu és la prevenció de conductes delictives i inserció de joves d'edats compreses entre 12 i 18 anys, provinents de la Direcció General d'Atenció a la Infància, amb alt risc de cometre delictes o faltes.

L'equip es compon del director, 2 coordinadors, 3 tècnics, 3 administratius, 25 educadors, 3 mestres de taller,

11760

12 treballadors de serveis i 4 mestres d'aula (dependents del Departament d'Ensenyament).

#### *Infraestructura*

En funcionament des de 1984 i dins un nucli rural (Palau de Plegamans), el centre consta de tres edificis: l'edifici A, on hi ha l'administració, els serveis i grups educatius; l'edifici B, d'aules i tallers, i el C, que és remodelat per dedicar-lo al Programa d'Autonomia Social (PAS) per a un grup de vuit joves.

Recursos propis:

Escolars: 4 aules.

Esportius: camp d'esport amb dues pistes, gimnàs, piscina.

Equipaments de tallers: jardineria/horta, manteniment, fusteria.

#### *Conclusions*

La finalitat de la visita era de fer el seguiment de l'Actuació d'Ofici iniciada l'any 1993, (exp.2068/93, vegeu *Butlletí Oficial del Parlament*, núm.30 de 21 de març de 1996, pàgina 2427).

Sobre el Centre Els Castanyers, el Síndic havia fet la consideració al Departament de Justícia que les condicions d'habitabilitat de les instal·lacions on s'allotgen els menors del grup A no eren les adients i a més a més les habitacions on hi ha quatre llits tenien poca intimitat.

En aquesta visita hem observat que s'hi han fet reformes, però les instal·lacions del grup A continuen en el mateix estat que l'any 1993.

El Síndic va demanar de ser informat sobre les previsions del Departament en aquest respecte. Rebuda la informació, el Departament indica que l'any 1995 es va concertar amb una empresa de serveis el manteniment integral del Centre Educatiu els Castanyers que ha portat a terme les obres següents:

- Rehabilitació de dos patis interiors, que han estat pavimentats i impermeabilitzats.
- Adequació dels lavabos i vestidors dels educadors.
- Arranjament del quadre elèctric del motor del pou que eleva l'aigua de regar i per als animals.
- Revisió de la instal·lació i del dipòsit de gas propà.
- Reparació de la coberta i substitució de les teules trencades.

Actualment es fan obres de rehabilitació de la casa del masover, que acollirà un grup de joves entre 16 i 18 anys que participaran en el nou Programa d'autonomia social, que té per objectiu la inserció laboral.

Finalment, les obres previstes són:

- Arranjament del mòdul del Grup A, que inclou la reforma dels lavabos, la reparació del sostre per evitar les humitats i l'enrajolat de les parets del passadís.
- Instal·lació de dutxes a la piscina.
- Renovació de la instal·lació elèctrica de la caldera.

El Síndic, tot i reconèixer l'esforç del Departament de Justícia malgrat les limitacions pressupostàries, va suggerir-li que les reformes haurien també d'incloure: condicionar les habitacions i sales d'estar on es troben els menors del grup A, sobretot canviar les portes d'accés a aquestes i el mobiliari a la vegada fer-lo més acollidor, dotant-lo, com a mínim, de les condicions d'habitabilitat dels menors que es troben en el mòdul del Grup B.

El Departament respongué al Síndic que s'han fet millores en el mòdul del grup A, reformes en els lavabos, pintat i decorat les sales d'estar i les habitacions dels menors per fer-les més acollidores. Les portes del grup A, no s'han pogut canviar, però s'han restaurat i pintat.

El Síndic va donar per acabada la seva actuació tot indicant al Departament que, malgrat la reducció pressupostària, no tenia cap dubte que continuaran els esforços en la línia de les petites reformes per tal d'aconseguir unes condicions més dignes d'habitabilitat, i que finalment es puguin canviar les portes d'accés de les habitacions del mòdul del grup A, malgrat que s'hagin restaurat i pintat.

Seguiment de l'actuació d'ofici núm. 2364/95 (pàg. 2410 BOPC núm. 30 de 21 de març de 1996)

#### *Visita al Centre d'Acollida de Menors Vilana, de Barcelona*

El dia 14 de novembre de 1995 es va visitar el Centre d'Acollida Vilana, de Barcelona, que a més d'oferir acolliment, observació i diagnòstic, disposa de 30 places, per a nenes de 13 a 18 anys.

El Centre és una edificació bastant antiga, en la qual s'han anat fent reformes. Es compon de dos edificis, entremig dels quals hi ha un pati amb una piscina. Les instal·lacions tenen un nivell acceptable.

Tot i això, el Síndic va creure que el mobiliari, sobretot el de la primera planta de l'edifici, on fan vida els menors, no és gens acollidor, sinó rònc i vell. Per això, es va adreçar al Departament de Benestar Social demanant que es fes un esforç per tal de canviar el mobiliari del centre, sobretot el de la primera planta.

En la resposta se'ns indicà que la substitució del mobiliari no s'ha realitzat, si bé el personal de manteniment del centre hi ha fet les reparacions imprescindibles per assegurar el correcte funcionament (pintar-lo, reparar-lo, canviar coixins, etc) i millorar-ne l'aspecte.

El Síndic va donar per acabada la seva actuació.

Seguiment de l'actuació d'ofici núm. 2365/95 (pàg. 2411 BOPC núm. 30 de 21 de març de 1996)

#### *Visita al Centre d'Acollida Els Llimoners, de Barcelona*

El Síndic va indicar al Departament de Benestar Social, després de la resposta rebuda a la petició d'informació efectuada arran de la visita al centre, que en la mesura que les consignacions pressupostàries ho permetin, aquest centre d'acolliment s'hauria de traslladar a una zona urbana i que mentre això no fos possible calia fer un esforç per tal que es duguessin a terme les obres

necessàries d'ampliació de l'espai exterior de joc dels nens i d'habilitació d'un altre taller de manualitats per als menors en edat escolar.

El Síndic ha continuat fent el seguiment i en la resposta de l'Administració s'indicava que la situació del centre és la mateixa: actualment la població d'infants que acull es compon fonamentalment d'infants fins a 3 anys, per la qual cosa en aquests moments la manca d'espai exterior, així com la necessitat de dotar el centre d'un altre taller de manualitats es fa notar menys.

El Síndic va donar per acabada la seva actuació.

Seguiment de l'actuació d'ofici núm. 2443/95 (pàg. 2412 BOPC núm. 20 de 21 de març de 1996)

*Visita al Centre de Menors Mare de Déu de la Mercè, de Tarragona*

Després de la visita efectuada al Centre, el Síndic va comprovar que no disposa d'equip tècnic multi-disciplinari. El diagnòstic és a càrrec dels Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA), que donen caràcter preferent als ingressos de menors.

El Síndic es va adreçar a l'Administració competent demanant de ser informat del nombre d'assumptes que atenen els EAIA, llistes d'espera, si n'hi havia, i si aquesta prioritització podia anar en detriment dels assumptes que havia d'atendre aquests equips.

El Departament de Benestar Social, tot i assenyalar que el nombre de casos pendents era baix, va informar que tenia previst, tan aviat com el pressupost ho permetés, dotar el centre de l'equip tècnic multidisciplinari atesa la seva importància per al millor exercici de la seva funció.

El Síndic va demanar que es fes l'esforç pressupostari per tal de dotar el centre amb el corresponent equip.

El Síndic ha fet el seguiment i ha estat informat que en data 1 de desembre de 1996 ha començat a funcionar l'Equip Tècnic.

El Síndic va donar per acabada la seva actuació.

*Recomanacions al Departament de Justícia, en relació amb el lliurament dels informes valoratius d'idoneïtat en els processos d'adopció (Queixa núm. 1763/95)*

El senyor . s'adreçà al Síndic exposant haver iniciat els tràmits per a l'adopció d'un infant a Bolívia. Ell i la seva muller havien sol·licitat a la Direcció General d'Atenció a la Infància el preceptiu informe psico-social.

Un temps després els van comunicar en una entrevista que l'esmentat informe era negatiu. Havent demanat de veure l'informe, els respongueren que no era possible, perquè era un document confidencial. Van fer les alegacions sense conèixer, doncs, aquest informe. Posteriorment, davant la insistència, els va ser lliurat.

El Síndic va demanar informació a l'administració competent, a la vista de la qual va formular diverses consideracions. El Síndic va indicar que podia entendre

les raons per les quals s'aplica un criteri general restrictiu quant al lliurament dels informes valoratius d'idoneïtat de les famílies sol·licitants d'adopció. Ara bé, en el cas del promotor de la queixa, primer se li va negar l'informe d'idoneïtat i després li va ser facilitat, havent hagut de fer les alegacions a la valoració de no idoneïtat sense tenir-ne el contingut. Si fos així, s'hauria produït un canvi de criteri, aparentment no suficientment motivat.

El Síndic considerà que, si no es lliuren aquests informes psicosocials per les raons adduïdes en la informació de l'Administració, això és que se'n podia fer un ús no adequat i presentar-los davant de països que no reuissin les condicions mínimes per a la tramitació d'una adopció internacional pel que afecta les garanties i el respecte als drets del nen que tots aquests processos han de reunir, la resolució desestimatòria d'idoneïtat hauria de contenir les causes que determinen aquesta manca d'idoneïtat a judici de l'Administració, i els sol·licitants de l'adopció poder recórrer contra aquesta resolució.

El Síndic també indicà que aquesta Institució observa que el procediment de tramitació administrativa dels expedients d'adopció, quant a documentació de les actuacions que s'efectuen, notificació de decisions, etc., no sempre s'ajusta als determinis del procediment administratiu quant a la motivació dels actes, la possibilitat de formular-hi alegacions o el contingut de les notificacions.

Per tot això, considerarem necessari introduir més certesa i seguretat jurídica en aquestes tramitacions per tal de garantir, millor, els drets de les persones que hi intervenen i així el Síndic recomanà d'elaborar al més aviat possible un reglament d'expedients administratius d'adopció en el qual es reguli, com a mínim, el contingut de la sol·licitud d'adopció, el procediment de la tramitació i, dins d'aquest, el procediment i els criteris bàsics de selecció i de valoració de la idoneïtat dels adoptants.

En la resposta rebuda es comunicava l'existència d'un avantprojecte de reglament de desenvolupament de la Llei 37/1991, de 30 de desembre, i de la Llei 8/1995, de 27 de juliol, sobre mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, que entre altres coses comprèn la regulació del procediment tècnic de l'acolliment familiar simple i preadoptiu i el desplegament normatiu de l'adopció internacional.

El Síndic es va adreçar novament al Departament de Justícia i, a part de reiterar les qüestions indicades en la recomanació abans esmentada, indicà el seu criteri que, mentre s'enllesteix el procés d'elaboració i aprovació d'aquesta disposició general i fins que entri en vigor i, en tot cas, un cop aprovades aquestes disposicions, cal permetre consultar l'expedient als interessats per tal que puguin fer les alegacions als informes tècnics amb caràcter previ a què es dicti la resolució que posa fi al procediment administratiu, de conformitat amb allò que disposa la Llei 30/1992, de 26 de novembre, del Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu comú, en el seu article 84. Igualment va assenyalar que entenia que l'esmentada reso-

11762

lució que posa fi a l'expedient administratiu hauria de ser motivada, de conformitat amb el que disposen l'article 89.3 i 5 de la Llei esmentada i l'article 79.2 i 3, de la Llei 13/1989, de 14 de desembre, d'Organització, Procediment i Règim Jurídic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, exposant les raons que la justifiquin, sense que s'hagi d'imposar als particulars la càrrega de demanar còpia de l'informe psicosocial que la fonamenta.

Per la resposta, el Síndic entén que la recomanació fou parcialment acceptada, per tal com el projecte de reglament ja preveu les qüestions plantejades en la recomanació, si bé, quant el tràmit d'audiència als interessats, encara se n'estudiava la possibilitat, per tal com l'Administració es plantejava que, en la mesura que és un instrument de publicitat, podria entrar en col·lisió amb el deure administratiu de guardar secret sobre les informacions que coneix en l'exercici de les seves funcions, per protegir la intimitat dels sol·licitants respecte a l'altre, si bé es podrien introduir cauteles per garantir aquest dret.

El Síndic va demanar de ser informat de l'evolució del projecte.

*Recomanacions a la Direcció General d'Atenció a la Infància, en relació amb alguns requisits per adoptar (Queixa núm. 1090/96)*

El Síndic ha rebut diverses queixes de ciutadans fent referència al criteri de la Direcció General d'Atenció a la Infància pel fet que una de les causes que determinen la no validació d'algunes persones o famílies per adoptar és no tenir diagnosticada la infertilitat.

En intentar esbrinar el fonament d'aquest criteri, s'indica als afectats que l'ajornament o renúncia de passar primer pel procés de paternitat/maternitat biològica representa, segons l'experiència dels professionals que treballen en l'adopció, un dels factors de risc més importants de l'èxit d'una adopció.

El Síndic va sol·licitar informació a la Direcció General d'Atenció a la Infància, després de rebre l'àmplia informació on s'acreditava que aquest requisit no s'exigia a les parelles que ja havien tingut fills biològics. Segons això, el Síndic va entendre que, en cap cas, però, l'absència d'un diagnòstic d'esterilitat/infertilitat no hauria de ser un criteri d'exclusió, d'aplicació automàtica, per adoptar.

És per això que, el mes d'agost de 1996, va suggerir a la Direcció General esmentada que no ho estableixi com un criteri general i automàtic d'exclusió i, en conseqüència, que es pugui iniciar el procés d'estudi de les famílies que volen adoptar un infant, encara que hagin ajornat la decisió de procrear o hi hagin renunciat, per tal de determinar si aquest capteniment implica, en el cas concret, uns problemes que comportin risc per l'èxit de l'adopció.

D'acord amb la resposta de la Direcció General, també del mes d'agost, el punt de vista del Síndic de Greuges no és acceptat.

En la resposta s'invocaven dos principis de l'actuació administrativa, un d'específic per a aquests procedi-

ments –que l'adopció es basa en l'interès preferent de l'infant– i un altre de general –que l'Administració s'ha de regir pel principi d'eficàcia– però sense justificar per què l'acceptació del suggeriment formulat atemptaria contra l'interès de l'infant o contra el principi d'eficàcia en l'actuació administrativa.

La Direcció General va posar de manifest que disposa d'uns estudis que avalaven el criteri contrari al nostre, motiu pel qual entenia que no es podia acceptar el suggeriment formulat.

El Síndic es va tornar a adreçar a la Direcció General indicant-li que tot i que és legítima la discrepància de criteris entre l'administració que actua en un àmbit determinat i aquesta Institució, cosa que en aquest cas ens duria a constatar-la i donar per finalitzada la nostra intervenció en aquest assumpte, suspenia la seva valoració definitiva fins que rebria les esmentades informacions.

*Actuació d'ofici núm. 1849/96*

*Conveni de l'Haia en relació amb l'aplicació de la protecció del menor i la cooperació en matèria d'adopció en l'àmbit internacional*

El Síndic va elaborar un informe intern arran d'un estudi sobre els mecanismes d'aplicació a Espanya del Conveni de l'Haia de 29 de maig de 1993, relatiu a la protecció del menor i a la cooperació en matèria d'adopció internacional, per tal de veure si aquesta Institució, d'acord amb les seves competències, podia contribuir a la millor aplicació d'aquest conveni, pel que afecta l'Administració de Catalunya competent en la matèria.

Considerades les conclusions d'aquest informe, el Síndic s'adreçà a l'Administració competent, demanant si hi havia alguna previsió normativa referent a l'aplicació d'aquest Conveni de l'Haia pel que fa a Catalunya. L'Administració respongué que tenia previst regular-ho en el proper reglament sobre tramitació d'adopcions i acolliments familiars.

El Síndic suspengué, doncs, aquesta actuació d'ofici fins a l'aprovació d'aquest reglament.

*Queixa núm. 1723/96*

*Adopció internacional*

El senyor . es va dirigir al Síndic manifestant-li que havia fet una sol·licitud d'adopció internacional a la Federació Russa. Aquest govern havia acceptat l'esmentada sol·licitud, però a l'hora de fer la inscripció d'aquesta adopció en el Registre Consular, se li va indicar que era indispensable disposar del certificat d'identitat que havia d'emetre l'entitat pública corresponent, en aquest cas, la Direcció General d'Atenció a la Infància. Aquesta petició, manifestava l'interessat, es basa en l'existència d'una circular interna, de la qual no se li havia facilitat còpia.

L'esmentada sol·licitud, afegia el promotor, es va presentar abans de l'entrada en vigor de la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de març, de Protecció Jurídica del Me-

nor, de modificació parcial del Codi Civil i de la Llei d'Enjudiciament Civil.

L'esmentada Llei orgànica introduïa el requisit de declaració d'idoneïtat dels adoptants, emès per l'autoritat corresponent del lloc de residència d'aquests, en reformar l'article 9.5 del Codi Civil, però la Disposició transitòria única de la Llei estableix que els procediments iniciats abans de l'entrada en vigor d'aquesta llei es regiran per la normativa anterior.

El Síndic va entendre que la interpretació d'aquella oficina consular contradeïa el que estableix l'esmentada Disposició transitòria única de la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor, en les sol·licituds d'adopció anteriors a l'entrada en vigor de la dita Llei, i per això va enviar la queixa al Defensor del Poble, perquè li donés el curs oportú.

El Defensor del Poble indicà al Síndic que ha demanat la informació oportuna al Ministeri de Justícia i a la Direcció General d'Afers Consulars, la qual informació encara no li ha estat facilitada.

## SECCIÓ 7

### ENSENYAMENT I CULTURA

#### 1. ENSENYAMENT

##### 1.1. INTRODUCCIÓ

En l'àmbit de l'ensenyament, el nombre total d'actuacions durant 1996 ha estat de 148, de les quals 18 consultes resoltes, 129 queixes rebudes i 1 actuació d'ofici iniciada. Aquest any les queixes han estat condicionades per la preocupació de tots els sectors que integren la comunitat educativa per la implantació, durant el curs 1996-1997 i amb caràcter generalitzat, de l'etapa secundària del nou sistema educatiu derivat de la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu (LOGSE).

Quasi totes les queixes reflecteixen la preocupació de pares, alumnes i professors per la implantació d'aquest nou sistema, en molts casos desconegut quant a les principals característiques, preocupació que d'altra banda es planteja sempre que es produeix una modificació, i que és justificada quan afecta un dret bàsic per al desenvolupament de la persona com el dret a l'ensenyament.

Aquesta manca d'informació ja va ser detectada pel Síndic de Greuges el 1995 i ja llavors, i aquest darrer curs amb més intensitat, es va suggerir al Departament d'Ensenyament que incrementés els esforços per explicar les característiques del nou sistema a la comunitat educativa.

En primer lloc les queixes afecten les infraestructures necessàries per a la implantació del nou sistema. El Departament d'Ensenyament va optar per unir en unes mateixes instal·lacions tots els cicles de l'etapa d'educació secundària, això comportava que els alumnes i també els professors haguessin de ser traslladats de cen-

tres de primària als instituts, amb la corresponent necessitat de preveure unes instal·lacions adequades. S'han plantejat al Síndic de Greuges queixes relacionades amb mancances de les instal·lacions, les quals han estat objecte d'investigació per part de la Institució.

També hi ha hagut molts municipis que han expressat al Síndic de Greuges la seva preocupació per l'emplaçament d'aquestes noves instal·lacions i pels projectes d'inversions que preveu el Mapa Escolar.

D'altra banda, el trasllat dels alumnes a d'altres municipis va comportar l'aprovació d'una normativa sobre el transport i el menjador escolar. El Govern de la Generalitat va assumir el compromís de facilitar el menjador i el transport gratuït als alumnes que es veien obligats a desplaçar-se del seu municipi.

Aquest compromís ha comportat paral·lelament un augment del nombre de queixes en relació amb ajuts de transport i menjador per raons socioeconòmiques, que aquest any han estat limitats.

Aquestes han estat les principals qüestions objecte de queixa de pares, alumnes i municipis. Però, com d'altres anys, també el 1996 s'han presentat queixes per l'accés a determinats centres. Els promotors qüestionen l'aplicació de certs criteris d'admissió; també hi ha hagut queixes per la manca de mesures de protecció de les famílies nombroses en l'àmbit de l'ensenyament.

Efectivament, tant els pares com els alumnes es preocupen i se senten afectats per la reforma, però també el personal docent s'ha adreçat al Síndic de Greuges plantejant qüestions derivades de la implantació de la reforma. I és que no es pot oblidar que en gran mesura l'èxit del nou sistema recau en l'esforç del personal docent.

##### 1.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

###### *Ensenyament*

###### *Alumnes - Accés*

- Ajuts a l'estudi
- Serveis educatius en general
- Drets i deures dels estudiants
- Ensenyament de règim especial: música, idiomes

###### *Professors - Accés*

- Trasllats
- Substitució de personal dels centres
- Cursos de formació
- Càrrecs en centres públics
- Situacions diverses dels funcionaris: interins

###### *Pares d'alumnes - Intervenció en afers educatius*

- Implantació de la reforma del sistema educatiu

11764

*Centres docents - Estat de les infraestructures*

- Dotació dels centres
- Concerts educatius

*Gestió acadèmica - Títols*

- Convalidacions

## 1.3. L'ACCÉS A UN DETERMINAT CENTRE DOCENT

Com cada any, la manca de places en determinats centres públics i privats concertats per atendre la demanda ha fet que nombroses queixes qüestionin els criteris que la normativa fixa per a l'accés a un determinat centre, ja que són una limitació al dret dels pares a escollir el centre en què han de ser educats els seus fills.

La Llei Orgànica del Dret a la Educació, quan, a l'article 20, regula el procediment d'admissió en centres públics, preveu que, quan no hi hagi places suficients, seran d'aplicació els criteris prioritaris de renda anual de la unitat familiar, proximitat del domicili i existència de germans matriculats en el mateix centre.

D'acord amb el procediment establert en el Decret 72/1996, de 5 de març, pel qual s'estableix el règim d'admissió d'alumnes en els centres docents sostinguts per fons públics, el procediment s'inicia amb la presentació d'una sol·licitud de preinscripció en un centre docent i, quan el nombre de sol·licituds d'un centre és superior al de vacants, s'efectua una valoració en virtut d'un barem establert en aquell mateix Decret. Els fets valorables són:

1. Àrea d'influència dels centres docents, que comprèn un criteri territorial de proximitat del domicili.
2. Existència de germans matriculats al centre.
3. Renda anual familiar.

A més d'aquests criteris prioritaris, quan es produeix una situació d'empat, se n'apliquen uns de complementaris, entre els quals no s'inclou la condició de família nombrosa.

## 1.3.1. EL CRITERI DE FAMÍLIA NOMBROSA

El dret de preferència de la família nombrosa en l'admissió a centres públics sí que era previst en el Decret que anteriorment regulava la matèria en qüestió -Decret 86/1985, de 20 de març-, que va ser derogat de forma expressa amb la promulgació del Decret 72/1996, de 5 de març.

El Decret 72/1996 es justifica, segons la seva exposició de motius, en la necessitat d'adaptar els criteris d'admissió esmentats a les noves necessitats del sistema educatiu, així com a una sèrie de modificacions legislatives, a les quals es fa referència expressa.

En opinió del Síndic, cap de les modificacions legislatives en qüestió i que donen origen al Reglament 72/1996 no justifica la supressió del criteri de família nombrosa. Aquest criteri era previst al Reglament 86/1985 com a expressió d'un principi rector constitucional (ar-

ticle 39 de la Constitució Espanyola (CE): «Els poders públics asseguren la protecció social, econòmica i jurídica de la família») i concretat, en l'àmbit educatiu, en l'article 6 de la Llei 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació (dret dels alumnes a rebre les ajudes necessàries per compensar possibles mancances de tipus familiar, econòmic i sociocultural).

El Síndic de Greuges considerarà que el criteri de configurar la situació de família nombrosa com un dret de preferència en l'admissió d'alumnes a centres docents públics hauria de continuar previst com a criteri complementari, ja que, als efectes d'adaptar les recents modificacions legislatives, n'hi hauria hagut prou amb l'alteració dels criteris prioritaris, introduint els matisos pertinents a les previsions de la Llei 8/1985.

Davant d'aquesta situació hi ha la possibilitat de considerar aplicable el dret de preferència contingut a l'article 10.1.b) de la Llei 25/1971, de 19 de juny, ja que l'entrada en vigor de la CE no contradiu aquest precepte, ans al contrari, recull la seva filosofia.

Per tot això es va suggerir al Departament d'Ensenyament que reconsiderés la possibilitat d'aplicar la condició de família nombrosa com un dels criteris complementaris a valorar per a l'admissió dels alumnes als centres.

El Departament d'Ensenyament va atendre el suggeriment del Síndic i està elaborant un projecte de decret pel qual es modificarà el Decret 71/1996, de 5 de març, que considera el caràcter de família nombrosa com a criteri complementari (vegeu queixa núm. 929/96).

Però no ha estat la manca d'aquest criteri complementari l'únic motiu de queixa respecte als criteris d'admissió en centres públics.

## 1.3.2. EL CRITERI DE PROXIMITAT DEL DOMICILI

També el criteri de proximitat del domicili ha estat objecte de diferents queixes. L'aplicació del criteri de proximitat del domicili ha comportat que, segons resulta de les queixes presentades, en moltes ocasions els pares acreditin un domicili familiar no real als efectes de poder accedir a un determinat centre.

Quan els pares d'alumnes que han quedat exclosos han denunciat aquesta pràctica a l'Administració, el Departament d'Ensenyament no ha actuat, considerant que no podia qüestionar les dades que consten en el certificat d'empadronament.

Davant d'aquestes queixes el Síndic de Greuges va efectuar una anàlisi sobre el padró municipal d'habitants.

El padró municipal d'habitants és regulat actualment a la Llei 4/1996, de 10 de gener, que ha modificat la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de Bases del Règim Local, en relació amb aquesta matèria. Les referències que s'hi facin seran, doncs, respecte d'aquesta nova llei, si no es diu altra cosa.

Respecte del seu caràcter, actualment s'ha de distingir entre el registre administratiu que constitueix el padró i les certificacions que es poden demanar i expedir de



les seves dades, que tenen la consideració de veritables documents públics.

Les dades que consten al padró es consideren prova de la residència i del domicili en el municipi. En aquests moments, per adquirir la residència en un terme municipal és suficient amb la sollicitud i l'acreditació, per qualsevol mitjà, del fet de residir-hi, ja que no s'exigeix d'haver-hi viscut un mínim de temps, com era requisit imprescindible anteriorment.

La inscripció en el padró del municipi de la residència habitual és una obligació per a tota persona que visqui a Espanya. Qui resideixi en diferents municipis s'ha d'inscriure únicament en aquell on habita durant més temps al llarg de l'any.

Els que es troben inscrits al padró componen la població del municipi, sense distinció entre veïns i domiciliats, ja que aquestes dues categories s'han refós a la nova Llei 4/1996. Aquesta condició de veí determina tota una sèrie de drets i obligacions recíproques envers l'ajuntament. S'ha eliminat la categoria dels transeünts al padró, donat que aquesta condició no conferia cap dret i comportava una complicació innecessària a l'hora de gestionar-lo.

La condició de veí s'adquireix en el mateix moment de la inscripció al padró.

S'ha fixat també a la Llei 4/1996 el contingut de les dades que obligatòriament han de constar al padró, tenint en compte la Llei Orgànica 5/1992, de 29 d'octubre, de regulació del tractament automatitzat de les dades de caràcter personal.

Aquestes dades són:

- a) nom i cognoms
- b) sexe
- c) domicili habitual
- d) nacionalitat
- e) lloc i data de naixement
- f) número del document nacional d'identitat o del document que el substitueixi en el cas dels estrangers
- g) certificat o títol escolar o acadèmic que es tingui
- h) altres dades que puguin ser necessàries per a l'elaboració del cens electoral, sempre que es garanteixi el respecte als drets fonamentals reconeguts a la Constitució.

L'última novetat important de la Llei és la supressió de les renovacions periòdiques del padró. Es normalitza la seva informatització per tal que aquestes revisions no siguin necessàries i es pugui establir una coordinació entre els padrons de tots els municipis, facilitant-ne l'actualització permanent.

En qualsevol cas, es reconeix la possibilitat d'error i, per permetre la detecció i correcció de les desviacions, s'ha previst la realització de revisions constants de la informació del padró amb la realitat, en principi, per part del mateix ajuntament.

Per ajustar les dades del padró a la realitat, la resolució, de 26 de juliol de 1991, de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) que conté instruccions tècniques sobre gestió i rectificació anyal del padró municipal, estableix la necessitat de procedir a les baixes per inscripció indeguda.

Es consideren baixes per aquest concepte les produïdes quan els ajuntaments o l'INE detecten repeticions en inscripcions padronals o inscripcions improcedents perquè no compleixen els requisits establerts a les disposicions que regulen el padró.

L'ajuntament ha d'actuar de diferent forma, segons el cas en què es trobi. Les possibilitats són aquestes:

A) Si es detecta repetició en totes les dades de la inscripció, l'ajuntament anul·la les inscripcions repetides, quant a errors materials o de fet, sense efectuar cap més tràmit.

B) Si la repetició es produeix en totes les dades de la inscripció padronal, excepte en les corresponents al domicili o al document nacional d'identitat, l'ajuntament trameta un requeriment als interessats, als diferents domicilis en els quals estan inscrits, per tal que manifestin quin és la inscripció correcta.

En aquest mateix requeriment s'ha d'indicar la iniciació d'ofici de l'expedient d'anul·lació, assenyalant la inscripció o inscripcions que l'ajuntament donarà de baixa en el cas de no rebre contestació de l'interessat en el termini que se li hagi concedit (entre 10 i 30 dies, comptats a partir del següent a la recepció del requeriment).

Si es rep contestació expressa de l'interessat, l'ajuntament ha de respectar la inscripció indicada com a correcta i donar de baixa les altres.

Si no es rep resposta expressa en aquest termini, l'ajuntament donarà de baixa la inscripció anunciada en el seu requeriment. En tots dos casos, n'ha de donar coneixement a la delegació provincial d'Estadística.

Si l'ajuntament considera que alguna persona figura indegudament inscrita com a resident al padró del seu municipi, segons el que disposa l'article 15 de la Llei 7/85 (redactat de bell nou per la Llei 4/1996, de 10 de gener), ho ha de notificar a l'interessat tot comunicant-li la seva obligació d'empadronar-se en el municipi on resideix la major part de l'any.

A la notificació, l'ajuntament comunicarà a l'interessat la incoació d'ofici de l'expedient per donar-lo de baixa en el padró municipal pel fet de no residir-hi la major part de l'any. Contra aquesta presumpció, l'interessat, en el termini que es determini, pot allegar i presentar els documents i justificacions que cregui pertinents, per tal d'acreditar que és en aquest, entre tots els municipis en què té residència, on resideix el major nombre de dies de l'any.

L'ajuntament resol, sens perjudici de les accions legals que li corresponguin, si pot constatar falsedat en la declaració o documentació aportada pel particular.

Malgrat aquest procediment de revisió de dades, sembla una pràctica no excepcional que els pares de nens en edat escolar, per poder-los inscriure a l'àrea d'influència d'un centre, fixin un domicili que no correspon a la realitat (empadronament al domicili d'uns amics, per

11766

exemple). Aquesta pràctica implica que el criteri de domicili a l'àrea d'influència no compleixi la seva finalitat, ja que sovint és falsejada aquesta dada sense que en consti que l'ajuntament revisa les dades del padró.

El Departament d'Ensenyament és del criteri que l'ajuntament és l'única Administració competent per verificar i, si escau, corregir els empadronaments i, en conseqüència, entén que només correspondria a la Generalitat, en aquesta matèria, d'acord amb el que disposa l'article 69.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, en relació amb l'article 70.4 del Reial Decret 1690/1986, d'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de Població i Demarcació Territorial de les entitats locals, traslladar a l'ajuntament afectat els casos de denúncia contra algun empadronament, per tal que l'ajuntament iniciés el procés de verificació de les dades del full d'inscripció padronal.

El Síndic coincideix amb el Departament d'Ensenyament en l'afirmació que fa i entén també que la verificació de les dades del padró correspon a l'ajuntament i que, en els casos en què es reben denúncies de dades no correctes del padró, cal informar-ne l'ajuntament perquè iniciï el procediment de revisió.

No obstant això, el Síndic de Greuges no creu que això sigui la solució definitiva, ja que, en cas que es detectés un empadronament fraudulent un cop iniciat el curs escolar, s'hauria d'adoptar una mesura que no perjudiqués el dret a l'educació dels alumnes. Per tant, el Síndic va suggerir al Departament d'Ensenyament que preveïés les mesures a adoptar.

Malgrat que ja en un cas s'ha detectat un empadronament fraudulent i s'ha comunicat al Departament, no consta que aquest hagi adoptat cap mesura (vegeu queixes núm. 888/96 i 1382/96).

En matèria d'admissió en centres docents s'han presentat també queixes sollicitant al Síndic de Greuges que confirmés si els criteris d'admissió eren també d'aplicació en els centres privats concertats, ja que, de la informació facilitada pels centres, sembla que s'apliquin altres criteris. El Síndic de Greuges va informar els autors de la queixa, i va comunicar al Departament les informacions errònies que són facilitades per alguns centres privats per tal que adoptés les mesures oportunes (vegeu queixa núm. 276/96).

Queixa núm. 929/96

*Recomanació al Departament d'Ensenyament en relació amb la condició de famílies nombroses i el procediment d'admissió d'alumnes en centres docents*

El senyor . s'adreça al Síndic de Greuges exposant-li el seu desacord amb el procediment d'admissió d'alumnes en centres docents quan, aplicats els barems de puntuació fixats per la Llei Orgànica del Dret a l'Educació (LODE) i en cas d'empat, la situació es resol mitjançant sorteig, sense considerar la preferència que es reconeix a les famílies nombroses per a l'accés als centres.

El Síndic de Greuges sollicità un informe al Departament d'Ensenyament sobre la manca d'aplicació dels beneficis de famílies nombroses previstos en la Llei 25/1971, de 19 de juny, a l'hora d'efectuar la matriculació en centres públics en els casos en què els criteris assenyalats per la normativa vigent en matèria d'educació comporten l'obtenció d'una valoració anàloga entre diferents candidats.

El Departament d'Ensenyament indicà que el Govern de l'Estat, en compliment de la disposició final 2a de la Llei 25/1971, de 19 de juny, va promulgar el Decret 3140/71, de 23 de desembre, d'aprovació del Reglament de la Llei de Protecció de les famílies nombroses. Aquesta disposició, anterior a l'entrada en vigor de la Constitució espanyola de 1978, s'ha d'interpretar d'acord amb el contingut de la norma fonamental de l'Estat, tal com es fa constar expressament a la disposició derogatòria núm. 3.

D'altra banda, la Llei Orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del Dret a l'Educació (LODE), estableix a l'article 20 paràgraf segon l'aplicació dels següents criteris d'admissió d'alumnes en els centres docents públics quan no hi ha places suficients:

- a) Rendes anuals de la unitat familiar (tenen preferència les rendes més baixes).
- b) Proximitat al domicili.
- c) Matriculació de germans de l'interessat al mateix centre.

L'esmentada Llei Orgànica no concedeix, doncs, una preferència específica als fills de famílies nombroses ni la possibilitat de beneficiar un alumne respecte a un altre pel fet que tingui matriculats al centre un nombre més elevat de germans i, tot i no derogar expressament l'esmentat Decret 3140/71, de 23 de desembre, cal adequar l'aplicació d'aquest al contingut d'aquella, ja que va ser publicada amb posterioritat i el seu rang normatiu és superior.

Analitzat el contingut de l'informe del Departament d'Ensenyament, el Síndic li recordà les previsions legals en matèria d'accés dels alumnes en uns determinats centres, i com certes normes diferents de la LODE havien fixat altres criteris d'admissió d'alumnes als centres modificant, no pas contradient, els criteris que amb caràcter general fixa la Llei reguladora del dret a l'educació.

El Departament d'Ensenyament comunicà al Síndic de Greuges que es modificarà el Decret d'admissions per contemplar la família nombrosa com a criteri complementari per a l'admissió d'alumnes en centres docents.

Queixa núm. 888/96

*Recomanació al Departament d'Ensenyament en relació amb el criteri de proximitat al domicili per a l'admissió d'alumnes*

Els autors de la queixa s'adrecen al Síndic de Greuges denunciant el procediment de preinscripció i matriculació d'alumnes en un centre públic, atès que les seves filles no han pogut accedir al que havien sol·licitat per-

què en aplicació del barem previst al Decret 72/1996, de 5 de març, hi havia d'altres sol·licituds amb més puntuació.

Comprovats pels autors de la queixa els criteris de baremació, observen irregularitats en l'aplicació del criteri de proximitat del domicili de l'alumne al centre, ja que compten com a domicili dels alumnes domicilis no reals.

Presentada la reclamació, el Departament d'Ensenyament els informà que és suficient acreditar l'empadronament en un domicili a efectes de baremació.

El Síndic de Greuges va informar els autors de la queixa que era l'Ajuntament l'organisme competent per fer les comprovacions en les dades d'empadronament i, en el cas de detectar un error, iniciar el procediment de rectificació.

A la vegada es va adreçar al Departament d'Ensenyament exposant la seva preocupació davant de pràctiques com les denunciades pels autors de la queixa, que possiblement no queden resoltes pel procediment de revisió del padró que duu a terme l'Ajuntament, ja que la resolució d'aquest es dicta quan ja està molt avançat el curs escolar i els alumnes han estat ja escolaritzats.

El Síndic recomana al Departament d'Ensenyament l'adopció de mesures per evitar aquest frau a la normativa de pre-inscripció i matriculació en centres públics.

En el moment de tancar aquest informe el Síndic encara no ha rebut la resposta del Departament d'Ensenyament.

#### Queixa núm. 1382/96

*Recomanació al Departament d'Ensenyament en relació amb uns problemes concrets en l'aplicació del criteri de proximitat del domicili*

El senyor . s'adreçà al Síndic de Greuges per exposar la seva preocupació per com s'ha dut a terme el procediment de preinscripció i matriculació en un centre públic.

Un cop publicada la llista provisional d'admesos i exclosos, el senyor . va reclamar perquè observà que els domicilis declarats per alguns pares no s'ajustaven als domicilis reals.

Efectuada la reclamació davant el Departament d'Ensenyament i l'Ajuntament, el Departament no l'atengué considerant correctes els certificats d'empadronament emesos per l'Ajuntament. L'Ajuntament paral·lelament inicià un expedient de comprovació de dades del padró.

El Síndic sol·licità informació al Departament d'Ensenyament i a l'Ajuntament. El Departament indicà haver desestimat la reclamació. Per part seva, l'Ajuntament ens comunicà que havia confeccionat nous certificats d'empadronament confirmant les dades facilitades per l'autor de la queixa.

Traslladada la informació municipal al Departament d'Ensenyament, el Síndic li demanà d'adoptar les mesures oportunes perquè sense perjudicar el dret a l'ensenyament dels menors que ja han iniciat els estudis en un determinat centre, no es perjudiqui tampoc l'accés

al centre desitjat per causa d'empadronaments fraudulents.

#### Queixa núm. 276/96

*Criteris d'admissió en centres docents*

El senyor . s'adreçà al Síndic de Greuges per exposar la seva disconformitat amb els criteris seguits pels centres docents en l'admissió dels alumnes que volen iniciar estudis en l'etapa d'ensenyament obligatori en un centre docent concertat.

D'acord amb la informació facilitada pel centre al senyor ., l'admissió és condicionada per la realització dels estudis anteriors, primera etapa d'ensenyament infantil, en una determinada escola bressol.

El Síndic de Greuges, en demanar informació sobre l'assumpte al Departament d'Ensenyament, indicà que els criteris d'admissió tant en els centres públics com en els concertats són fixats per l'article 20 la Llei Orgànica del Dret a l'Ensenyament 8/1985, de 3 de juliol (LODE), i són la renda anual familiar, la proximitat al domicili i l'existència d'altres germans en el centre. Aquests són els criteris prioritaris i només en cas d'empat és possible valorar-ne d'altres, entre els quals el que s'indicà a l'autor de la queixa. El Síndic sol·licità de ser informat sobre els criteris d'admissió que apliquen els centres concertats.

El Departament ens informà que, efectivament, els criteris d'admissió en centres concertats són els fixats amb caràcter general per la LODE.

S'informà l'autor de la queixa dels criteris i de la no adequació a la norma de la informació que li havia estat facilitada pel centre.

#### 1.4. INSTALLACIONS DELS CENTRES DOCENTS

Han estat nombroses les queixes relatives a les inversions previstes per instal·lar o reformar els centres docents a fi d'aplicar-hi el nou sistema educatiu. I també han estat uns quants els municipis que s'han adreçat al Síndic de Greuges preocupats per les conseqüències que hi pot tenir la implantació del nou mapa escolar.

La implantació de la reforma educativa ha comportat que les administracions públiques acordessin l'elaboració d'un Mapa Escolar de Catalunya descriptiu de les infraestructures actuals i que indiqui com s'han de redistribuir els centres educatius per garantir el compliment del que preveu el nou sistema.

Com els anys 1994 i 1995, el 1996 el Síndic també ha rebut queixes dels municipis que s'havien sentit perjudicats pel pla d'inversions.

El Síndic va sol·licitar al Departament d'Ensenyament que l'informés sobre els criteris i els principis seguits per confeccionar el Mapa Escolar de Catalunya, per tal de poder informar els ajuntaments que havien plantejat alguna queixa.

En resposta a aquesta sol·licitud, el Departament indicà que els criteris havien estat:

11768

1. Equilibri territorial de l'oferta educativa, per la qual cosa la planificació del sistema educatiu es fonamenta en una adequada zonificació del país que permet concretar una oferta educativa suficient i descentralitzada.
2. Respecte pel dret de les famílies a triar centre, tenint en compte la doble oferta de centres de titularitat pública i de centres concertats.
3. Previsió de l'escolarització de tots els infants i joves en edats corresponents a l'ensenyament bàsic i al parvulari i d'oferta suficient de places escolars per atendre els requeriments educatius i formatius de les altres etapes no obligatòries.
4. Previsió d'escolaritzar els infants i els joves amb necessitats educatives especials.
5. Previsió d'una oferta de formació professional específica integrada en la resta del sistema educatiu.
6. Previsió d'una oferta adequada d'ensenyaments artístics i d'idiomes.
7. Aprofitament racional i eficient dels recursos públics materials existents, que eviti duplicitats innecessàries.
8. Configuració de l'oferta educativa pública de règim general, d'acord amb la tipologia de centre àmpliament acceptada per la comunitat escolar, que es concreta en:
  - Llars d'infants per a nois i noies fins a tres anys.
  - Col·legis d'educació infantil i primària per alumnes de tres a dotze anys.
  - Instituts d'educació secundària, per a alumnes a partir de 12 anys.
9. Possibilitat d'establir vincles entre els centres docents de diferents nivells educatius per tal de permetre la concreció d'itineraris escolars als alumnes.
10. Oferta gratuïta dels serveis de transport i menjador als alumnes que s'hagin de desplaçar fora del seu municipi.
11. Planificació d'una oferta generalitzada de serveis educatius.
12. Previsió prioritzada de les actuacions arquitectòniques necessàries per adaptar els centres públics al Mapa Escolar.

Entre altres criteris específics, s'han tingut en compte els següents:

1. Les necessitats observades en tots i cadascun dels municipis.
2. Les previsions demogràfiques que, a mitjà i llarg termini, determinen la previsible demanda escolar.
3. Les distàncies entre municipis i l'existència i naturalesa de les vies de comunicació.
4. Les diferents característiques geogràfiques i l'especial relleu orogràfic d'algunes zones.

Aquests criteris generals van ser aprovats pel Parlament de Catalunya.

El Síndic s'adreça novament als autors de les queixes per indicar-los que, en principi, la decisió de situar cen-

tres docents en els municipis de Catalunya correspon al Govern i no pot ser fiscalitzada per aquesta Institució.

Això no obstant, en algun cas el Síndic creu que l'aprovació del Mapa ha fet palesa una certa descoordinació en l'actuació entre departaments de la Generalitat, ja que, a l'hora de confectionar el Mapa, no s'han tingut en compte les inversions dels diferents municipis amb incidència en el sector educatiu, de manera que es pogués determinar quin és el centre de secundària a què cal adscriure els alumnes d'un determinat municipi. Això ha comportat que certs municipis que s'havien agrupat formant una mancomunitat, amb l'objecte que els seus habitants es poguessin beneficiar dels serveis prestats per aquesta (i gestionats conjuntament), entre els quals el servei educatiu, se'n veuen exclosos d'aquesta pel fet que, a efectes educatius, el municipi és vinculat a una altra zona dins el Mapa Escolar (vegeu queixa núm. 1598/96).

En tot cas el Síndic de Greuges vetllarà perquè l'ensenyament es presti en condicions idònies. Per això, quan els ciutadans s'han adreçat al Síndic de Greuges plantejant la manca d'adequació de les instal·lacions a la reforma, el Síndic ha demanat informe al Departament d'Ensenyament sobre la situació de les instal·lacions (vegeu queixa núm. 124/96).

També ha suggerit al Departament d'Ensenyament que informi com cal els pares sobre l'abast de la reforma i les mesures adoptades, per evitar que una manca d'informació pugui provocar situacions de conflicte (vegeu seguiment queixa núm. 622/95).

Però el Síndic no ha rebut només queixes relatives a les instal·lacions en els centres públics; també els centres privats concertats han estat objecte de queixa perquè no complien els requisits fixats per la normativa vigent. En aquests casos, el Síndic de Greuges ha hagut d'adreçar-se al Departament d'Ensenyament denunciant l'existència d'unes instal·lacions inadequades, i ha estat només després d'aquesta intervenció que el Departament ha adoptat mesures correctores (vegeu queixa núm. 143/96).

Queixa núm. 1598/96

*Mapa Escolar: previsió de les inversions a realitzar*

L'associació de pares d'alumnes d'un centre públic s'adreça al Síndic de Greuges per tal d'obtenir una resolució favorable a la sol·licitud del municipi de Sant Llorenç d'Hortons en el sentit que els alumnes escolaritzats en aquell municipi puguin cursar l'ensenyament secundari obligatori (ESO) a l'Escola Intermunicipal de Sant Sadurní d'Anoia, gestionada per la Mancomunitat de Municipis de l'Alt Penedès.

El Departament de Governació, Direcció General d'Administració Local, va indicar al Síndic de Greuges que la Mancomunitat es va constituir l'any 1985, i el 1989, entre altres municipis, s'hi va integrar Sant Llorenç d'Hortons.

Tant els estatuts de la Mancomunitat, on entre altres objectius consta la creació de l'escola intermunicipal del Penedès, de Formació Professional i de BUP, com

la integració, van ser comunicats al Departament de Governació, el qual no hi formulà cap objecció.

La Llei catalana de Règim Local preveu les mancomunitats de municipis per a la gestió de serveis de la seva competència, i per tant, és propi de les mancomunitats que els ajuntaments integrats, i òbviament els seus ciutadans, siguin beneficiaris dels serveis que es gestionaran conjuntament.

En resposta a la sol·licitud del Síndic de Greuges, el Departament d'Ensenyament indicà que la disposició addicional tercera de la Llei Orgànica 9/1995, de 20 de novembre, de la participació, l'avaluació i el govern dels centres docents, estableix que quan no hi ha places suficients en els centres que imparteixen educació secundària obligatòria, tindran prioritat en l'admissió els alumnes procedents dels centres d'educació primària que hi estiguin adscrits, d'acord amb el procediment que estableixin les administracions educatives corresponents.

A Catalunya, el Decret 72/1996, de 5 de març, estableix el règim d'admissió d'alumnes en els centres docents sostinguts amb fons públics, i regula el procediment esmentat en la Llei 9/1995.

En conseqüència, la resolució de 9 de març de 1996 va establir les adscripcions entre els col·legis d'educació infantil i primària i els instituts d'educació secundària.

Amb caràcter general i en aquest cas en particular, per determinar la vinculació entre els centres docents es va prendre en consideració:

- La zonificació establerta al Mapa Escolar de Catalunya.
- Les previsions demogràfiques i d'alumnat existent als municipis de la zona.
- La proximitat geogràfica del municipi de Sant Llorenç d'Hortons al municipi de Gelida.

Segons el Departament, les alegacions del municipi al Mapa Escolar no van poder ser considerades perquè es van presentar fora de termini.

Tanmateix, per al curs escolar 1996/1997, els alumnes d'ensenyament secundari obligatori de Sant Llorenç d'Hortons s'havien escolaritzat a l'Escola Intermunicipal de Sant Sadurní, ja que l'oferta de places escolars del centre havia estat superior a la demanda.

Ateses aquestes circumstàncies, el Síndic de Greuges suggerí al Departament d'Ensenyament que revisés el Mapa Escolar per tal que els ciutadans dels municipis constituïts en mancomunitat puguin gaudir del servei educatiu en les instal·lacions que són gestionades per aquesta.

Queixa núm. 124/96

*Instal·lacions d'un centre per adequar-se a la reforma educativa*

L'associació de pares d'alumnes d'un centre públic es va adreçar al Síndic de Greuges per tal d'exposar el seu desacord amb les instal·lacions del centre. La queixa es referia a la manca de previsió en la realització de les

obres per instal·lar el menjador escolar i la manca de capacitat de les aules.

En resposta a la sol·licitud del Síndic de Greuges, el Departament d'Ensenyament va indicar que les obres del menjador escolar d'aquest centre docent van haver de començar en data que no afectés l'escolarització dels alumnes, la qual cosa va determinar un endarreriment a iniciar-les i, per tant, a acabar-les. Tanmateix, fins el dia 15 de febrer de 1996, data en la qual el menjador va començar a funcionar regularment, el Departament d'Ensenyament va garantir la prestació d'aquest servei mitjançant el sistema de *catering*.

En relació amb la capacitat de les aules, si com indicà el Departament d'Ensenyament la proporció és de 20 alumnes per aula, la superfície d'aquestes entra dins del límit assenyalat pel Reial Decret 1004/1991, de 14 de juny, i així es va fer avinent a l'associació reclamant.

Seguiment de la Queixa núm. 622/95 (BOPC núm. 30 de 21 de març de 1996, pàg. 2371)

#### LA IMPLANTACIÓ DE LA REFORMA

L'associació de pares d'alumnes d'un centre públic s'adreçà al Síndic de Greuges per exposar la seva preocupació per la implantació anticipada de la reforma.

El Síndic, que ja es pronuncià sobre aquesta qüestió en l'Informe de l'any 1995, va assenyalar en aquell moment que l'aplicació del nou sistema educatiu és una decisió política que no pertoca a la Institució de fiscalitzar, però que aquest nou sistema s'ha d'aplicar amb garanties suficients per no perjudicar l'exercici del dret a l'educació i, en conseqüència, informà que aquesta Institució respondria a les queixes que denunciïn la manca d'instal·lacions adequades, de material curricular i de personal docent específicament preparat, i que, en general, que es compleixin les previsions que fixa el Reial Decret 1004/1991, de 14 de juny.

Atès el contingut de les queixes que com aquesta van arribar a la Institució el 1996, algunes de les quals van rebre una certa difusió a través dels mitjans de comunicació i així mateix han suscitat intervencions parlamentàries com ara la relativa a l'aplicació de la reforma al municipi de Batea, el Síndic va assumir el compromís d'instar el Departament d'Ensenyament perquè d'una banda s'informi suficientment els pares de l'abast de la reforma i, de l'altra, no es caigui en situacions de provisionalitat quan això sigui evitable.

En aquells casos que el Síndic de Greuges ha rebut queixes que qüestionaven l'aplicació de la reforma, ha suggerit al Departament d'Ensenyament que informés els pares sobre l'abast d'aquesta. Aquest suggeriment no ens consta que hagi estat atès pel Departament d'Ensenyament, sembla que per considerar que la informació facilitada, amb caràcter previ a que es formulés el suggeriment, ja era suficient.

11770

Queixa núm. 143/96

*Installacions d'un centre concertat*

La senyora . denuncià al Síndic de Greuges la situació en què es troben les instal·lacions d'un centre concertat.

En resposta a la sol·licitud d'informe del Síndic de Greuges, el Departament d'Ensenyament indicà que la Inspecció d'Ensenyament havia comprovat que les instal·lacions incompleixen alguns dels requisits assenyalats en la normativa vigent i, en conseqüència, havia efectuat un requeriment a l'escola donant-li un termini per esmenar les deficiències detectades, amb l'advertiment que, en cas de no fer-ho, s'incoaria expedient de revocació d'autorització.

1.5. TRANSPORT I MENJADOR ESCOLAR

La Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu, reforma el sistema educatiu amb l'objectiu de garantir una formació plena i adequar el sistema a la configuració constitucional del dret a l'educació.

L'article 27 de la Constitució Espanyola assenyala que «*Els poders públics garanteixen el dret de tothom a l'educació, mitjançant una programació general de l'ensenyament, amb la participació col·lectiva de tots els sectors afectats i la creació de centres docents.*» Amb l'objecte de garantir l'extensió del dret a l'educació en condicions d'igualtat, la Llei recull un conjunt de mesures específiques adreçades a compensar les desigualtats socials.

Dins d'aquestes mesures de compensació la Llei preveu que en el nivell d'educació primària els poders públics han de garantir a tots els alumnes un lloc escolar gratuït en el seu propi municipi. Excepcionalment, en les zones rurals, i en relació amb l'educació primària i secundària obligatòria quan no sigui possible i per tal de garantir la qualitat de l'ensenyament, es podrà escolaritzar els nens en un municipi pròxim al seu. En aquest cas cal garantir el servei gratuït de transport i menjador.

A més, amb l'objecte d'assegurar l'educació dels nens, les administracions públiques han d'assumir subsidiàriament la cura i atenció dels nens i arbitraran una sèrie d'ajuts.

Els Decrets 160/1996 i 161/1996, tots dos de 14 de maig, regulen respectivament el servei escolar de menjador i el de transport.

En relació amb el servei de menjador, el Decret assenyala que el Departament d'Ensenyament garantirà la prestació del servei als alumnes escolaritzats en ensenyaments obligatoris en centres docents públics quan l'alumnat reuneixi alguna d'aquestes condicions:

a) Estar obligats a desplaçar-se fora del propi municipi de residència, per inexistència en aquest d'oferta del nivell educatiu corresponent. En aquest supòsit, la prestació del servei escolar de menjador per part del Departament d'Ensenyament tindrà caràcter gratuït d'acord amb el que disposa l'article 65.2 de la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu.

b) Estar escolaritzats en centres d'educació especial o en centres d'acció especial.

Així mateix es preveu que les administracions públiques poden establir ajuts de menjador per a l'alumnat que ho sol·liciti ateses les condicions socioeconòmiques i geogràfiques.

Moltes són les queixes que plantejades al Síndic de Greuges per ciutadans que, ja abans de l'aprovació del Decret, gaudien per raons socioeconòmiques d'ajuts per a menjador escolar i que, amb l'aprovació del Decret i les restriccions pressupostàries que dins del Departament d'Ensenyament ha comportat l'aplicació del nou sistema educatiu, han vist com disminueixen o podien ser privats dels ajuts, atès que les disponibilitats pressupostàries s'adrecen bàsicament als alumnes que es veuen obligats a desplaçar-se de municipi.

El Síndic ha demanat informe al Departament d'Ensenyament sobre les mesures que pretén adoptar per tal de no incomplir la obligació que amb caràcter subsidiari fixa la llei de donar atenció als menors. En el moment de tancar aquest Informe no hem rebut encara la resposta del Departament d'Ensenyament.

En relació amb els ajuts de menjador escolar, el Síndic de Greuges hi ha hagut d'intervenir per evitar l'expulsió del menjador escolar d'un nen que, malgrat rebre un ajut de menjador per raons socioeconòmiques, en va ser expulsat perquè, per malaltia, requeria un menú especial (vegeu queixa núm. 2678/96).

El Decret 161/1996, de 14 de maig, de transport escolar assenyala, en termes anàlegs als de menjador, la gratuïtat del servei de transport quan concorren determinades circumstàncies que, essencialment, impliquen un desplaçament no voluntari del domicili.

La regulació del transport escolar establerta en l'esmentat Decret ve a donar solució a les peticions de gratuïtat del servei que formulaven els alumnes d'educació especial escolaritzats en centres privats concertats. En l'àmbit de l'educació especial, si bé l'adscripció en un o altre centre és voluntària, els pares són orientats, en el moment de decidir, pels equips d'atenció pedagògica, que assenyalen quin centre respon millor a les necessitats específiques de l'alumne. La regulació actual recull el suggeriment del Síndic de Greuges de preveure la gratuïtat del servei quan el presta un centre concertat (vegeu queixa núm. 1035/95).

Malgrat que en aquest aspecte la regulació del servei de transport escolar ha comportat una millora per al ciutadà, de l'aprovació del Decret no se n'ha seguit una disminució de les queixes, ja que alguns supòsits en què es rebien ajuts, aquests s'han suprimit o han disminuït perquè els interessats no complien les condicions previstes en el Decret. Aquests supòsits són bàsicament els dels municipis amb població dispersa, ja que malgrat que els alumnes són escolaritzats en el propi municipi, o aquest no disposa de servei de transport o bé el territori del municipi amb barris allunyats del nucli central obliga els alumnes a llargs desplaçaments (vegeu queixa núm. 1949/96).

També en l'àmbit de l'educació especial s'han rebut queixes per la supressió del servei de transport escolar

a persones que els cursos anteriors n'eren beneficiàries (vegeu queixa núm. 974/96).

En tots els casos estem encara pendents de la resposta del Departament d'Ensenyament.

Queixa núm. 2678/96

*Menjador escolar: menú especial per prescripció mèdica*

La senyora . s'adreçà al Síndic de Greuges el 4 de novembre de 1996 en desacord amb la decisió del Departament d'Ensenyament d'expulsar el seu fill del menjador escolar. El fill de la senyora . té un ajut de menjador escolar ateses les circumstàncies socioeconòmiques de la família. Malgrat que és receptor de l'ajut, se li va negar el servei de menjador per raó que pateix d'una malaltia que l'obliga a seguir un menú especial. Segons l'autora de la queixa, l'adaptació del menú es va fer durant el curs escolar anterior, però no li ha estat autoritzada aquest curs.

El Síndic sol·licità informe telefònic el mateix dia al Departament d'Ensenyament, entenent que la decisió d'expulsar l'alumne podria ser objectada, especialment si tenim en compte que l'any anterior, en relació amb una queixa formulada per una família sotmesa a una dieta vegetariana, el mateix Departament va indicar que: «...altrament, la dieta vegetariana de l'alumne no està prescrita per cap metge ni obligada per cap opció religiosa, situacions previstes i assumides pel servei de menjador escolar del centre» En aquell moment, la resposta anterior va ser valorada positivament per aquesta Institució (exp. 2056/95).

El Departament d'Ensenyament indica que un cop sol·licitada informació mèdica als familiars del nen, s'està elaborant un menú adequat a la seva malaltia. Tan bon punt s'hagi confeccionat, el nen serà readmès al servei de menjador.

Queixa núm. 1035/95

*Recomanació al Departament d'Ensenyament en relació amb la gratuïtat del transport escolar en centres d'educació especial concertats*

L'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda s'adreçà al Síndic de Greuges perquè considerava no adequada la normativa vigent que regula els supòsits de gratuïtat del transport escolar –Decret 372/1983, de 8 de setembre–, ja que no preveu la gratuïtat en el supòsit d'alumnes d'educació especial que van a escoles privades concertades.

L'Ajuntament s'havia adreçat al Departament d'Ensenyament sol·licitant que s'autoritzés als alumnes d'educació especial del municipi matriculats a un centre d'un altre municipi l'ús gratuït de l'autobús escolar que trasllada actualment els alumnes d'educació especial entre ambdós municipis, que segons se'ns indica és infrautilitzat.

Cal assenyalar que la decisió de matricular uns alumnes en un centre d'educació especial públic o privat concertat, l'adopten els pares atès l'informe dels serveis

educatius d'ensenyament (Equips d'Atenció Psicopedagògica, EAP), que recomanen, després del diagnòstic, el centre que s'adapta millor a les característiques del discapacitat.

El Departament d'Ensenyament ens indica que tres mesos després de la petició municipal, ha adreçat a aquell Ajuntament un escrit indicant-li que la sol·licitud s'havia d'adreçar al Consell Comarcal, atès que el Decret 219/1989, d'1 d'agost, havia delegat en els consells comarcals les competències en matèria de transport escolar.

El Síndic va recordar al Departament d'Ensenyament que els consells comarcals només tenen competències per aplicar la normativa vigent, però no per modificar-la, de forma que la gratuïtat del transport en centres d'educació especial privats concertats no pot ser aplicada ja que no està prevista i recomanà una modificació de la normativa.

La modificació es va incloure en el Decret 161/1996, de 14 de maig, pel qual es regula actualment el servei de transport escolar.

Queixa núm. 1949/96

*Transport escolar: municipis de població dispersa*

L'associació de pares d'alumnes d'un centre públic s'adreçà al Síndic de Greuges per denunciar la supressió, aquest curs, d'alguna de les línies de transport escolar que funcionaven els cursos anteriors.

El Decret 161/1996 de 14 de maig, pel qual es regula el servei escolar de transport, desplega en l'àmbit de Catalunya les previsions contingudes en la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu. Aquesta Llei estableix que l'Administració ha de facilitar transport gratuït a tots aquells alumnes que per rebre un ensenyament de qualitat han de canviar de municipi.

Amb tot, cal dir que en aquests darrers anys s'han mantingut una sèrie de serveis de transports escolars no obligatoris.

El Departament justifica el canvi de criteri assenyalant que aquest curs s'ha iniciat, amb caràcter general, l'aplicació de l'Educació Secundària Obligatòria (ESO), i que en un moment de gran rigor pressupostari s'han articulat un conjunt de mesures com ara construcció, ampliació o millora dels centres, dotació d'equipaments, formació del professorat, prestació dels serveis de transport i menjador gratuït a l'alumnat que hagi d'escolaritzar-se fora del seu municipi, per tal que aquesta etapa educativa es porti a terme a Catalunya en condicions de qualitat.

Així, ateses les dificultats pressupostàries per a aquest any i les previsions per a l'any vinent, el Govern ha hagut de replantejar-se la prestació gratuïta de serveis que no tenen caràcter obligatori.

Aquesta decisió ha afectat especialment els municipis de població dispersa que no disposen, en alguns casos, d'altres mitjans de transport públic.

Malgrat això, els consells comarcals tenen assignada una partida pressupostària específica per a la concessió

11772

d'ajuts per a necessitats socioeconòmiques i geogràfiques que permetin mantenir la igualtat d'oportunitats per a tots els alumnes.

Queixa núm. 974/96

*Transport d'alumnes d'educació especial residents fora del municipi*

L'Associació E. s'adreçà al Síndic de Greuges per exposar-li el seu desacord amb la decisió del Servei Català de la Salut (SCS) de suprimir el transport escolar als alumnes del centre d'educació especial d'aquesta associació residents fora del municipi de Barcelona.

Els alumnes d'aquest centre residents en municipis diferents de Barcelona hi han assistit des de 1977 mitjançant transports assumits per l'administració sanitària. Aquest ha notificat a dues famílies del centre que deixarà de fer-se càrrec d'aquest servei durant aquest curs.

El Centre E. és un centre d'educació especial específic per a infants amb paràlisi cerebral.

Sol·licitat informe als departaments de Sanitat i Seguretat Social i d'Ensenyament, aquest últim ens indicà que, atès que les necessitats d'escolarització es poden atendre en el propi àmbit de residència, el Departament no es farà càrrec del servei de transport i que és en aquest àmbit on el Departament garanteix la prestació dels serveis de transport i menjadors gratuïts als esmentats alumnes.

En el moment de tancar aquest Informe el Síndic encara no ha rebut la resposta del Departament de Sanitat i Seguretat Social.

#### 1.6. ALTRES ASPECTES RELACIONATS AMB EL DRET A L'EDUCACIÓ

La regulació del dret a l'ensenyament en el nostre ordenament jurídic comporta que tots els ciutadans tenen dret a una educació bàsica que els permeti el desenvolupament de la seva personalitat, ja que no tan sols capacita per l'exercici d'activitats professionals, sinó que a més prepara per participar activament en la vida social i cultural. És per això que es preveu una oferta adaptada a les necessitats dels qui, havent superat l'edat escolar, encara hagin de completar la seva educació per adquirir uns coneixements equivalents als de l'educació bàsica, i fins i tot completar els estudis bàsics.

A Catalunya, aquestes previsions derivades del dret d'educació es desenvolupen a la Llei 3/1991, de 18 de març, de Formació permanent d'adults. El Síndic ha rebut diverses queixes de persones que es proposaven d'assolir un nivell mínim de coneixements i s'adrecen als centres de formació d'adults tractant de completar uns estudis que per diferents causes no havien pogut acabar o fins i tot començar.

Aquestes queixes denoten una manca de regulació específica del funcionament d'aquests centres que, com en el cas de la queixa que ressenyem, pot conduir a un conflicte entre els drets dels alumnes i l'ordenació del centre (vegeu queixa núm. 1961/95).

Un altre sector del sistema educatiu que ha estat objecte de diverses queixes ha estat el de la formació professional. Aquest any les queixes en aquest àmbit del sistema educatiu afecten, no tant el tancament dels centres, com en anys anteriors, com certs aspectes relacionats amb l'accés als ensenyaments universitaris de persones que han cursat estudis de formació professional. En alguns casos l'accés a la universitat s'ha vist negat per un error del centre de formació professional que havia d'efectuar l'avaluació, error que va ser detectat per l'oficina de preinscripció universitària en el moment que els alumnes van formular la sol·licitud d'accés a la universitat.

El Síndic, davant de queixes com aquesta, va assenyalar al Departament d'Ensenyament la seva preocupació pels greus errors comesos pels centres i va suggerir-li que adoptés les mesures oportunes (vegeu Actuació d'Ofici núm. 467/96).

També en relació amb l'accés a la universitat dels estudiants de formació professional, el Síndic va haver d'intervenir perquè el càlcul de la nota mitjana de l'expedient dels alumnes, als efectes d'accedir als estudis universitaris, es fa a Catalunya l'any 1995 segons una instrucció del Departament d'Ensenyament que no va ser objecte de l'adequada publicitat i que implicarà una diferent valoració en relació amb la resolució dictada per la Direcció General d'Ensenyament Superior del Ministeri d'Educació i Cultura. El Síndic va haver de recordar al Departament d'Ensenyament que les instruccions havien de ser publicades en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, atès que en cas contrari no tindrien efecte jurídic fora de l'organització administrativa. Malgrat això, el Departament va mantenir les valoracions efectuades aquell curs (vegeu queixa núm. 1977/95).

El dret a l'ensenyament també implica en el nostre text constitucional el dret a crear centres docents i el dret dels pares a escollir el centre on han de ser educats els seus fills. Si bé l'existència de centres docents de titularitat privada permet als pares triar el centre on volen que siguin educats els seus fills i implica un augment de l'oferta educativa, ja que complementa l'oferta pública, comporta també que les administracions assumeixin el cost que comporta l'ensenyament obligatori en centres privats concertats quan aquest ensenyament té caràcter bàsic i obligatori per mandat del text constitucional. No obstant això, l'actual configuració del sistema educatiu no preveu l'educació infantil com una etapa de l'ensenyament bàsic i obligatori. Si bé no és una etapa obligatòria, i els nens no han de ser escolaritzats necessàriament, la normativa d'educació obliga les administracions públiques a facilitar els mitjans per atendre la demanda.

En els seus informes al Parlament, el Síndic recorda la importància d'aquesta etapa educativa i la necessitat de dotar-la de mitjans. El Departament d'Ensenyament no té previst de crear noves places escolars fins l'edat de tres anys; però, per poder atendre la demanda per mitjà dels centres privats, ha creat una línia d'ajuts. Han estat diverses les queixes adreçades per titulars de llars que discrepen de la decisió d'Ensenyament de no concedir una subvenció als qui en reuneixen els requisits,



per l'únic motiu de les limitacions pressupostàries. El Síndic, en aquests casos, un cop comprovat el procediment de concessió dels ajuts i sempre que no ha detectat irregularitats, ha hagut d'expressar al Departament la seva preocupació per la manca de disponibilitat pressupostària per paliar el dèficit d'aquesta etapa educativa (vegeu queixa núm. 2080/95).

Però no ha estat només el règim d'ajuts el motiu de queixa en l'àmbit del sector privat: en relació amb aquests centres el Síndic ha rebut queixes que expressen la preocupació dels pares per l'afecció del dret a l'educació que pot comportar per als alumnes d'un centre el tancament d'aquest. El Síndic en aquests casos ha sol·licitat informe al Departament d'Ensenyament per tal de garantir que es protegeixin els drets a l'ensenyament d'aquests alumnes amb l'adopció de mesures que facin el menys traumàtica possible la continuïtat en un altre centre de l'educació dels alumnes afectats (vegeu queixa núm. 600/96).

Queixa núm. 1961/95

*Expulsió d'un alumne d'un centre de formació d'adults*

El senyor . s'adreçà al Síndic de Greuges demanant-li d'intervenir per evitar de ser expulsat del centre de formació d'adults on cursa estudis.

El Síndic de Greuges sol·licità informació sobre la qüestió plantejada al Departament de Benestar Social. Segons l'informe de resposta, el motiu pel qual no es va atendre la sol·licitud de l'alumne de continuar durant el curs 1995/1996 assistint al nivell de postgraduat estava en relació amb l'oferta de cursos programats, ja que no se li podia oferir un progrés en la seva formació, perquè hauria estat inferior als nivells ja assolits, i se li facilitava, per tal d'ampliar-la, la relació d'altres recursos formatius públics.

El senyor . va obtenir en el curs 1991/1992 el títol de Graduat Escolar, va superar, el curs 1993/1994, el nivell no reglat de postgraduat i va assistir novament, el curs 1994/1995, en qualitat d'oient, a les classes de postgraduat.

Aquesta Institució va entendre que els motius esgrimits en l'informe del Departament de Benestar Social no podien ser considerats definitius, si es té en compte que durant el curs 1994/1995 el senyor . va ser acceptat com a alumne en qualitat d'oient del nivell de postgraduat, tot i que ja havia superat l'esmentat nivell. A més, també es va sol·licitar informe de la fonamentació legal en què es va basar la decisió del claustre, presa en la reunió de 16 de maig de 1995, per la qual es va prohibir a l'alumne l'assistència a les classes de Llengua Castellana i Ciències Socials.

En resposta a les consideracions del Síndic de Greuges es va comunicar que el fet que durant el curs 1994/1995 fos acceptat com a oient va ser una decisió excepcional que el professorat de l'aula va prendre atenent a una situació personal especial: segons se'ls va manifestar en una entrevista el 4 de desembre, el senyor R. va a dinar a casa d'una germana, i un germà l'acull a casa exclusivament a l'hora de dormir. La resta del dia no té on acollir-se.

En prendre aquesta decisió, el professorat de l'aula no va seguir les normes generals d'admissió d'alumnes als centres i aules de formació d'adults, sinó que va actuar amb criteris d'assistència social.

Pel que fa als preceptes a partir dels quals no es va permetre al senyor . l'assistència a les classes de Llengua Castellana i de Ciències Socials, cal dir que, no havent-hi normativa específica, s'utilitza, per analogia, la normativa aplicable als centres d'ensenyament.

El Síndic de Greuges informà el Departament de Benestar Social que entenia la consideració que es feia en l'informe sobre l'adopció de criteris d'assistència social per permetre l'accés de l'alumne a l'aula.

En relació amb la decisió del Claustre de no permetre l'accés del senyor . a les classes de Llengua Castellana i de Ciències Socials, no s'indicava que s'hagués tramitat un expedient disciplinari amb totes les garanties de defensa, garanties necessàries un cop s'ha permès la matrícula, encara que en qualitat d'oient.

D'altra banda, el Síndic comunicà no entendre com, ja tramitat aquest expedient i fetes les consultes al Departament, la Direcció General de Formació d'Adults s'adreçà a l'autor de la queixa indicant-li, a petició d'ell, que l'autorització per assistir al centre d'on havia estat expulsat l'havia de formular al mateix centre, quan se sabia que si es mantenia el criteri exposat, no hi seria acceptat; tampoc no era informat d'altres centres on poder completar la seva formació.

El Departament de Benestar Social va comunicar al Síndic que s'havia adreçat a l'autor de la queixa per tal de facilitar-li la informació que havia sol·licitat.

Actuació d'ofici núm. 467/96

*Suggeriment al Departament d'Ensenyament per tal d'assegurar una correcta aplicació de les normes d'avaluació d'alumnes de Formació Professional per part dels centres docents*

Els autors de la queixa s'adreçaren al Síndic de Greuges en desacord amb la decisió del Departament d'Ensenyament de modificar l'avaluació efectuada per l'Institut de Formació Professional dels seus estudis del Mòdul Professional III de Sistemes Automàtics.

L'avaluació efectuada per la Junta d'avaluació acadèmica del mòdul els atorgava una qualificació global que els permetia accedir a l'especialitat d'electrònica de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC).

Les notes que no van ser trameses per error a l'Oficina de Preinscripció Universitària durant el mes de juny, són trameses posteriorment. L'Oficina va estimar que el còmput de la nota global no havia estat correcte i en va demanar una modificació, que implica una disminució de la nota que impedeix l'accés als estudis escollits.

Els autors de la queixa reclamaren al Departament d'Ensenyament que havia dictat resolució negativa a les seves peticions.

L'informe del Departament d'Ensenyament sol·licitat pel Síndic indicà que, efectivament, les qualificacions finals contingudes a l'acta de 23 de juny de 1995 no

11774

corresponien a les que resultarien de la correcta aplicació de l'apartat 6.6.3 de la Resolució de 27 de juny de 1994, que donava instruccions específiques per a l'organització i el funcionament dels centres docents.

Tan bon punt es va tenir coneixement de l'anterior circumstància, la Directora General d'Ordenació Educativa va dictar una Resolució, de data 12 de setembre de 1995, mitjançant la qual s'establien com a úniques notes vàlides, a tots els efectes, les contingudes al document de 22 de juliol de 1995, derivat de l'estricta aplicació dels criteris establerts per la Resolució abans esmentada. No existeix cap motiu que pugui fer presumir l'existència d'intencionalitat o mala fe de la direcció de l'Institut o de l'equip de professors del mòdul, tots els quals van col·laborar decididament en la resolució d'aquest problema així que fou detectat.

El Departament valora com a molt positiva la tasca d'aquest centre i considera que la qüestió que ens ocupa únicament pot ser qualificada com un error aïllat que no ha ocasionat cap dany o perjudici.

S'informà també el Síndic que el resultat de les converses tingudes entre la Inspecció d'Ensenyament i la direcció del centre amb posterioritat als fets permeteren garantir que aquests no es reproduiran en el futur.

El Síndic novament s'adreçà al Departament d'Ensenyament per tal que comprovés si efectivament s'havia efectuat una avaluació incorrecta o, si l'avaluació era correcta, ja que l'actitud també ha de ser objecte de còmput en l'atorgament de la nota, però estava, en aquest cas, mal expressada ja que s'ha de qualificar conjuntament coneixements i actitud, la qual cosa no es va fer.

El Departament d'Ensenyament confirmà que la primera avaluació s'havia efectuat de forma incorrecta.

El Síndic davant d'aquesta resposta va indicar al Departament d'Ensenyament que cal adoptar mesures que impedeixin que els centres docents cometin errors tan greus a l'hora de qualificar els seus alumnes.

Queixa núm. 1977/95

*Recordatori al Departament d'Ensenyament que la publicació és un requisit d'eficàcia de les disposicions generals*

El senyor . s'adreçà a la Institució del Síndic de Greuges mostrant el seu desacord amb la decisió de l'Oficina de Preinscripció Universitària de Catalunya, que considera que les seves qualificacions acadèmiques són insuficients per cursar estudis d'Infermeria.

El Síndic sol·licità informe al Departament d'Ensenyament recordant-li que la qualificació que correspon a l'interessat, segons la Resolució de 24 de juny de 1993, de la Direcció General d'Ensenyament Superior per la qual es fixen les normes per al càlcul de la nota mitjana en l'expedient, és superior a la reconeguda per l'Oficina de Preinscripció. La divergència amb la nota global sembla que es produeix per l'aplicació d'una circular del Departament d'Ensenyament que preveia un sistema de càlcul diferent.

En resposta a la sol·licitud, el Departament indicà que, en exercici de les competències atribuïdes a la Generalitat de Catalunya en matèria d'ensenyament, correspon a aquesta desenvolupar les previsions contingudes al Reial Decret 1005/1991, de 14 de juny, en relació amb els criteris de valoració per a l'adjudicació de places universitàries.

Per aquest motiu, el Departament d'Ensenyament va dictar les instruccions de 30 de març de 1995, el contingut de les quals ha de ser aplicat per determinar la nota mitjana que, a efectes d'accedir a la universitat, correspon al senyor . Segons aquestes instruccions, cal valorar totes les àrees de l'expedient acadèmic de l'alumne, és a dir, tres àrees en el cas que ens ocupa (àrea formativa comuna, àrea de coneixements tecnològics i pràctics i àrea de formació empresarial).

El Síndic va haver de recordar, el febrer de 1996, al Departament que les instruccions de referència havien d'haver estat publicades al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC), ja que en cas contrari no poden ser aplicades, ja que no tenen efecte jurídic. La publicació de les disposicions és un requisit d'eficàcia, com ha assenyalat la jurisprudència.

El Departament d'Ensenyament no va acceptar en aquest cas el recordatori de deures legals efectuat pel Síndic de Greuges.

Queixa núm. 2080/95

*Caràcter recurrent de les subvencions a les llars d'infants*

El titular d'una llar d'infants s'adreçà al Síndic de Greuges discrepant de la decisió del Departament d'Ensenyament de no concedir una subvenció destinada al sosteniment de llars d'infants, malgrat que l'autor de la queixa havia presentat la sol·licitud dins del termini legal i a més reunia els requisits fixats en la resolució de convocatòria.

Segons la resolució de 19 de setembre de 1995, per la qual es resolgué la convocatòria, la denegació de la subvenció era motivada per la manca de previsió pressupostària i no en l'incompliment dels requisits.

A sol·licitud del Síndic de Greuges, el Departament d'Ensenyament informà que la disposició adicional sisena del Decret 56/1993, de 23 de febrer, sobre concerts educatius estableix que les subvencions a les llars d'infants tindran caràcter recurrent i el seu import s'ajustarà a les disponibilitats pressupostàries de cada exercici i a les previsions de la normativa que les reguli.

L'any anterior les disponibilitats no havien permès incrementar el nombre de centres subvencionats el 1994. Per aquest motiu, i atès el seu caràcter recurrent, aquests ajuts van ser concedits als centres que ja en gaudien ininterrompudament des de l'any 1990.

La llar d'infants objecte de queixa havia rebut en anys anteriors la dita subvenció, excepte en el curs 1994-1995, en què l'autorització no va ser concedida pel Departament d'Ensenyament i, per tant, la subvenció objecte de la queixa hauria estat de nova concessió i no tindria caràcter recurrent. En qualsevol cas el Departament

ment ens manifestà la voluntat de subvencionar llars d'infants encara que no complissin exactament totes les circumstàncies requerides, sempre que el mateix Departament disposés de prou consignació pressupostària, cosa que no s'havia produït a l'última convocatòria de subvencions.

El Síndic de Greuges assenyalà que de l'anàlisi de la resolució de convocatòria i concessió de la dita subvenció, com també de la jurisprudència més recent en aquesta matèria, se'n dedueix que en aquest cas s'ha acomplert el principi general que regula la concessió d'aquesta mesura de foment i que consisteix en el fet que un cop la subvenció ha estat anunciada i regulada normativament, s'acaba la discrecionalitat i comença la regla que vincula l'Administració. Concretament, l'atorgament de la subvenció ha de ser determinat pel compliment de totes les condicions exigibles a la normativa corresponent, perquè en altre cas l'actuació de l'Administració resultaria arbitrària i atemptatòria de la seguretat jurídica.

L'article 27 de la Constitució declara que els poders públics tenen l'obligació d'ajudar els centres docents, encara que no de forma absoluta, perquè ha de ser el legislador ordinari qui fixi els requisits que s'han de complir per tenir dret als ajuts, i, en aquest sentit, tant al Decret 56/1993, de 23 de febrer, sobre concerts educatius, com a les resolucions de convocatòria i concessió, de 24 d'abril i 19 de setembre de 1995 respectivament, es fa esment exprés de la condició de recurrent de la subvenció, com a mínim amb caràcter de preferència quan els recursos són limitats.

La igualtat proclamada a la Constitució es refereix al fet que en situacions similars la norma ha de ser idèntica per a tots, sense excloure ningú, en les seves disposicions i previsions amb la mateixa concessió de drets, sense que es puguin produir distincions infundades o discriminatòries, però en aquest cas el tracte diferent quant a la subvenció troba un fonament raonat i per tant no es va apreciar irregularitat en la no concessió de la subvenció, si bé preocupa la manca de disponibilitat pressupostària per atendre les sollicituds dels centres que compleixen els requisits que preveu la normativa vigent especialment en aquesta etapa educativa en què l'oferta pública és molt insuficient per atendre la demanda.

Queixa núm. 600/96

*El tancament d'un centre docent i la redistribució dels seus alumnes*

L'associació de pares d'alumnes d'un centre docent s'adreçà al Síndic de Greuges per tal d'exposar-li la seva preocupació pel tancament del centre, el qual podia comportar la redistribució dels alumnes d'aquest centre en altres escoles de la població.

El Departament d'Ensenyament, en resposta a la sol·licitud del Síndic de Greuges, indicà que el centre va sol·licitar el tancament al·legant una forta davallada de l'alumnat.

També se'ns indicà que, en relació amb la distribució dels alumnes afectats, el Departament d'Ensenyament

havia ofert la possibilitat d'optar entre els centres docents públics de la població o els centres privats, respectant en tot cas la proporció màxima de 35 alumnes per aula.

Per als alumnes que l'any escolar 1997-1998 cursaran 8è d'EGB, s'haurà dotat un altre centre amb un nou grup, de forma que els alumnes podran cursar els estudis sense ser distribuïts entre centres diferents.

#### 1.7. FUNCIO PÚBLICA DOCENT

Igual que els darrers anys, les principals queixes que s'han adreçat al Síndic de Greuges en l'àmbit de la funció pública han estat les relatives a la situació en què es troben els funcionaris docents amb destinacions de caràcter provisional.

El Síndic va considerar que l'ordenació de la funció pública docent és una qüestió a la qual s'ha de donar solució, ja que la situació d'inestabilitat laboral en què es troben els funcionaris docents que un any darrere l'altre han d'estar pendents de la seva adscripció a un lloc de treball no afavoreix gens la consolidació dels equips docents dels centres.

D'entre les queixes rebudes pels funcionaris amb adscripció provisional es destaca la presentada per un funcionari docent que a més ocupa un càrrec electe en el seu municipi, malgrat que la normativa reguladora del règim local preveu que, en el cas que ambdós llocs de treball siguin compatibles, el funcionari té dret a romandre en el lloc que ocupava quan va ser elegit regidor i mentre duri el seu mandat.

El Departament d'Ensenyament no va reconèixer el dret d'aquest funcionari de mantenir el lloc i el va adscriure també, provisionalment, a un altre centre. El Síndic va haver de recordar al Departament el dret que la normativa vigent reconeixia a aquest funcionari (vegeu queixa núm. 2187/96).

Però no són tan sols els funcionaris amb destinació provisional que cada any són adscrits els que han plantejat queixes en relació amb les adscripcions efectuades, sinó que també la implantació aquest any del primer cicle de secundària obligatòria ha comportat la readscripció de funcionaris de centres de primària a instituts de secundària. La readscripció va tenir caràcter voluntari i per incorporar-s'hi calia participar en un concurs convocat pel Departament. És el resultat del concurs el que ha estat objecte de queixa, ja que s'han produït discrepàncies entre els afectats i el Departament d'Ensenyament en la valoració dels mèrits. El Síndic de Greuges, després d'efectuar la valoració, en algun cas va suggerir de revisar-la, ja que al seu parer s'havia produït un error (vegeu queixa núm. 1143/96).

També els concursos de mèrits entre els professors de secundària han estat objecte de queixa. Els promotors discrepaven de les valoracions que, dels mèrits relatius a cursos relacionats amb l'ensenyament, havien fet els membres del tribunal. El Síndic de Greuges, tot i reconèixer el grau de discrecionalitat que correspon al tribunal, en la valoració dels mèrits va qüestionar certs casos tot considerant que uns determinats mèrits no

11776

havien estat valorats perquè s'hi aplicava un criteri qüestionable (vegeu queixa núm. 1252/94).

També el 1996 s'han rebut diverses queixes del personal de les escoles bressol de titularitat pública. Al personal que presta servei en llars d'infants en condició d'educador sovint li ha estat negat per l'Administració el caràcter de personal docent, i en conseqüència, no se li ha reconegut la qualificació professional que li correspon. Finalment, després d'haver vist reconegut aquest dret en la via jurisdiccional, l'Administració catalana va arribar a un acord per a la reclassificació, seguint les orientacions del Síndic de Greuges, que recomanava d'estendre la reclassificació reconeguda en sentència a tot el personal educador de les llars d'infants (vegeu queixa núm. 1974/94).

Però no havia estat només l'Administració de la Generalitat la que no havia reconegut el caràcter de personal docent dels educadors de les llars d'infants. També quan el titular ha estat una administració local el Síndic ha detectat situacions irregulars en el règim de prestació del servei (vegeu queixa núm. 2043/93).

En relació amb el personal docent, el Síndic de Greuges ha rebut també queixes plantejades per treballadors de centres concertats que havien estat acomiadats. Malgrat que el Tribunal Constitucional ha assenyalat que la negativa a readmetre un professor acomiadat de forma improcedent afecta la llibertat de càtedra i el dret a l'educació dels alumnes, el Departament d'Ensenyament no ha adoptat les mesures necessàries de control sobre els centres concertats per evitar l'aplicació d'aquestes pràctiques (vegeu queixa núm. 813/94).

Queixa núm. 2187/96

*Dret d'un regidor municipal que és alhora funcionari docent a romandre en el lloc de treball*

L'autor de la queixa ocupa una plaça de professor d'ensenyament secundari amb adscripció provisional. Dins del termini establert va presentar la seva sollicitud de plaça i, en fer-ho, va adjuntar la credencial de regidor de l'Ajuntament de Móra d'Ebre per tal de poder conservar la seva plaça en l'Institut «Julio Antonio» del mateix municipi.

Aquesta petició no va ser estimada i li va ser adjudicada una plaça en un institut de Falset.

Malgrat haver formulat reclamació, alegant la seva condició de regidor, aquest fet no va ser valorat, perquè aquell curs no havia formulat sollicitud de compatibilitat de les funcions de regidor amb les de funcionari docent.

El Síndic de Greuges va considerar que la simple comunicació, acompanyada de la documentació acreditativa de complir els requisits que exigeix la normativa reguladora del règim de compatibilitat en relació amb els càrrecs electes de les corporacions locals (càrrec no retribuït i càrrec que no comporta dedicació exclusiva), era suficient perquè pogués compatibilitzar l'activitat i, en conseqüència, li fos d'aplicació la previsió de l'article 74 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local, que reconeix el dret a romandre

en el mateix lloc de treball que s'ocupava en el moment de ser nomenat regidor.

El Síndic de Greuges va indicar al Departament d'Ensenyament que entenia que era d'aplicació a l'autor de la queixa el dret a conservar el lloc de treball que ocupava en el moment de ser elegit. La Direcció General de Recursos Humans no va atendre aquest suggeriment i el Síndic de Greuges es va veure obligat a reiterar-lo al mateix Departament.

Finalment el Departament d'Ensenyament va comunicar que, basant-se en l'informe dels serveis jurídics, que s'ha d'entendre que coincidia amb les consideracions del Síndic de Greuges, havia atès la sollicitud de l'autor de la queixa.

Queixa núm. 1143/96

*La valoració dels mèrits allegats en una readscripció de mestres*

La senyora . s'adreçà al Síndic de Greuges qüestionant el procediment de provisió de llocs de treball al primer cicle d'Ensenyament Secundari Obligatori adreçat als funcionaris del Cos de Mestres.

L'autora de la queixa discrepava de la valoració atorgada en el procediment de concurs, especialment amb l'apartat corresponent a mèrits acadèmics.

En resposta a la sollicitud del Síndic de Greuges el Departament d'Ensenyament va comprovar la valoració dels mèrits allegats i va modificar la puntuació atorgada, atenent, en conseqüència, la sollicitud de la reclamant.

Queixa núm. 1252/94

*La valoració dels mèrits en un concurs*

El senyor . s'adreçà al Síndic de Greuges per exposar-li el seu desacord amb la valoració de mèrits realitzada pel Departament d'Ensenyament amb motiu d'un concurs de mèrits per a professors de secundària en el qual va participar com a concursant voluntari.

El senyor . es queixava de les valoracions efectuades en els mèrits per ell allegats relatius als cursos superats, relacionats amb l'ensenyament i organitzats per les administracions educatives o per les universitats; les activitats de formació i perfeccionament en matèria educativa; i les publicacions.

Malgrat que el Síndic reconeix la discrecionalitat de tot tribunal per adoptar uns determinats criteris de valoració dels mèrits allegats, en aquest cas manifestà al Departament d'Ensenyament que en el concurs de trasllats convocat pels centres que depenen del Ministeri d'Educació i Ciència, amb el mateix barem, el senyor . havia obtingut una puntuació més alta.

Si bé el Departament d'Ensenyament revisà en part les valoracions atorgades, ens indicà que no es podien valorar els mèrits que són requisit per accedir al cos docent, i que tampoc es podien valorar els cursos de doctorat, atès que són imprescindibles per a la consecució d'un títol.

El Síndic considerarà que, si bé no es pot valorar dues vegades un mateix mèrit, els cursos de doctorat no poden, en principi, ser exclosos en aquells casos en què no es reuneix encara la condició de doctor. Aquest suggeriment no va ser acceptat.

Queixa núm. 1974/94

*Llars d'infants de la Generalitat: reclassificació del personal*

A instància d'alguns sindicats, el Síndic intervé davant els departaments d'Ensenyament i Governació interessant-se perquè s'arribi a un acord en matèria de reclassificació del personal laboral de la Generalitat de Catalunya que presta servei com a educador de llars d'infants.

El Síndic s'adreça en primer lloc al Departament d'Ensenyament instant-lo a comunicar per què, malgrat la sentència de 7 d'abril de 1994, del Jutjat Social núm. 28, que reconeixia a la part del col·lectiu que havia formulat reclamació la seva adscripció al grup B, s'obligava els reclamants de la reclassificació a acudir a la via judicial per obtenir allò que judicialment ja s'havia reconegut.

En resposta a la sol·licitud se'ns va indicar que no era aquest el criteri del Departament, sinó que era una decisió dels departaments competents en matèria de personal.

Adreçats al Departament de Governació, que en aquell moment era el que tenia atribuïdes les esmentades competències, vam novament sol·licitar informe en els mateixos termes.

En resposta a la sol·licitud, es trameté còpia de la sentència 154/1995, de 13 de febrer, pronunciada pel magistrat del Jutjat Social núm. 8 de Barcelona. Si bé en una primera lectura aquesta sentència semblava contrària als interessos dels reclamants, en una lectura més acurada instava les parts a negociar a través dels òrgans previstos en el propi conveni. Finalment sembla que, fruit de la negociació en aquests òrgans, es va arribar a l'acord de reclassificació. Es va considerar per tant que la solució, si bé amb cert retard, va resultar satisfactòria als interessos dels reclamants.

Queixa núm. 2043/93

*Llars d'infants: personal*

La senyora . s'adreça al Síndic de Greuges denunciant la manca de regulació de la relació laboral que té amb l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera com a encarregada de la guarderia municipal.

La relació laboral de la promotora de la queixa amb l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera es va iniciar l'any 1971, quan se li va encarregar el servei de guarderia municipal, i va finalitzar l'any 1993, quan l'Ajuntament va tancar el centre.

En resposta al Síndic de Greuges, l'Ajuntament indicà la manca de relació laboral amb la promotora de la queixa, ja que el que s'hi va formalitzar l'any 1973 era un conveni de prestació de serveis.

El Síndic entén que aquest conveni implica una gestió indirecta del servei municipal de guarderia a càrrec de la interessada, per la qual cosa sol·licita que s'informi sobre la forma de gestió indirecta per la qual es va optar i el procediment d'adjudicació d'aquest servei municipal. Després de reiterar en dues ocasions la petició d'informe, es va tancar l'expedient per manca de col·laboració de l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera.

Queixa núm. 813/94

*Suggeriment al Departament d'Ensenyament en relació amb el control de l'incompliment del concert per part dels centres privats*

La senyora . s'adreça al Síndic de Greuges en desacord amb la inactivitat del Departament d'Ensenyament davant el possible incompliment d'un concert educatiu per part d'un centre privat, en haver acomiadat un professor del centre.

A partir de la denúncia, el Departament d'Ensenyament va promoure una sèrie d'acords de la Comissió de Conciliació, que finalment no es van assolir. Això va fer que el Departament reconegués que el fet era constitutiu d'una infracció d'allò que preveu la Llei Orgànica reguladora del Dret a l'Ensenyament (LODE) i en conseqüència s'inicià un expedient de rescissió del concert.

Sol·licitada informació sobre la tramitació de l'expedient, el Departament d'Ensenyament informà el Síndic de Greuges que considera extemporània l'obertura de l'expedient.

El Síndic considera que en aquest cas l'actuació del Departament no va ser correcta, i la manca de diligència en el funcionament de la Comissió de Conciliació a l'hora d'arribar a un acord permeté que un incompliment de la LODE no fos objecte de sanció. Aquesta actuació és preocupant, especialment si tenim en compte la sentència 77/1985, de 27 de juny, del Tribunal Constitucional, que assenyala que la negativa a readmetre un professor acomiadat de forma improcedent pel titular d'un centre afecta la llibertat de càtedra i possiblement comporta una disminució del dret a l'educació dels alumnes, atès que l'ensenyament, segons el Tribunal Constitucional, s'ha d'impartir en condicions d'au-tèntica estabilitat.

En conclusió, l'actuació del Departament en aquest assumpte va permetre que quedés sense sanció un incompliment de la LODE per part d'un centre concertat. El Síndic, novament, va haver de posar de manifest l'escàs control que d'acord amb les queixes que es reben, es produeix dels centres concertats.

Seguiment de la queixa núm. 610/95 (pàg. 2374, BOPC núm. 30 de 21 de març de 1996)

*Nomenament de substituïts*

Durant l'any 1994 van arribar al Síndic de Greuges diverses queixes denunciant la manca de nomenament de substituïts per atendre les baixes de personal docent.

11778

A sol·licitud del Síndic, el Departament d'Ensenyament va indicar que s'havia fixat el criteri general de no proveir baixes de menys de 15 dies, si bé s'estudiaria cada cas per tal d'adaptar la decisió a les condicions del centre.

El Síndic ha continuat sol·licitant informació sobre l'aplicació d'aquest criteri de nomenament de substituïts cada cop que ha considerat que, per l'escrit de queixa, es podia dubtar que es pogués prestar de forma eficaç el servei públic d'ensenyament si no es proveïa la baixa.

El Departament d'Ensenyament ens informà que des de principis de 1996, en relació amb la provisió de baixes del personal docent, se substitueixen les baixes del professorat de primària de més de quatre dies de durada. Això no obstant, en determinades ocasions i per motius aliens al Departament d'Ensenyament, no es troba el professor substituït disposat a suplir una determinada baixa a causa de la situació geogràfica del centre o de la curta durada de la substitució.

## 2. ENSENYAMENT UNIVERSITARI

### 2.1. INTRODUCCIÓ

En l'àmbit de l'ensenyament universitari, les actuacions realitzades durant l'any 1996 han estat 28, d'acord amb la classificació següent: 2 consultes resoltes i 26 queixes rebudes. Les queixes més destacades afecten el cost de l'ensenyament. L'aprovació per part del Govern de la Generalitat de Catalunya d'un Decret que regula el cost dels serveis universitaris, que preveu un recàrrec per a les persones que accedeixen a uns segons estudis universitaris, ha estat motiu d'un bon nombre de queixes.

L'aplicació d'aquesta mesura, que ha estat molt criticada pels alumnes, ha volgut ser justificada pel Comissionat per a Universitats i Recerca en l'elevat cost dels estudis, que només en una proporció molt baixa són assumits per l'alumne i pel fet que és molt baix el percentatge del cost dels estudis que recau sobre l'alumne.

El Síndic, considerant dubtosa la legalitat d'aquesta mesura, de moment ha demanat al Comissionat per a Universitats i Recerca que adopti mesures perquè siguin retornats els diners del recàrrec almenys als alumnes que havien iniciat aquests estudis abans del curs 1996-1997. L'adopció d'aquestes mesures comportaria un acord entre les universitats i el Comissionat per a Universitats i Recerca, atès que són aquelles les que van aplicar el recàrrec en compliment del Decret i ara han d'assumir el retorn dels imports ingressats. Les universitats al·leguen les dificultats pressupostàries per no atendre les reclamacions presentades, i també amb dificultats pressupostàries es justifica de no contractar, malgrat el reconeixement normatiu, com a professors emèrits els professors universitaris jubilats en arribar a l'edat de 65 anys.

Així mateix ha generat queixes la no aplicació, per manca d'informació, dels beneficis de famílies nombroses a les universitats.

A part aquestes queixes relatives al cost dels estudis universitaris, n'hi ha hagut de relatives a la manca de places a les universitats catalanes, el qual fet ha de conduir que les administracions públiques competents es replantegin el sistema d'accés.

També s'han rebut queixes que qüestionen els nous plans d'estudis aprovats per les diferents universitats i el seu règim d'adaptacions.

Finalment, els estudiants universitaris s'han adreçat al Síndic per plantejar la manca d'informació que hi ha en l'àmbit dels estudis universitaris de tercer cicle així i en el règim de cursos de post-grau i mestratges de les diferents universitats.

## 2.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

### *Ensenyament universitari*

#### *Alumnes*

- Accés
- Ajuts a l'estudi
- Drets i deures dels estudiants

#### *Professors*

- Accés

#### *Gestió acadèmica*

- Títols
- Convalidacions

## 2.3. EL COST DELS ESTUDIS UNIVERSITARIS

Han estat diverses les queixes presentades en relació amb el cost dels estudis universitaris i concretament quant a l'aplicació dels preus dels estudis.

Una part important de les queixes han estat referides a la manca d'aplicació dels beneficis de famílies nombroses en el preu de matrícula o en el cost de les proves d'accés a les universitats.

Els alumnes integrants de famílies nombroses es queixen de la manca d'informació que des de la universitat es dona de les gestions que han de dur a terme per poder gaudir de la reducció en el preu de la matrícula, ja que, segons manifesten, no és fins el moment d'efectuar la matrícula que se'ls comunica que han d'estar en possessió del títol corresponent per tal de poder tenir la condició de beneficiaris.

El Síndic davant d'aquestes queixes, a més d'informar els autors de les mateixes de la normativa vigent, va suggerir a la universitat que millorés el sistema d'informació als alumnes (vegeu queixa núm. 1324/96).

En relació amb la inaplicació dels beneficis de família nombrosa en les proves d'accés a la universitat per no haver estat previstos en el Decret que fixa els preus acadèmics universitaris, la universitat ha mantingut el criteri que no és fins l'aprovació de la Llei 42/1994, que queda clara l'aplicació dels beneficis que la Llei 25/

1971 atorga a aquestes famílies en l'àmbit universitari (vegeu queixa núm. 1476/95).

També en relació amb el cost de matrícules universitàries el Síndic s'ha vist obligat a intervenir en demanda de regulació per part de les universitats de la matrícula provisional, de forma que es doni compliment a la previsió que el Reial Decret 1005/1991, que regula els procediments d'ingrés a les universitats, per tal que un alumne que es troba pendent d'admissió en una universitat pugui efectuar una matrícula provisional en una altra, i no es vegi obligat a assumir el cost que representen dues matrícules universitàries quan només vol cursar els estudis en un únic centre (vegeu queixa núm. 172/96).

Una qüestió similar va ser plantejada al Síndic en relació amb el pagament d'una doble matrícula universitària en dos centres d'una única universitat atesa l'expectativa creada a l'alumne d'ingressar en un d'ells. Aquesta és una qüestió que no afecta a una administració pública catalana sinó a un ens privat però que duu a terme activitats relacionades amb el dret a l'educació i en conseqüència el Síndic va entendre que la denúncia d'eventuals vulneracions dels drets dels ciutadans requeria la seva intervenció (vegeu queixa núm. 2050/95).

Però la qüestió que més ha preocupat als alumnes universitaris aquest darrer any, en relació amb el cost de matrícula, ha estat l'aplicació d'un recàrrec del 50% sobre el preu de la matrícula a aquells alumnes que cursen uns segons estudis universitaris. Majoritàriament les persones que s'han adreçat al Síndic de Greuges plantejant aquesta qüestió són estudiants que ja havien iniciat els seus segons estudis amb anterioritat a l'aplicació de la mesura i ara es veuen afectats amb un important augment del cost dels seus estudis que no podien preveure. El Síndic, sense perjudici de l'anàlisi que d'aquest recàrrec pugui fer amb caràcter general, va recomanar al Comissionat per a Universitat i Recerca, d'una banda, que adoptés mesures per evitar els efectes perjudicials que l'aplicació del recàrrec podia comportar als alumnes que ja havien iniciat els seus estudis i, d'altra, que evités ambigüetats en l'elaboració de les normes ja que tal com va indicar el Comissionat, la finalitat de la norma era que fos d'aplicació a les persones que aquest any iniciaven els seus segons estudis. Interpretació aquesta que, en absència d'un règim transitori previst en la norma, no era compartida per les universitats que eren les que, en definitiva, li havien de donar compliment.

En el moment de finalitzar aquest informe el Síndic de Greuges està negociant l'aplicació d'aquest recàrrec amb caràcter general, ja que en un primer moment es va intentar donar solució a les persones que ja havien iniciat amb anterioritat els seus estudis (vegeu queixa núm. 2681/96).

Queixa núm. 1324/96

*Descompte en el cost dels estudis universitaris a integrants de famílies nombroses*

El senyor . s'adreçà al Síndic de Greuges per tal d'exposar el seu desacord amb la decisió de la Universitat

Pompeu Fabra de no reconèixer el dret a una reducció en el preu de la matrícula, malgrat ser membre d'una família nombrosa.

El senyor . va veure denegada la seva sol·licitud de reducció perquè no havia presentat, en el moment de formalitzar la matrícula, l'acreditació de membre de família nombrosa. L'autor de la queixa indicà que la informació que li havia donat la Universitat sobre els beneficis de família nombrosa havia estat confusa i era, a més, la causa de la presentació amb retard de la documentació acreditativa.

El Síndic comunicà a l'autor de la queixa que la normativa que regula els beneficiaris de família nombrosa, i en concret la Llei 25/1971, de 19 de juny, preveuen que aquests beneficis tenen efectes a partir de la data d'expedició o renovació del títol i, per tant, és conseqüent amb l'esmentada normativa que s'exigeixi l'acreditació del títol en el moment d'efectuar la matriculació.

Una interpretació àmplia d'aquesta normativa permetria exigir els beneficis quan, malgrat no tenir el títol, aquest ja hagués estat sol·licitat; però no semblava que l'autor de la queixa es trobés en aquesta situació.

Per tot això, es va comunicar a l'autor de la queixa que no s'apreciava una actuació irregular de l'Administració i, en conseqüència, s'arxivà l'expedient, ja que la sol·licitud havia estat formulada amb posterioritat al termini de matrícula universitària.

No obstant això, el Síndic es va dirigir al Rector de la Universitat Pompeu Fabra proposant-li d'adoptar mesures per facilitar una informació més correcta als alumnes, atès que havien estat unes quantes persones que s'havien adreçat al Síndic plantejant aquesta mateixa qüestió.

La Universitat Pompeu Fabra ens indicà que, malgrat considerar suficient la informació donada, es milloraria el procediment d'informació als alumnes.

Queixa núm. 1476/95

*Aplicació dels beneficis de famílies nombroses en les proves d'accés a la universitat*

El senyor . s'adreçà al Síndic de Greuges en desacord amb la manca d'aplicació de la bonificació a les famílies nombroses pel que fa als drets de matrícula a les proves d'accés a la Universitat.

El Síndic de Greuges va sol·licitar informe sobre aquesta qüestió a la Universitat de Barcelona, que en la seva resposta va comunicar que en relació amb la no aplicació al reclamant dels beneficis de família nombrosa en el pagament dels drets de matrícula de les proves d'accés a la Universitat, i practica-des les oportunes consultes, el Decret 165/1994, de 13 de juliol, pel qual es fixen els preus per a la prestació de serveis acadèmics universitaris per al curs 1994-1995, no preveu cap reducció ni exempció per a famílies nombroses. D'altra banda, la Llei 8/1989, de 13 d'abril, de taxes i preus públics, no preveu cap tipus d'exempció o bonificació a favor dels beneficiaris de famílies nombroses.

11780

La Universitat és del criteri que no és fins a la Llei 42/1994, de 30 de desembre (disposició final 4a.3), que queda aclarit qualsevol dubte, en afirmar que a partir del curs acadèmic 1995-1996 seran de plena aplicació als preus públics universitaris els beneficis que la Llei 25/1971, de 19 de juny, atorga a les famílies nombroses.

El Síndic de Greuges un cop analitzat el contingut de la queixa, va indicar que cal tenir en compte que el Decret esmentat té per objecte donar compliment a la previsió de la Llei 33/1991, de 24 de desembre, de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya, que atorga la consideració de preus públics a les taxes acadèmiques relatives a estudis que condueixen a l'obtenció d'un títol oficial.

Així doncs, en comptes de la Llei 8/89, de taxes i preus públics (Llei estatal a la qual feia al·lusió l'escrit de la Universitat), és la Llei 33/1991, suara referida, la que hem de tenir en compte com a marc legal de referència en el cas que ens ocupa. I això, en virtut de l'article 54 de la Llei 11/1983, de 25 d'agost, de Reforma Universitària, que estableix que les taxes acadèmiques abans esmentades les fixarà la Comunitat Autònoma.

Fet aquest aclariment previ, també vam assenyalar que la Llei 33/1991 prohibeix –article 13– l'exercici d'exempcions o altres beneficis tributaris si no és mitjançant llei. Per tant, el Decret 165/1994 no pot preveure cap bonificació o exempció que no estigui prèviament creada per llei. D'altra banda, el fet que aquest Decret no estableixi una determinada exempció o bonificació fiscal no és determinant, atesa la reserva de llei esmentada. Caldrà, doncs, esbrinar si en la normativa amb rang legal vigent s'ha previst el descompte pertinent en relació amb les famílies nombroses.

En aquest sentit, l'article 45 de la Llei 33/1991 preveu l'aplicació, a les famílies nombroses, de les exempcions i bonificacions establertes a la legislació vigent relativa a la protecció d'aquestes famílies, és a dir, la Llei 25/1971, de 19 de juny, i el seu Reglament de desenvolupament, aprovat per Decret de 23 de desembre de 1971. A més, l'article 3 de la Llei 33/1991 estableix l'aplicació subsidiària de la normativa estatal sobre aquesta matèria.

Ateses les consideracions anteriors, el Síndic no podia compartir el criteri de la Universitat, que els beneficis de la Llei 25/1971 només són aplicables a partir de la promulgació de la Llei 42/1994, de 30 de desembre.

El punt de controvèrsia és la interpretació de la Disposició Final 4a. 3 de la Llei 42/1994. Aquesta disposició determina que l'aplicació dels beneficis establerts a les taxes universitàries s'iniciarà el curs acadèmic 1995-1996. És lògic que així s'establís, perquè ja no era possible aplicar-ho al curs 1994-1995, ja començat.

Es va recordar, però, a la Universitat, que aquesta Llei simplement pretén ampliar els beneficis concedits a les famílies nombroses, a les famílies amb tres fills. Per tant, l'establiment d'una data d'inici de l'aplicació d'aquests beneficis forçosament s'ha d'entendre en relació amb l'ampliació del concepte de família nombrosa, perquè d'altra manera no seria lògic decretar l'en-

trada en vigor a partir del curs 1995-1996 d'una sèrie de disposicions compreses en una llei de 1971. Com ja s'ha dit abans, aquestes disposicions ja eren aplicables en relació amb les famílies nombroses: l'únic que ha fet la Llei 42/1994 ha estat establir la data a partir de la qual les famílies amb tres fills percebran els beneficis derivats de la consideració de família nombrosa.

En virtut de la Llei 25/1971 i del seu Reglament de desenvolupament, abans esmentat (ambdós vigents els anys 1994 i 1995), la família de l'autor de la queixa s'inclou en el supòsit de família nombrosa de primera categoria –article 6.1. a) de la Llei– i, en conseqüència, li és aplicable el descompte del 50% en el pagament dels drets de matrícula de les proves d'accés a la Universitat –articles 10.1.a) i 10.2.a) de la Llei.

Per tot el que s'ha exposat, el Síndic va recordar a la Universitat que, en aplicació de la Llei 25/1971, de 19 de juny, havia de donar les ordres oportunes per retornar al senyor P. el 50% de l'import de la matrícula de les proves d'accés a la Universitat realitzades el juny de 1994.

En el moment de finalitzar la redacció d'aquest Informe, el Síndic no ha rebut resposta de la Universitat.

#### Queixa núm. 172/96

*Suggeriment a la Universitat de Lleida en relació amb la devolució de l'import de la matrícula pel caràcter de «matrícula provisional»*

El senyor . s'adreçà al Síndic de Greuges sol·licitant la seva intervenció perquè fos atesa la seva sol·licitud de devolució del pagament corresponent a la primera matrícula del primer quadrimestre del primer curs del segon cicle a l'Escola d'Enginyers Agrònoms de Lleida.

Segons l'autor, en el moment de formalitzar la matrícula va indicar que estava pendent d'admissió per realitzar els mateixos estudis a la Universitat Politècnica de Madrid, admissió que finalment va poder fer efectiva.

L'article 8, apartat 4, del Reial Decret 1005/1991, de 14 de juny, que regula els procediments per a l'ingrés en centres universitaris, preveu que quan un alumne admès en una universitat justifica estar pendent d'admissió en una altra, pot fer una matrícula provisional.

Segons se'ns indicà, quan el senyor . va formalitzar la seva matrícula a la Universitat de Lleida estava pendent que es resolgués la seva admissió a la Universitat Politècnica de Madrid.

A sol·licitud d'aquesta Institució, la Universitat de Lleida informa el Síndic que el dia 19 d'octubre de 1995 l'autor de la queixa havia demanat una matrícula condicional per al primer quadrimestre del primer curs de segon cicle de l'ensenyament d'Enginyeria Agrònoma de l'ETSEA, de la Universitat de Lleida, d'acord amb el que disposa l'apartat 2.3 de les normes de matrícula de la dita universitat, perquè no tenia superats els estudis previs necessaris per accedir al segon cicle, segons el que preveu el pla d'estudis corresponent.



El Síndic també fou informat que la causa de la denegació era que el promotor va fer constar uns motius que no li podien ser acceptats al no estar previstos a l'imprès d'anul·lació de matrícula.

Analitzant aquest informe i la legislació vigent, el Síndic de Greuges va fer les següents consideracions a la Universitat de Lleida.

Davant la possibilitat de perdre un any en els estudis, l'autor havia actuat forçat per les circumstàncies i la urgència, amb la finalitat d'assegurar-se la formació acadèmica seguint les indicacions del mateix centre. De l'expedient es dedueix que s'ha produït un problema de coordinació entre les diferents universitats, que ha impedit conèixer la situació definitiva de l'interessat abans de l'acabament del termini previst per formalitzar la matrícula (la qüestió de la presentació i lectura del projecte de fi de carrera a la Universitat de Barcelona, preinscripció a la Universitat Politècnica de Madrid i inscripció a la Universitat de Lleida).

L'article 8 del Reial Decret 1005/1991, de 14 de juny, estableix que quan, al llarg del procés d'adjudicació de places, un alumne que hagi estat admès per una universitat justifiqui estar pendent d'admissió en una altra, es pot matricular provisionalment a la primera, i ha d'abonar els preus públics d'aquesta matrícula en el moment de la formalització definitiva.

En no efectuar-se una matrícula provisional, bé perquè aquesta no sigui prevista a les normes de matriculació de la Universitat de Lleida, bé perquè la informació donada pel centre no sigui la correcta, l'obligació d'abonar els drets de matrícula produeix una fractura del principi d'igualtat en el dret a l'estudi, d'acord amb el cost econòmic de la prestació del servei i un «enriquiment injust» per a la Universitat de Lleida, que hauria cobrat un servei que de fet no prestaria.

En cap cas un plantejament excessivament rigorista dels procediments formals, com podria ser la relació de causes que comporten devolució de l'import de la matrícula, reflectides en un imprès, no pot afectar un dret fonamental, previst a la Constitució.

Pels motius exposats, el Síndic va recomanar a la Universitat de Lleida que tornés l'import de la matrícula que demanava el promotor i que preveïés expressament, si és que no ho havia fet amb anterioritat, la possibilitat de les matrícules provisionals que es regulen al Reial Decret 1005/91, de 14 de juny.

La Universitat va retornar l'import de la matrícula seguint la recomanació del Síndic de Greuges.

Queixa núm. 2050/95

*Devolució de l'import de la matrícula en un centre d'una universitat privada*

La senyora . sol·licità al Síndic de Greuges d'intervenir davant la Universitat Ramon Llull perquè la Fundació Blanquerna li retornés la quota d'ingrés de la seva filla en aquest centre, atès que finalment cursa estudis en un altre centre d'aquesta Universitat.

Abans de recórrer al Síndic de Greuges, la Fundació Blanquerna havia comunicat a l'autora de la queixa que no podia atendre la seva sol·licitud de devolució de la quota atès que l'Institut Químic de Sarrià i la Facultat de Ciències de la Comunicació de Blanquerna, tot i ser dos centres integrats en la mateixa Universitat, són independents.

El Síndic s'adreçà a la Fundació Blanquerna i a la Universitat Ramon Llull plantejant la queixa formulada per la senyora . i recordant que tant la Fundació Blanquerna com l'Institut Químic de Sarrià són dos centres dependents d'una mateixa Universitat i, per tant, no poden actuar com a centres independents a l'hora de resoldre les qüestions relatives al procediment de matriculació dels alumnes.

L'informe rebut de la Fundació Blanquerna indicà que s'havia reconsiderat la decisió inicial i que es retornaria a la interessada l'import de la quota d'ingrés.

Queixa núm. 2681/96

*Recomanació al Comissionat per a Universitats i Recerca sobre el recàrrec per segons estudis en les taxes universitàries*

Diversos grups d'alumnes de les diferents universitats catalanes s'adreçaren al Síndic de Greuges exposant el seu desacord amb el recàrrec que el curs acadèmic 1996-1997 s'aplica als alumnes que cursen segons estudis universitaris.

Els promotors són alumnes que ja havien iniciat aquests segons estudis abans d'aquest curs acadèmic i que ara, quan ja quasi han finalitzat aquests estudis, veuen com se n'incrementa el cost amb un recàrrec del 50%.

El Síndic de Greuges va sol·licitar un informe sobre aquesta qüestió al Comissionat per a Universitats i Recerca, el qual indicà que la Comissió de Beques i Preus del Consell Interuniversitari de Catalunya havia acordat de proposar al Govern de la Generalitat que s'apliqués un increment del 50% als preus dels crèdits matriculats per alumnes que ja posseeixen un títol universitari obtingut en una universitat pública espanyola.

Aquest recàrrec, segons el Comissionat per a Universitats i Recerca, només s'aplicaria als alumnes que durant el curs 1996-1997 hagin accedit per la via 2 de preinscripció a la universitat.

No obstant l'anterior afirmació, els autors de les queixes no són, en la majoria de casos, persones que hagin accedit aquest curs als estudis universitaris, sinó alumnes que ja cursaven aquests estudis i que ara es veuen afectats per la mesura acordada sense que, com seria previsible, s'hagi optat per establir una disposició transitòria que prevegi la situació de les persones que amb anterioritat al Decret ja havien accedit als estudis universitaris.

La interpretació que el Comissionat fa de l'article 6 del Decret no s'ajusta a la que, segons ens consta, en fan les universitats, perquè és una interpretació que no deriva necessàriament de la redacció de l'article. L'article es limita a assenyalar que als alumnes que ja

11782

posseeixen un títol universitari se'ls aplicarà un increment del 50%, però no assenyala que només en el cas que la matrícula dels segons estudis es produïxi per primer cop.

El Síndic considerarà que l'adopció d'aquesta mesura que el Comissionat justificava en relació amb el cost real dels estudis universitaris requeria l'adopció d'un règim transitori, ja que res no justificaria que uns alumnes que ja havien iniciat els estudis universitaris amb anterioritat es veiessin obligats a abandonar-los atès l'important increment en el cost. Sens dubte aquesta situació perjudicaria la persona directament afectada, però a més a més comportaria un malbaratament dels recursos públics que fins ara s'han destinat a la formació d'aquesta persona.

És per totes aquestes consideracions que el Síndic va indicar que calia haver previst un règim transitori ja que la redacció de l'article no respon a la finalitat que segons el Comissionat per a Universitats i Recerca es pretenia en redactar la norma. La manca de previsió ha comportat unes conseqüències perjudicials a les quals s'ha de donar solució i és per això que recomanarem d'adoptar mesures per paliar els efectes d'aquesta norma, de manera que el recàrrec no sigui d'aplicació als que ja havien iniciat estudis universitaris amb anterioritat al curs 1996-1997.

El Síndic s'adreçà també a cadascun dels rectors de les universitats afectades per tal de recomanar l'adopció de les mesures que evitin els efectes perjudicials de la norma, alhora que els posà de manifest la diferent interpretació que fa el Comissionat de l'aplicació de la norma.

El Comissionat informà posteriorment el Síndic de Greuges que s'havia adreçat als rectors de les universitats catalanes per tal que retornessin l'escreix de matrícula. També indicà que s'evitaria l'ambigüïtat en la pròxima redacció del decret de preus dels serveis universitaris.

En el moment de finalitzar l'elaboració d'aquest Informe no hem rebut encara la resposta de les universitats.

#### 2.4. CONTRACTACIÓ DE PROFESSORS UNIVERSITARIS JUBILATS COM A PROFESSORS EMÈRITS

El 1996 el Síndic de Greuges rebé escrits de diversos professors universitaris que manifestaven el seu desacord per la manca d'aplicació a les universitats catalanes de la previsió del Reial Decret 1859/1995, de 17 de novembre. Aquests professors universitaris havien estat jubilats en arribar a l'edat de 65 anys, en aplicació de l'article 33 i de la Disposició Final 9 de la Llei 30/1984, de 2 d'agost, de mesures per la reforma de la funció pública.

Aquest article, que té caràcter de norma bàsica i per tant és d'aplicació a tots els funcionaris de les administracions públiques, preveu que l'edat de jubilació dels funcionaris és de 65 anys.

La Llei 30/1984 va ser objecte de recurs d'inconstitucionalitat perquè als efectes que aquí interessen plante-

java la inconstitucionalitat de l'aplicació de l'edat de jubilació als professors universitaris ja que afectava el principi constitucional d'autonomia universitària.

Els autors de la queixa entenien que l'edat de jubilació del professorat universitari hauria de ser fixada per una llei orgànica per tal com afecta la garantia d'autonomia universitària.

El Tribunal Constitucional, en la sentència d'11 de juny de 1987, assenyala que no tota matèria relacionada amb les universitats exigeix una llei orgànica que la reguli i, per tant, no considera inadequat l'ús d'una llei ordinària per regular l'edat de jubilació dels funcionaris, entre ells els funcionaris universitaris.

Tampoc l'allegació dels recurrents que la llei desconeix els drets dels funcionaris a romandre en actiu fins a 70 anys va ser estimada pel Tribunal Constitucional, que va considerar que no era més que un dret pendent o una expectativa encara no consolidada pels interessats i, per tant, no considerarà admissible l'allegació de vulneració del principi d'irretroactivitat.

L'establiment d'una edat de jubilació en el cas dels professors universitaris comportava, d'acord amb la disposició addicional setena de la llei, el compromís del Govern de regular la figura del professor emèrit.

Aquesta regulació es va fer pel Reial Decret 898/85, de 30 d'abril, sobre règim de professorat universitari, que en el seu article 21 recull la figura dels professors emèrits en els següents termes:

«Art. 21. Profesores eméritos.

»1. Las Universidades, previo informe de la Comisión Académica del Consejo de Universidades, podrán declarar profesores eméritos a aquellos numerarios jubilados que hayan prestado servicios destacados a la Universidad española, al menos durante diez años.

»2. La declaración de Profesor emérito implicará la constitución de una relación de empleo contractual, de carácter temporal, conforme establezcan los Estatutos de la Universidad respectiva, con la correspondiente retribución que será siempre compatible con la percepción de su pensión como jubilados.

»La citada relación será revisada al menos cada tres años y su prórroga tendrá que ser expresa, para lo cual se tendrá en cuenta la capacidad docente e investigadora del interesado y deberá oírse al Departamento universitario al que pertenezca.

»3. No obstante la extinción de la relación contractual, la condición de Profesor emérito será vitalicia, a efectos honoríficos.

»4. El nombramiento como Profesor emérito, no alterará la vacante producida anteriormente por la jubilación del mismo.

»5. El nombramiento como Profesor emérito, además de su carácter honorífico y demás derechos que comporta, implicará que dichos profesores puedan realizar todo tipo de colaboraciones con la Universidad que los nombre, en la forma que establezcan sus Estatutos. Los Departamentos universitarios podrán asignarles obligaciones docentes y de permanencia diferentes a los

regímenes de dedicación del resto del profesorado y, preferentemente, la impartición de seminarios y cursos monográficos y de especialización.

»6. Los Profesores eméritos no podrán desempeñar ningún cargo académico universitario.

»7. No obstante lo establecido en el apartado 1, las Universidades, previo informe de la Comisión Académica del Consejo de Universidades, conforme a lo establecido en este artículo, podrán también nombrar Profesores eméritos a personas de reconocido prestigio cultural o científico internacional. En todo caso, habrán de tener la edad de jubilación que señale la legislación española para los funcionarios.

»8. El número de Profesores eméritos contratados no podrá exceder del 2 por 100 de la plantilla docente de cada Universidad.»

L'edat de jubilació dels professors universitaris va ser modificada per la Llei 27/1994, de 29 de setembre, de modificació de l'edat de jubilació dels funcionaris dels cossos docents universitaris, que fixa l'edat de 70 anys i preveu en la seva disposició transitòria tercera:

«1. Todos los funcionarios docentes que en el momento de la entrada en vigor de esta Ley se encuentren jubilados, tengan menos de setenta años y no fueran en su momento contratados por las respectivas universidades como eméritos, serán contratados con tal carácter y dentro de sus previsiones presupuestarias, en el plazo y forma que se regulará reglamentariamente.

»2. En el supuesto regulado en el apartado anterior, la contratación como emérito por parte de las Universidades tendrá una duración temporal que se extenderá hasta la finalización del curso académico en que el emérito cumpla los setenta años de edad.

»3. Estos profesores no se computarán a efectos del porcentaje máximo de profesores eméritos establecido reglamentariamente en relación con la plantilla docente de cada universidad hasta la finalización del curso académico en el que cumplan setenta años de edad, a partir de cuyo momento su contratación como emérito estará sometida al régimen general de contratación de estos profesores»

El desplegament reglamentari de la Llei s'ha efectuat mitjançant el Reial Decret 1859/1995, de 17 de novembre, en el qual es determinen la forma i els terminis per a la sollicitud de contractació de funcionaris dels cossos docents universitaris ja jubilats.

L'article segon d'aquest Reial Decret preveu:

«Todos los funcionarios de los Cuerpos docentes universitarios que en 30 de septiembre de 1994 se encontrasen jubilados, tuviesen menos de setenta años de edad y no fueran en su momento contratados por las respectivas Universidades públicas, dependientes de la Administración General del Estado, como eméritos, serán contratados por aquellas, con tal carácter, siempre que los interesados lo soliciten con anterioridad al 30 de junio anterior al comienzo del curso académico en que deseen iniciar la prestación de sus servicios y la financiación de estas plazas pueda ser atendida con cargo a los pre-

supuestos ordinarios anuales de las mencionadas universidades»

Malgrat que els autors de les queixes s'han adreçat a les universitats sollicitant el nomenament com a professors emèrits en aplicació d'aquest Reial Decret, les universitats no els han respost o han allegat, a requeriment del Síndic de Greuges, manca de dotació pressupostària per atendre la dotació de les places.

El Síndic de Greuges s'ha vist obligat a suggerir a les universitats que prevegin la corresponent dotació pressupostària per tal de no frustrar aquesta expectativa legal, ja que no és tolerable que la manca de previsió pressupostària de les universitats faci que any darrere l'altre es vegin frustrades les expectatives dels jubilats en modificar-se l'edat de jubilació dels funcionaris públics. Quan, conscient el legislador de la conveniència en aquest àmbit de la funció pública d'allargar l'edat de jubilació, ha modificat la normativa, les universitats han allegat causes pressupostàries, sens dubte preocupants, per no tornar a contractar aquests professors.

El Síndic és conscient que es troben en una època de restriccions pressupostàries que afecta també els recursos de què disposen les universitats, però si bé això preocupa, el Síndic no creu que els desequilibris pressupostaris que pateixen les universitats catalanes s'hagin de resoldre amb l'incompliment de la normativa vigent, especialment quan afecta expectatives legítimes (vegeu queixa núm. 1697/96).

Queixa núm. 1697/96

*Contractació de professors emèrits*

L'autor de la queixa i altres catedràtics d'universitat s'adreçaren al Síndic de Greuges davant la manca de resposta de la Universitat de Barcelona a la sollicitud que havien presentat per acollir-se al que preveu el Reial Decret 1859/95, de 17 de novembre, que permet als catedràtics d'universitat jubilats en arribar a 65 anys sollicitar una contractació com a professors emèrits.

El Síndic de Greuges sollicità informe sobre aquesta qüestió a la Universitat de Barcelona, la qual va comunicar que durant l'any 1995 es van adreçar al Director General d'Universitats de la Generalitat de Catalunya i al Secretari de Estado de Universidades e Investigación del Ministerio de Educación y Ciencia, sense que fins al moment de la resposta s'hagués rebut cap contesta que doni solució a la qüestió.

Si bé el Síndic de Greuges va valorar positivament les gestions de la Universitat de Barcelona, va assenyalar-li que entén que la manca de dotació pressupostària no pot ser una excusa perquè un curs darrere l'altre es vegi vulnerada l'expectativa d'accés com a professors emèrits de les persones afectades per la modificació de l'edat legal de jubilació.

El Síndic considerarà que, per tal que els drets d'aquelles persones que reunint les condicions previstes sollicitin reingressar no es vegin defraudats, la Universitat ja hauria d'haver resolt per al curs 1996 la sollicitud i

11784

efectuar la corresponent previsió pressupostària, ja que en cas contrari hi podria haver frau a una previsió legal. Per aquest motiu, es va donar trasllat de la qüestió al Comissionat per a Universitats i Recerca.

El Comissionat va comunicar al Síndic que s'havia adreçat a les universitats recordant que l'esmentat Decret s'ha de considerar d'aplicació a les universitats catalanes, i que calia compatibilitzar les expectatives creades per la norma amb la racionalitat pressupostària.

#### 2.5. ALTRES QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'ENSENYAMENT UNIVERSITARI

L'accés als estudis universitaris ha estat també el 1996 una de les qüestions que en relació amb les universitats han estat objecte d'estudi per aquesta Institució. La manca de places universitàries, que un any i un altre ha estat objecte de queixes davant d'aquesta Institució, va portar que, a l'informe del Síndic de Greuges de l'any 1995, el Síndic informés dels suggeriments formulats al Comissionat per a Universitats i Recerca per tal d'adequar en la mesura possible la capacitat dels centres a la demanda social (vegeu pàg. 2375 BOPC núm. 30 de 21 de març de 1996).

En resposta a aquells suggeriments, el Comissionat per a Universitats i Recerca va correspondre amb un estudi sobre la situació dels estudiants que, malgrat aprovar les proves d'accés, no han obtingut plaça a la Universitat. Segons el mateix estudi, la majoria d'aquests estudiants han completat la seva educació per altres mitjans.

Així mateix se'ns informà que s'està treballant per la reforma del sistema recollint un dels suggeriments que efectuava el Síndic en relació amb aquesta qüestió (vegeu queixa núm.1802/94). El Síndic considerà que l'actual sistema d'accés a la Universitat no compleix el que se n'espera i, per tant, caldria plantejar-se de modificar-lo. No era aquest l'únic suggeriment que efectuà el Síndic de Greuges. També va suggerir, entre d'altres qüestions, una reforma de la política de beques. Els altres suggeriments no han rebut cap resposta del Comissionat per a Universitats i Recerca.

La Institució també ha rebut persones que, no havent pogut, per circumstàncies personals, cursar estudis universitaris quan en tenien l'edat, que s'han adreçat al Síndic sollicitant informació sobre com poden reiniciar els estudis o completar una formació ja iniciada (vegeu queixa núm.37/96).

Però el sistema d'accés no ha estat pas l'únic objecte d'estudi d'Institució en relació amb els ensenyaments universitaris. També ha estat objecte de queixes l'adaptació dels Plans d'Estudis de les diferents universitats. Si l'any anterior ja vam posar de manifest que l'adaptació de plans d'estudi comportava dificultats per efectuar un trasllat d'expedient acadèmic (vegeu queixa núm. 1904/94, Informe al Parlament de 1995, BOPC núm. 30 de 21 de març de 1996, pàg. núm.2376), el 1996 les queixes han estat plantejades pels alumnes que canvien de plans d'estudis i per tant queden afectats per unes convalidacions que no sempre són prou acurades

i els obliguen a cursar de nou matèries que ja havien estat seguit en un pla anterior. En aquests casos el Síndic va analitzar el procés de convalidació d'assignatures del pla antic i en ocasions es va veure obligat a suggerir que es revisessin les convalidacions (vegeu queixa núm. 1908/95).

També l'aplicació del règim de permanència, i en conseqüència, la possibilitat que un alumne universitari pugui continuar els estudis ja iniciats, ha estat objecte de queixes davant de la Institució.

Les diferents universitats han aprovat el seu règim de permanència preveient el nombre de crèdits que cal superar per poder continuar els estudis. Els estudiants que s'han adreçat al Síndic manifestaven el seu desacord amb l'aplicació que fan les universitats d'aquest règim, ja que sovint ignoren les circumstàncies personals que han portat que un alumne no superés aquest límit. En aquests casos, els alumnes sovint havien al·legat causes mèdiques que el Síndic de Greuges ha considerat prou justificades perquè les universitats es replantegessin la decisió inicial de no permetre'ls de continuar els estudis. En tots aquells casos que el Síndic de Greuges ha suggerit que es reconsiderés la decisió, aquesta ha estat modificada (vegeu queixa núm. 1891/95 i queixa núm. 2396/95).

Però el règim de permanència no afecta només els alumnes de la mateixa Universitat, sinó que és també d'aplicació als que volen traslladar-se d'una universitat a una altra (vegeu queixa núm. 40/96).

També han preocupat el Síndic les queixes que denunciaven la informació que faciliten les diferents universitats sobre les diplomatures de postgrau i mestratges que aquests mateixos centres o altres de vinculats comparteixen i que generen, en el moment de ser anunciats, unes expectatives acadèmiques que després no sempre es veuen complertes (vegeu queixa núm. 1138/96).

Finalment, com altres anys, s'han rebut queixes relatives a la dificultat d'accés als fons de les biblioteques universitàries, per alumnes no matriculats a la universitat a què pertany aquella biblioteca en concret. El Síndic va haver de recordar que la Llei del Sistema Bibliotecari de Catalunya preveu la possibilitat d'accés al préstec interbibliotecari amb l'objecte de poder fer un ús més racional dels fons de les biblioteques (vegeu queixa núm. 946/96).

Seguiment de la queixa núm. 1802/94 (pàg. 2428 del BOPC núm. 30 de 21 de març de 1996)

#### *Accés als estudis universitaris*

L'any 1996 s'han rebut queixes relatives a l'accés a la universitat. Com ja vam assenyalar en l'informe al Parlament de l'any 1995, el Síndic va instar les administracions públiques amb competències a donar compliment al que preveu l'article 26 de la Llei de Reforma Universitària, que estableix que la capacitat dels centres s'ha d'adequar a la demanda social.

El Síndic va adreçar amb aquesta finalitat uns suggeriments al Comissionat per a Universitats i Recerca per tal que adoptés mesures orientades al millor

aprofitament de les places universitàries que fins i tot podien implicar una modificació de les proves d'accés.

En resposta als nostres suggeriments, el Comissionat per a Universitats i Recerca indicà que s'havia efectuat un estudi per saber quina és la situació dels alumnes que havent superat les proves per a l'accés a la universitat (PAAU) no havien pogut obtenir plaça en les convocatòries de juny i setembre de 1995. Segons aquesta enquesta, la majoria d'ells fan estudis universitaris o en complementen d'anteriors.

Això no obstant, n'hi ha un percentatge que no estudien ni treballen i caldrà donar-los una expectativa.

Segons el Comissionat, s'està treballant en la reforma del sistema d'accés a la universitat per tal d'aconseguir un major grau de satisfacció entre els sol·licitants.

Queixa núm. 37/96

#### *Formació d'adults*

Un ciutadà jubilat s'adreçà al Síndic de Greuges disconforme amb la Universitat Pompeu Fabra, que no li permetia de continuar assistint com a oient a les classes d'aquesta Universitat.

El Síndic de Greuges indicà a l'autor de la queixa que, si desitjava millorar el seu nivell de coneixements sense obtenir un determinat títol acadèmic, podia accedir als estudis de l'Aula de Formació d'Adults que facilita l'accés de persones que ja estan jubilades a classes impartides per professors universitaris.

Queixa núm. 1908/95

#### *Adaptacions de plans d'estudi*

Un ciutadà s'adreçà al Síndic de Greuges per desacord amb el procediment d'adaptació del pla antic (1981) al nou (1992) dels estudis de Ciències de la Informació de la Universitat Autònoma de Barcelona.

El reclamant, per raons alienes a la seva voluntat (havia sofert una depressió a causa de la mort del seu pare), no es pogué examinar en la convocatòria extraordinària del febrer de 1995 destinada als alumnes que encara tinguessin per aprovar alguna assignatura de primer curs.

D'aquesta manera, obligat a adaptar-se al nou Pla, de les 18 assignatures que tenia aprovades, tan sols en pogué convalidar 11.

El Síndic de Greuges va sol·licitar informació a la Universitat sobre l'aplicació del que preveu el Reial Decret 497/1987, de 27 de novembre, en relació amb el procediment d'adaptació de l'antic pla al nou. Atesa la informació facilitada per la Universitat, que semblava correcta, es va considerar que, pel que fa referència a procediment, s'havia obrat respectant el que disposa el mencionat Reial Decret. Amb tot, el Síndic sol·licità informació sobre la taula d'adaptacions o convalidacions d'assignatures del pla antic al nou.

Rebuda i estudiada l'esmentada informació, es va fer difícil entendre per què no s'havien convalidat algunes assignatures. Pel Síndic, les assignatures del pla antic com Mercadotècnia I (10254), Metodologia de les Ciències Socials (10255) o Mètodes d'Investigació Motiva-cional (10263), han de guardar com a mínim una certa similitud de contingut amb les dues assignatures del pla nou que porten per nom Mètodes i Tècniques d'investigació en comunicació de masses (20662 i 20669). De tota manera, també entenia que la Universitat pot actuar de forma discrecional a l'hora d'avaluar el contingut de les matèries esmentades.

El que va semblar realment sorprenent és que l'assignatura del pla antic Institucions Jurídico-polítiques Contemporànies (10257) no hagués estat convalidada tenint en compte que en el nou pla existeix l'assignatura dita Institucions polítiques contemporànies (20717).

Sol·licitat un nou informe a la Universitat sobre el pla d'adaptacions se'ns indicà que la Facultat havia revisat el quadre d'adaptacions i havia comprovat que realment hi havia un error pel que feia a l'adaptació de l'assignatura de pla antic (10257) Institucions Jurídico-polítiques Contemporànies, per la del nou pla (20717) Institucions Polítiques Contemporànies, la qual ja havia estat resolta i es procediria a aplicar-la a tots els alumnes que havien demanat el canvi de pla.

Respecte a la resta d'assignatures cursades per l'autor de la queixa, segons el pla antic, la Facultat, en principi, considerarà que no són adaptables, atès el seu contingut.

Quant la possibilitat que les assignatures ja superades en el pla antic es reconeguessin com a crèdits de lliure elecció en el pla nou, la Universitat així ho havia establert, en general, per normativa interna aprovada per la Comissió d'Ordenació Acadèmica, sempre amb el límit de crèdits que per aquest concepte ha de cursar l'alumne en el pla nou.

Queixa núm. 1891/95

#### *L'aplicació del règim de permanència*

El senyor . s'adreçà al Síndic de Greuges per tal d'exposar-li el seu desacord amb l'aplicació del règim de permanència per part de la Universitat Autònoma de Barcelona.

La Universitat Autònoma de Barcelona va adoptar la decisió de no permetre al senyor . continuar els estudis d'Enginyeria Química per no haver assolit els crèdits mínims que preveu la normativa de permanència.

L'autor de la queixa allega que el seu baix rendiment acadèmic es deu a causes mèdiques que no van ser valorades per la universitat.

A petició del Síndic de Greuges, la Universitat Autònoma de Barcelona comunicà que els serveis mèdics del dispensari de la Universitat van tornar a revisar la documentació que el reclamant va aportar. Conseqüentment, es va exposar novament el cas del senyor . a la Comissió Acadèmica del Consell Social, que és l'òrgan competent en matèria de règim de permanència, el qual considerarà que les raons mèdiques que va exposar eren

11786

suficients per permetre-li de matricular-se novament de primer curs malgrat no haver superat, durant el curs 1994-1995, els 12 crèdits que estableix el règim de permanència aprovat pel Consell Social en data 17 de juny de 1994.

Queixa núm. 2396/95

*Aplicació del règim de permanència a un alumne que allega causes mèdiques*

La senyora . s'adreça al Síndic de Greuges sol·licitant-li d'intervenir perquè la Universitat Autònoma de Barcelona permetés al seu fill, alumne de primer curs d'Enginyeria Informàtica, de tornar-se a matricular del primer curs, per no haver superat el mínim de crèdits necessaris que estableix el règim de permanència.

La senyora . allegà que el baix rendiment acadèmic del seu fill es devia a causes mèdiques, que el Síndic de Greuges considerà prou acreditades.

La Universitat Autònoma de Barcelona en resposta a la sol·licitud del Síndic de Greuges, indicà que, analitzats els certificats mèdics aportats per l'autora de la queixa, la Comissió Acadèmica del Consell Social havia reconsiderat la decisió inicial i resolgué de que l'alumne es tornés a matricular de primer curs.

Queixa núm. 40/96

*Aplicació del règim de permanència a estudiants d'altres universitats*

La senyora . s'adreça al Síndic de Greuges en desacord amb el procediment iniciat per la Universitat Pompeu Fabra per anul·lar la seva matrícula de primer curs de dret per incompliment de la normativa de permanència.

En resposta a la sol·licitud d'informe, la Universitat Pompeu Fabra informà el Síndic que l'autora de la queixa figurava a la relació de persones admeses als estudis de Dret que en la primera assignació de places va ser tramesa per l'Oficina de Preinscripció de la Generalitat.

La senyora . es matriculà a la Universitat Pompeu Fabra. Atès que procedia dels mateixos estudis de la llicenciatura de Dret iniciats en una altra Universitat (Universitat de Girona), calia aplicar-li el règim de permanència dels estudiants a la Universitat Pompeu Fabra. En data 20 de novembre de 1995 va tenir entrada a la Universitat Pompeu Fabra l'expedient de la senyora . provinent de la Universitat de Girona.

Comprovat que no havia superat els 33 crèdits que exigeix el règim de permanència abans esmentat, es comunicà a la interessada la proposta d'anul·lació de matrícula deixant obert un termini de 10 dies per a alegacions.

Atès que de l'informe es desprenia que el règim de permanència aprovat per la Universitat afectava el règim de trasllat d'estudiants entre les diferents universitats, es va demanar informe sobre la qüestió al Comissionat per a Universitats i Recerca.

Novament s'adreça al Síndic de Greuges la Universitat Pompeu Fabra per indicar que el Consell Social de la Universitat Pompeu Fabra va acordar proposar al Rector la continuació en els seus estudis en aquella universitat de l'autora de la queixa.

La qüestió, doncs, va quedar resolta. Això no obstant, resta pendent de solució la coordinació dels règims de permanència entre les diferents universitats, coordinació que ha de permetre a l'alumne conèixer el règim de permanència que li és d'aplicació quan pretén traslladar-se d'una universitat a un altra.

Queixa núm. 1138/96

*Regulació dels mestratsges universitaris*

Els alumnes d'un curs de postgrau de la Universitat de Barcelona s'adreçaren al Síndic de Greuges considerant burlades les seves expectatives d'obtenir un títol per aquesta Universitat.

Aquests alumnes van iniciar el 1994 un postgrau que segons la informació de la universitat els habilitava per obtenir un títol de màster de la Universitat de Barcelona un cop superats tres cursos acadèmics i presentada una tesina.

D'acord amb la informació facilitada pels autors de la queixa, a l'inici dels estudis se'ls va informar que corresponien a diplomes de postgrau de la Universitat, pendent que la Comissió corresponent n'acceptés el contingut per a configurar-se com un Màster Curricular d'aquesta Universitat.

Durant el 1r i el 2n curs van cursar diferents cursos, i tal com s'havia assenyalat en la documentació del Màster, obtingueren els corresponents diplomes de postgrau de la Universitat o, en el seu cas, en funció del curs, el certificat d'aprofitament.

Durant el tercer curs, l'any 1995, els alumnes van ser informats que els cursos que seguien no permeten obtenir el diploma corresponent de la Universitat de Barcelona, ni tampoc el títol del Màster.

El Síndic va sol·licitar informe sobre aquesta qüestió a la Universitat de Barcelona, però en el moment de tancar aquest informe encara no n'ha obtingut resposta, malgrat haver-hi reiterat la petició.

Queixa núm. 946/96

*Accés a les biblioteques universitàries*

El senyor . s'adreça al Síndic de Greuges per exposar-li dues qüestions relatives a l'accés a les biblioteques universitàries.

La primera es refereix a la possibilitat que estudiants d'una universitat puguin accedir als fons bibliogràfics d'un altre centre universitari. El Síndic informà l'autor de la queixa que en relació amb aquesta qüestió la Llei 4/1993, de 18 de març, del Sistema Bibliotecari de Catalunya, preveu en el seu article 43, apartat 2 que «les biblioteques universitàries es coordinen amb la resta del Sistema Bibliotecari, a través de la Biblioteca de Catalunya, pel que respecta a la catalogació, al prés-

tec interbibliotecari i a la protecció dels fons de valors històrics o culturals rellevants, sens perjudici d'altres formes de coordinació que puguin establir amb altres biblioteques per a serveis comuns"; en conseqüència el Síndic considerarà que mitjançant la Biblioteca de Catalunya el senyor . podia accedir al fons bibliogràfic d'una biblioteca universitària.

La segona qüestió afecta l'incompliment per part d'un usuari del servei de préstec de l'obligació de retornar el llibre en una data concreta. Les universitats han aprovat el seu propi procediment de reclamació dels llibres no retornats.

El Síndic de Greuges indicà al promotor que si es trobava afectat per un procediment i creia que no s'havien donat garanties suficients per fer les alegacions oportunes, no dubtés d'adreçar-se de nou a aquesta Institució.

Novament l'autor de la queixa es dirigí al Síndic de Greuges per tal d'indicar que la Universitat Autònoma priva de préstec bibliotecari l'usuari que no retorna els llibres en el termini fixat i no li permet de fer cap alegació.

El Síndic va analitzar la normativa que regula el servei de préstec a les biblioteques dels diferents centres d'aquesta Universitat, que preveu el tràmit d'audiència de l'interessat, i en conseqüència va comunicar a l'autor de la queixa que el reglament garanteix suficientment els drets dels usuaris i, per tant, pot formular alegacions quan sigui part en un expedient per presumpte incompliment del règim de préstec bibliotecari.

### 3. NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

#### 3.1. INTRODUCCIÓ

En l'àmbit de la normalització lingüística, el Síndic ha efectuat 23 actuacions, de les quals 6 han estat consultes resoltes i 17 queixes rebudes.

La utilització del català com a llengua vehicular en l'ensenyament no ha suposat queixes. En canvi, sí que n'ha generat la dificultat amb que alguns ciutadans s'han trobat per exercir el seu dret d'opció lingüística, en les seves relacions amb les administracions públiques a Catalunya. Pel que fa a la disposició d'impresos en les oficines públiques en les llengües oficials, se n'han presentat tant en relació amb el català com amb el castellà, i quant a la possibilitat d'expressar-se oralment, només ens han arribat per la impossibilitat de fer-ho en català.

#### 3.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

##### *Normalització lingüística*

- No disposició d'impresos en català i en castellà
- Normalització de l'ús del català en òrgans estatals radicats a Catalunya

#### 3.3. L'ÚS DE LES LLENGÜES OFICIALS EN LES RELACIONS DELS CIUTADANS AMB LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Aquest any les queixes en matèria de normalització lingüística es poden agrupar en dos blocs clarament diferenciats, si bé en tots els casos es planteja una mateixa qüestió de fons, el respecte al dret d'opció lingüística dels ciutadans a les comunitats autònomes que, com Catalunya, tenen reconegudes dues llengües oficials.

El règim de cooficialitat ja és establert en el text constitucional, bàsicament en l'article 3 en els termes següents:

«3. 1. El castellà és la llengua espanyola oficial de l'Estat. Tots els espanyols tenen el deure de conèixer-la i el dret d'usar-la.

»2. Les altres llengües espanyoles seran també oficials en les respectives Comunitats Autònomes d'acord amb els seus Estatuts.

»3. La riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya és un patrimoni cultural que serà objecte d'especial respecte i protecció»

El caràcter oficial del castellà a l'Estat comporta que l'Estat reconeix aquesta llengua com a mitjà d'expressió de la seva voluntat i de la dels ciutadans que s'hi relacionen.

L'article 3 de la Constitució Espanyola indica també quin és l'abast territorial del castellà com a llengua oficial en assenyalar que és llengua oficial en tot el territori de l'Estat.

D'altra banda, l'article 3.2 permet que altres llengües tinguin també el caràcter de llengües oficials, però ja amb un abast territorial determinat, que en principi correspon a l'àmbit territorial d'unes determinades comunitats autònomes.

Els Estatuts d'Autonomia si bé poden indicar l'abast de l'oficialitat, no poden privar la llengua oficial de les característiques que són inherents al mateix concepte d'oficialitat.

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya ha establert la cooficialitat del català en tot el territori català, en igualtat de rang amb el castellà. Això comporta els efectes que aquí ens interessen: que totes les administracions públiques han de conèixer i poder utilitzar ambdues llengües.

El Tribunal Constitucional ha tingut ocasió de pronunciar-se sobre els efectes derivats del fet que una llengua tingui caràcter oficial (STC 82/1986), i ha dit que l'oficialitat d'una llengua en un territori comporta que les actuacions realitzades en aquesta llengua davant de qualsevol de les administracions públiques radicades en aquest territori tenen plena validesa i eficàcia sense necessitat de traducció.

Malgrat que ja ha estat definit l'abast de la oficialitat d'una llengua, en el text constitucional i estatutari, i malgrat el desenvolupament que n'han fet tant la Llei de Normalització Lingüística de Catalunya com la de Procediment i del Règim Jurídic de les Administracions Públiques, el Síndic de Greuges ha rebut queixes de ciutadans que no consideraven respectat el seu dret

11788

d'opció lingüística, tant per l'Administració de l'Estat a Catalunya (vegeu queixes núm. 2293/96 i 230/96) com per l'Administració autonòmica i local (vegeu queixes núm. 905/95, 1572/96 i 1485/96).

També en l'àmbit de l'Administració de justícia, malgrat que és fora de l'abast competencial del Síndic de Greuges s'ha rebut alguna queixa relativa a la manca de sensibilitat dels drets lingüístics (queixa núm. 783/95).

El Síndic s'ha vist obligat a recordar a totes les administracions que els ciutadans tenen dret a escollir la llengua oficial amb què volen relacionar-se amb l'Administració, la qual no els en pot imposar cap quan ells han fet ús exprés del seu dret.

Queixa núm. 2293/96

*Ús del català a les dependències de la policia*

Un ciutadà s'adreçà al Síndic de Greuges denunciant el tracte de què havia estat objecte per part d'un agent dels cossos i forces de seguretat de l'Estat quan va insistir a fer una declaració, en qualitat de testimoni, en català.

El Síndic de Greuges s'adreçà a la Delegació del Govern per recordar-li que la Constitució Espanyola i l'Estatut d'Autonomia de Catalunya estableixen un sistema lingüístic de cooficialitat, el qual garanteix als ciutadans el dret a l'ús de la llengua pròpia i oficial, el català, en les seves relacions amb les administracions públiques radicades a Catalunya. Igualment, així ho ha recollit i subratllat la Llei de Normalització Lingüística de Catalunya en el seu article 8, que reconeix aquest dret d'opció lingüística.

En la mateixa línia, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, ha previst la possibilitat d'emprar les llengües cooficials en els procediments que se segueixen davant de l'òrgan de l'Administració estatal amb seu en el territori d'una comunitat autònoma on la llengua pròpia ha estat reconeguda com a cooficial.

D'acord amb tot això, el Síndic va instar l'adopció de mesures adients perquè no es produeixin situacions com la denunciada; per tal que resulti ben garantit i assegurat el dret d'opció lingüística dels ciutadans de Catalunya en relació amb els òrgans perifèrics de l'Estat situats a Catalunya.

Queixa núm. 230/96

*Manca d'impresos de sollicitud de DNI en llengua catalana*

El senyor . s'adreçà al Síndic de Greuges per exposar-li el seu desacord amb el fet que no pugui omplir l'imprès de sollicitud de DNI en llengua catalana, malgrat el caràcter de llengua oficial i pròpia de Catalunya que l'Estatut d'Autonomia de Catalunya reconeix al català.

El Síndic de Greuges s'adreçà a l'autor de la queixa per indicar-li que aquest assumpte excedeix les competències d'aquesta Institució, que, d'acord amb la Llei 14/1984, de 20 de març, amb l'objecte de defensar els drets fonamen-

tals i les llibertats dels ciutadans de Catalunya, supervisa l'actuació de l'Administració de la Generalitat i dels ens locals a Catalunya i, en conseqüència, per raó de competència, la qüestió plantejada en aquest cas ha de ser traslladada al Defensor del Poble.

Malgrat això, el Síndic va indicar a l'autor de la queixa que en relació amb aquesta qüestió s'han produït ja algunes gestions en el Congrés dels Diputats. Ja l'any 1992 un diputat del Grup Parlamentari Català va efectuar una pregunta parlamentària que entre d'altres qüestions sollicitava al Govern que indiqués per què els impresos per a l'obtenció del DNI no estaven disponibles a Catalunya en versió catalana o bilingüe.

En resposta a aquesta qüestió, la Secretaria del Govern respongué que aquests impresos en versió bilingüe estaven en fase d'elaboració.

Davant la manca de compliment del compromís i atès el temps que va transcórrer, es va formular al Congrés dels Diputats una pregunta per escrit l'any 1995. En la resposta es va indicar que:

«Tras múltiple correspondencia con la autoridad con competencia para legitimar la traducción de la Comunidad Autónoma de Catalunya, motivada por la cantidad de errores observados, tanto en los impresos para la solicitud del DNI, como en las hojas de direcciones, se ha llegado a una traducción definitiva, cuyas pruebas de imprenta se remitieron de nuevo al Servei d'Assessorament Lingüístic del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya.

»El 17 de julio de 1995, tuvieron entrada en la Unidad de Documentación de Españoles de la Dirección General de la Policía las citadas pruebas corregidas, por lo que su implantación definitiva se llevará a cabo a corto plazo, una vez confeccionados los impresos necesarios de acuerdo con las posibilidades de carácter técnico y las disponibilidades económicas.»

En el moment de tancar la redacció d'aquest informe, el Defensor del Poble ha comunicat al Síndic de Greuges que ha sollicitat nova informació a la Direcció General de la Policia.

Queixa núm. 905/95

*Manca d'impresos en llengua castellana*

El senyor . s'adreçà al Síndic de Greuges denunciant la manca de models de liquidació tributària en llengua castellana. El senyor . reclamava que se li facilités l'imprès en llengua castellana per liquidar l'Impost de Transmissions Patrimonials.

El Síndic de Greuges va sollicitar un informe sobre la qüestió al Departament d'Economia i Finances. En la resposta se'ns indicà que, encara no editat l'imprès en llengua castellana, s'oferí al promotor de la queixa la possibilitat que el personal de la dependència col·laborés amb ell en la redacció de la sollicitud, possibilitat que no va acceptar.

També se'ns indicà que se li va facilitar una traducció de l'imprès i que se li va permetre efectuar l'autoliquidació sense firma.



L'autor de la queixa va informar al Síndic de Greuges que la Direcció General de Política Lingüística havia tramès un informe sobre aquest assumpte a la Delegació del Govern de l'Estat a Catalunya, informe que es va elaborar en relació amb aquesta qüestió pel Departament d'Economia i Finances i que es va lliurar a la Direcció General de Política Lingüística per tal que en donés trasllat a la Delegació del Govern a Catalunya. És per això que el Síndic es va adreçar a la Direcció General de Política Lingüística per sol·licitar aquell mateix informe, del qual li va ser tramesa una còpia.

En l'informe a la Delegació del Govern s'indicava que la Delegació Territorial a Barcelona disposa habitualment de tots els models de liquidació tributària en versions catalana i castellana. El dia de l'incident, i amb caràcter extraordinàriament excepcional, no es va poder disposar de la versió castellana del model 620, circumstància per la qual es va oferir repetides vegades al contribuent l'assistència tècnica i de traducció necessàries per entendre i emplenar l'imprès. Cal recordar, a més, que la versió catalana és una traducció de la versió original en castellà publicada en el BOE.

D'aquest informe es desprèn que era excepcional la manca d'impressos en llengua castellana.

Aquesta excepcionalitat no s'ajusta al contingut de l'informe tramès al Síndic en resposta a la seva petició, ja que s'hi indicava que el cost de l'elaboració de l'imprès en castellà no seria proporcionat amb la demanda d'aquests impresos.

El Síndic de Greuges va valorar positivament els esforços del personal de la Delegació Territorial d'Economia i Finances, per tal de facilitar a l'autor de la queixa la comprensió del text. No obstant això, considerà que, d'acord amb el Decret 107/1987, de 13 de març, pel qual es regula l'ús de les llengües oficials a l'Administració de Catalunya –que estableix en el seu article 11 que els impresos es presentaran en la versió catalana, preveu així mateix que la versió castellana ha de posar-se a disposició dels interessats–, els ciutadans tenen dret que se'ls faciliti una versió castellana de l'imprès.

Queixa núm. 1572/96

*El dret d'opció lingüística davant l'Administració autònoma*

El senyor . denuncià l'incompliment per part del Departament de Presidència de la Generalitat de Catalunya de l'obligació de fer efectiu el dret d'opció lingüística dels ciutadans d'una comunitat autònoma.

L'autor de la queixa, funcionari de la Generalitat, havia sol·licitat exercir el dret d'accés a fitxers autoritzats de la Generalitat de Catalunya on constaven les seves dades personals. Així mateix, sol·licità que la informació se li facilités en llengua castellana. Malgrat aquesta opció, va rebre una comunicació en llengua catalana.

El Síndic de Greuges va informar l'autor de la queixa que l'article 36 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, regula el dret d'op-

ció lingüística dels ciutadans d'una comunitat autònoma amb dues llengües oficials.

La Constitució espanyola i l'Estatut d'Autonomia de Catalunya reconeixen el caràcter de llengua oficial en el territori d'aquesta comunitat autònoma al català i el castellà, i d'això deriva la validesa de l'ús de qualsevol d'aquestes llengües en les relacions entre el ciutadà i l'Administració.

No hauria de ser un obstacle per al dret d'opció lingüística el fet que l'Administració de Catalunya declari una de les llengües d'ús normal per a la seva pròpia Administració, ja que aquesta declaració només pot tenir eficàcia en aquells supòsits en què el ciutadà no efectua de forma expressa el seu dret d'opció.

Per tot això el Síndic de Greuges es va adreçar al Departament de Presidència perquè evités en endavant un error com el que sens dubte es va produir en allò que plantejava l'escrit de queixa.

Queixa núm. 1485/96

*Manca d'ús del castellà a l'Administració local*

El senyor . va presentar un escrit de queixa al Justicia de Aragón (homòleg del Síndic a l'Aragó) exposant el seu desacord per l'ús de la llengua catalana en les notificacions practicades fora de l'àmbit de les comunitats autònomes en què el català té la consideració de llengua oficial.

El Síndic de Greuges, a petició del Justicia de Aragón, va informar l'autor de la queixa que la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, en el seu article 36 preveu que en els procediments que tramitin les entitats locals l'ús de la llengua s'ajustarà al que preveu la legislació autònoma. En l'àmbit de Catalunya, la Llei 7/1984, de 18 d'abril, de Normalització Lingüística, en regular l'ús oficial del català, estableix que la llengua catalana és la pròpia de la Generalitat de Catalunya i de l'Administració Local. Això vol dir que els procediments que es tramitin davant d'aquestes administracions públiques es duren a terme normalment en llengua catalana i només quan l'administrat exerceixi el seu dret d'opció lingüística i sol·liciti que s'usi la llengua castellana, o quan l'acte administratiu hagi de tenir efectes fora de la comunitat autònoma, la llengua usada serà la castellana.

En l'escrit de queixa no consta que en les notificacions practicades a l'interessat en exercicis anteriors ell hagués exercit cap dret d'opció lingüística. Malgrat això, si la notificació es practicà fora de l'àmbit on el català és llengua oficial, s'havia de fer en llengua castellana.

No obstant els fets anteriors, el Síndic va considerar que la notificació de l'Impost sobre Béns Immobles (IBI), una vegada notificada la liquidació corresponent a l'alta en el respectiu registre, no és obligatòria, i el fet de rebre-la en català no eximeix l'obligació del pagament, per això l'incompliment de l'obligació d'usar la llengua castellana no afecta la validesa de l'acte administratiu i no pot ser considerada com una lesió als interessos del reclamant, si bé les administracions públi-

11790

ques han de ser respectuoses amb l'ús que fan de les llengües oficials.

Queixa núm. 783/95

*Ús del català en les actuacions judicials*

La senyora . s'adreça al Síndic de Greuges per denunciar l'actitud d'un jutjat que, segons la promotora, no li va permetre expressar-se en català en les seves actuacions davant aquest òrgan jurisdiccional.

El Síndic de Greuges indicà a l'autora de la queixa que l'Estatut d'Autonomia de Catalunya reconeix el català com a la llengua pròpia de Catalunya i, com la llengua castellana, té ple caràcter oficial en el territori català. De la declaració d'oficialitat es deriva, com ja indica de forma expressa la Llei Orgànica del Poder Judicial, que són vàlides i eficaces totes les actuacions dutes a terme en català davant dels òrgans i institucions amb seu en el territori de Catalunya.

Aquesta Institució ja havia tingut ocasió de pronunciar-se en altres ocasions sobre l'ús del català en l'àmbit de l'Administració de Justícia, i novament es va adreçar al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i al Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya instant-los a adoptar les mesures que permetin l'exercici als ciutadans dels seus drets lingüístics.

#### 4. CULTURA

##### 4.1. INTRODUCCIÓ

El 1996 s'han rebut 11 queixes en relació amb qüestions culturals, unes eren relatives a la protecció del patrimoni cultural, immobiliari o mobiliari, i les altres feien referència a l'aplicació de mesures de foment, com ara premis o bé subvencions.

##### 4.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

###### *Cultura*

- Protecció del patrimoni cultural
- Aplicació mesures de foment

##### 4.3. PROTECCIÓ DEL PATRIMONI CULTURAL I ALTRES QÜESTIONS RELACIONADES AMB LA CULTURA

Dins de l'àmbit de la cultura, les queixes han estat majoritàriament referides a l'ensenyament, universitari i no universitari, i a la normalització lingüística, però també han estat objecte de queixa altres temes relacionats amb la cultura i especialment amb la protecció del patrimoni cultural català.

Si bé el nombre de queixes presentades al Síndic de Greuges relatives a la protecció i foment de la cultura ha estat molt baix, hi ha hagut diverses persones que s'hi han adreçat plantejant qüestions relatives a la protecció del patrimoni i interessant-se per la possibilitat d'intervenir per tal que un immoble sigui objecte de protecció (vegeu queixa 2108/96, relativa a la remo-

delació del Museu Episcopal de Vic). Aquestes queixes responen més a la inquietud d'associacions i agrupacions de foment o protecció de determinades manifestacions culturals que no pas a actuacions concretes de l'Administració en aquest àmbit.

Però no ha estat tan sols el patrimoni immobiliari l'objecte de queixes al Síndic, sinó que també s'hi han adreçat persones preocupades per la protecció de béns integrants del patrimoni documental.

En tots aquests casos, el Síndic ha traslladat les queixes a les administracions públiques competents per tal que s'adoptessin mesures de protecció o en el seu cas s'informés els interessats sobre el procediment a seguir (vegeu queixa núm. 298/96).

Però l'activitat cultural de les administracions públiques no acaba en la protecció del patrimoni, sinó que les administracions públiques adopten també mesures de foment i de promoció de l'activitat cultural. També en aquests àmbits el Síndic de Greuges s'ha vist obligat a intervenir per tal que les mesures de foment fixades per les diferents administracions en els àmbits de les seves respectives polítiques culturals no caiguin dins l'arbitrarietat i segueixin els procediments administratius establerts. És per això que, si bé el Síndic ha valorat l'adopció de mesures de foment, ha considerat que en tot cas, i també en l'adopció d'aquestes mesures, han de concórrer els requisits de publicitat i concurrència (vegeu queixa núm.1383/94).

Queixa núm. 2108/96

*La protecció del patrimoni històric de la ciutat de Vic*

Diversos ciutadans s'adreçaren al Síndic de Greuges per tal d'exposar-li la seva preocupació davant del projecte de remodelació del Museu Episcopal de Vic.

Segons indicaren els autors de la queixa, l'Ajuntament està tramitant la descatalogació de l'edifici, la qual cosa comporta la pèrdua de la protecció a la que estava subjecte com a part integrant del patrimoni històric, i entengueren que és un pas previ per fer efectiva la remodelació del Museu.

Exposaren també la seva preocupació per si la remodelació comporta l'enderroc de l'actual edifici que es considera que reuneix unes característiques que el fan digne de protecció (que creuen que, a més, són les que van motivar en el seu moment la catalogació).

El Síndic de Greuges va sol·licitar informe sobre la qüestió al Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i a l'Ajuntament de Vic.

De la informació sol·licitada resulta que el Museu està declarat «monument-històric-artístic» per Decret d'1 de març de 1962, però en aquell moment la declaració va venir motivada pel valor de les col·leccions que es conserven a l'interior de l'edifici.

Així mateix se'ns va comunicar que com a resultat d'una inspecció efectuada l'any 1994, es van detectar deficiències en l'edifici; entre elles, destacà el Departament de Cultura, l'existència de barreres arquitectòniques, la no disponibilitat de serveis, la presència

d'humitats, la impossibilitat de contenir un control de llum i temperatura, a més d'esquerdes als sostres, i la planta baixa i claustre en condicions d'ús molt degradades.

Es va arribar a la conclusió que l'actual edifici era inadequat per servir de museu, i es va considerar que el valor de l'edifici no justificava que aquest condicionés el tractament que s'ha de donar a la important col·lecció que s'hi aplega.

No obstant, la descatalogació de l'edifici ha de ser instada per l'Ajuntament ja que el nivell de protecció de què gaudeix l'immoble és local, malgrat que requereix l'informe del Departament de Cultura.

L'Ajuntament de Vic ens va trametre un informe en el qual assenyalava que a instància del Departament de Cultura s'havia sol·licitat una modificació del Pla de Protecció Especial del Centre Històric que afectava a dues finques que figuren catalogades en el Pla com d'interès específic. Aquesta modificació, entén el Síndic de Greuges que ha de quedar plenament justificada. L'Ajuntament considerava que la justificació es troba en l'avant-projecte d'edifici del Museu Episcopal.

L'avantprojecte estima que s'ha d'abandonar qualsevol projecte de manteniment de l'edifici del museu perquè a part que no es podria aconseguir una superfície útil suficient per a una instal·lació adequada de la col·lecció, a més, l'estat actual de l'edifici presenta greus deficiències tant d'estructura com greus problemes d'humitat que caldria que fossin resolts per una instal·lació adequada de les col·leccions.

També assenyalava l'avantprojecte que el valor de l'edifici actual, des d'un punt de vista arquitectònic, és escàs. Aquesta valoració discrepa de la que se'ns dubte en el seu dia va ser considerada quan s'aprovà el Pla de Protecció Especial del Centre Històric.

En tot cas el Síndic va indicar que era necessari que l'Ajuntament tramités la modificació del Pla d'acord amb el procediment previst per la normativa vigent i que es preveïés la participació en aquest procediment dels ciutadans per tal que aquests puguin formular al·legacions.

Queixa núm. 298/96

#### *Protecció del patrimoni documental*

El Sindicat de Periodistes de Catalunya s'adreçà al Síndic de Greuges sol·licitant la seva intervenció per tal de salvaguardar el contingut documental de l'arxiu del *Diari de Barcelona*.

El sindicat denunciava l'estat de conservació de l'arxiu del diari, que posava en perill la documentació que hi conté.

El Síndic de Greuges va sol·licitar informació sobre aquesta qüestió al Departament de Cultura. En resposta a la sol·licitud, el Departament informà que la documentació del *Diari de Barcelona* havia de ser dipositada a l'Arxiu d'Història de l'Ajuntament de Barcelona, que n'és el titular.

L'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb la Llei de Protecció del Patrimoni Històric Català, té l'obligació de conservar els documents de l'arxiu i posar-los a disposició dels estudiosos.

El Síndic s'adreçà a l'Ajuntament de Barcelona atès que es denunciava l'incompliment de l'obligació de conservar una documentació no recollida en un arxiu.

L'Ajuntament informà el Síndic de Greuges que, conscient del perill que comporta per a la documentació l'emplaçament actual, ha intentat de traslladar-la, però això no ha estat possible per la negativa dels antics treballadors del diari.

L'Ajuntament, no obstant això, es manifestà disposat a fer les negociacions oportunes amb els treballadors per tal d'arribar a una solució que permeti el trasllat de la documentació.

Posteriorment, els autors de la queixa s'adreçaren al Síndic de Greuges per indicar-li que les negociacions havien arribat a un resultat satisfactori per a totes les parts.

Queixa núm. 1383/94

#### *Convocatòria d'un premi literari*

Un regidor de l'Ajuntament de Tàrraga s'adreçà al Síndic de Greuges per tal denunciar l'atorgament d'una beca abans de l'aprovació de les bases de la convocatòria.

Segons la informació facilitada per l'autor de la queixa, la beca va ser atorgada per l'Ajuntament el mateix dia que es van aprovar les bases de la convocatòria.

Sol·licitat informe sobre aquesta qüestió, l'Ajuntament va indicar al Síndic de Greuges que s'havia decidit amb caràcter extraordinari que la primera edició de la beca s'atorgaria a un estudiós de l'obra de Manuel de Pedrolo tenint en compte l'opinió dels familiars de l'escriptor. És per això que, a instància de la família, es va atorgar la beca que porta el nom de l'escriptor, sense que en aquesta primera edició es fes una convocatòria pública.

El Síndic va considerar que l'actuació de l'Ajuntament no s'havia ajustat al que hauria d'haver estat una correcta actuació administrativa. Si bé les mesures de foment comporten per si mateixes una actuació discrecional pel seu caràcter de títol gratuït que assumeix el donant, si aquest és l'Administració, aquesta discrecionalitat no pot mancar d'una justificació objectiva i raonable que ha d'anar referida a la finalitat buscada. En aquest cas, la justificació per a la concessió directa de la beca al marge de la convocatòria pública, si bé s'ajusta a la finalitat pretesa, no pot ser qualificada de raonable. Això no obstant, es va considerar que la fiscalització dels fets exposats no correspon a aquesta Institució sinó al Ple de la Corporació, en primer lloc, i posteriorment a la Sindicatura de Comptes.

És per això que no es va poder fer una valoració positiva de l'actuació municipal, i si bé s'entenia que la finalitat era correcta, el Síndic discrepava del procediment seguit.

11792

L'Ajuntament de Tàrraga reconegué que la tramitació no havia estat correcta i anuncià que la rectificaria en properes edicions.

## SECCIÓ 8

### JUSTÍCIA

#### 1. ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

##### 1.1. INTRODUCCIÓ

En aquest àmbit s'han realitzat 481 actuacions durant 1996, d'acord amb la següent classificació: s'han resolt 360 consultes, s'han rebut 120 queixes i s'ha iniciat una actuació d'ofici.

El motiu de queixa més reiterat a l'Administració de Justícia continua essent la lentitud.

Per encarar-se a aquesta greu situació, el Síndic recomana que s'adoptin mesures que permetin frenar la gran mobilitat del personal de les oficines judicials de Catalunya i que, d'altra banda, s'estableixi un procediment que permeti una ràpida provisió de les places que queden vacants.

Pel que fa a la jurisdicció contenciosa administrativa a Catalunya també demanem que es posin a disposició dels magistrats d'aquest ordre jurisdiccional tots els mitjans materials i personals que necessitin per tal que, si més no, es pugui paliar l'actual situació límit de què són víctimes tots els afectats, ciutadans en que recorren a aquesta jurisdicció i també els mateixos magistrats i altre personal de l'administració de justícia.

Quant al Servei d'Atenció a les Víctimes de Delictes, la creació del qual havia demanat reiteradament la nostra Institució, ens alegrem que dins l'exercici que comentem, el 17 de desembre de 1996, es vagi inaugurar oficialment.

D'altra banda, continuem reclamant la creació d'un Fons de Garantia Estatal que assumeixi el pagament de les quantitats fixades en plets de separació o divorci quan la persona directament obligada no pot o no vol assumir la seva obligació.

Finalment, recollim un seguit de queixes que reflecteixen les principals causes per les quals els ciutadans han demanat la nostra intervenció en aquest àmbit de l'Administració, que s'han resolt mercès a l'acció de la Presidència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, dels titulars dels òrgans jurisdiccional, fiscals, secretaris i personal de l'oficina judicial. De tota manera si presentem aquest llistat d'assumpes que, en el moment que se'ns van presentar, evidencien un mal funcionament de l'Administració de Justícia, ho fem perquè denoten els greus problemes amb els que es troba el servei públic d'administració de justícia, sobre el qual recau, en molt bona mesura, l'efectivitat de l'Estat de Dret.

#### 1.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

##### *Administració de Justícia – Inexecucions*

- Lentitud
- Jutjats vacants
- Manca d'informació
- Desacord amb sentències o altres resolucions
- Sol·licitud d'assessorament
- Presumptes indefensions
- Sol·licitud d'indult
- Registre civil
- Col·legis professionals
- Associacions, fundacions i entitats jurídiques i de dret

#### 1.3. L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

Durant l'any 1996 les queixes sobre l'Administració de Justícia van continuar essent, principalment, referides a la lentitud, tant a tramitar els expedients com a executar les sentències. Però el Síndic de Greuges també n'ha pogut copsar un increment quant a la disconformitat amb les diverses resolucions judicials.

Si bé aquesta segona qüestió està al marge de les competències de l'Ombudsman, ja que són un assumpte exclusivament jurisdiccional i com a tal la solució és donada per la interposició del corresponent recurs (tal com el Síndic indica als promotors de les queixes), ens preocupa que l'augment d'aquestes queixes pugui tenir relació, en alguns supòsits, amb el primer problema a què fem referència: la lentitud.

D'un estudi de les queixes que arriben a la nostra Institució exposant els supòsits més alarmants de lentituds judicials hem observat que són mínimes aquestes denúncies respecte a jutjats que normalment han tingut una plantilla estable, mentre que quasi sempre es donen en jutjats que estan pràcticament col·lapsats i que pateixen una manca endèmica de jutge, de personal de l'oficina judicial o totes dues coses alhora.

Els mateixos jutges expressen sovint el seu malestar per les greus mancances de personal que pateixen, i també una constant preocupació per poder tramitar la gran quantitat d'assumpes pendents que solen trobar en prendre possessió d'uns jutjats que han tingut molts mesos vacant la plaça de jutge.

També el personal administratiu ha manifestat, en moltes ocasions, que es veu obligat a treballar a preu fet per assumir la feina que correspondria a altres funcionaris la plaça dels quals està vacant.

D'això es desprèn la preocupació a la qual ens referíem en el sentit que la lentitud pot ser la causa, en alguns casos, que les resolucions i el servei que dona al ciutadà l'Administració de justícia disminueixi en qualitat,

donat que aquesta sempre se'n ressent, en qualsevol tasca, si el treballador es veu obligat a responsabilitzar-se d'un volum de feina superior al que pot assumir.

El mateix President del Tribunal Suprem i del Consell General del Poder Judicial, en el discurs d'obertura de l'any judicial, ha subratllat la necessitat de corregir la lentitud en els procediments, assegurant que la lentitud en la justícia és una preocupació obsessiva del Consell, que, en aquest sentit, es proposa elaborar un llibre blanc sobre la Justícia, amb la col·laboració de tots els organismes i institucions que hi col·laboren.

En la memòria presentada sobre l'estat, el funcionament i les activitats dels jutjats i tribunals de justícia, amb motiu de l'obertura de l'any judicial, es constata que la gran majoria de jutjats i sales de les audiències provincials i dels tribunals superiors de justícia han augmentat significativament, durant l'any 1996, el nombre de resolucions dictades, i malgrat això, continua essent, en molts casos, escandalós el temps de durada dels procediments.

Com hem senyalat en altres informes al Parlament, tot això comporta que la solució a aquesta situació no s'ha de buscar, fonamentalment, ni en grans reformes legislatives per simplificar i abreujar els processos (les quals ja s'han dut a terme), ni en els responsables de l'oficina judicial, que són els primers que pateixen la situació i, en últim terme, els qui, amb la seva actuació voluntarista fan que, malgrat tot, l'Administració de Justícia no s'aturi.

Per contra, com hem dit reiteradament, creiem que la solució ha de venir d'una reforma en profunditat de l'oficina judicial, tant pel que fa a l'organització del treball com a la política de personal, amb la corresponent dotació dels necessaris mitjans materials.

Aquesta Institució ha exposat des de fa diversos anys aquest problema i ha insistit en la necessitat de dur a terme aquesta reforma sol·licitant, com a primera mesura per aplicar-la, la descentralització, tant dels mitjans materials com dels personals.

Aquesta descentralització, que va començar amb el Decret 966/1990, de 20 de juliol, sobre traspassos a la Generalitat en matèria de provisió de mitjans materials i econòmics per al funcionament de l'Administració de Justícia, i va continuar el 27 de juliol de 1995 amb l'aprovació pel Ple de la Comissió Mixta de Transferències a la Generalitat de funcions en matèria de mitjans personals al servei de l'Administració de Justícia, va culminar el 1996 amb el Decret 129/1996, de 16 d'abril, pel qual s'assignaren al Departament de Justícia les funcions i els serveis traspassats a la Generalitat de Catalunya en matèria de mitjans personals, materials i econòmics al servei de l'Administració de Justícia.

Fet aquest pas important, ara cal que el Departament de Justícia proveeixi els jutjats dels mitjans materials necessaris per realitzar la seva tasca, tant com d'un personal mínimament estable i que, amb prou formació, permeti de reservar la figura del jutge a la funció estrictament jurisdiccional.

Com hem exposat al començament, estem convençuts que el problema de les places vacants és la causa prin-

cipal de la lentitud en els nostres jutjats, per la qual cosa és imprescindible que el Departament de Justícia adopti mesures que permetin frenar la gran mobilitat del personal al servei de l'Administració de Justícia i, d'altra banda, també és imprescindible d'establir un procediment que impedeixi que una plaça estigui vacant durant mesos, mitjançant la ràpida provisió de les baixes.

Un cas tot diferent, encara que el resultat és el mateix, és a dir, la lentitud, és el que té la jurisdicció contenciosa i administrativa, respecte a la qual el Síndic constata l'any 1996 un augment de les queixes, per la qual cosa no podem obviar de fer-hi una referència.

La situació actual d'aquesta jurisdicció és alarmant: en finalitzar l'any 1995, els assumptes pendents a la Sala del Tribunal Suprem eren 25.733, i a l'Audiència Nacional, 23.296.

D'altra banda, la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya està a la vora del col·lapse, amb 40.000 assumptes pendents de sentència o execució. En cas que no s'adoptin urgentment mesures de correcció excepcionals, es calcula que els recursos que hi ingressen avui no finalitzaran en sentència abans del setembre de l'any 2002.

Les causes que han provocat aquesta situació han estat, d'una banda, l'augment de la litigiositat en aquesta jurisdicció (durant els sis primers mesos de 1996 han ingressat en la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya un nombre de recursos equivalent als dels interposats en el període 1989-1990), i, de l'altra, la congelació de la reforma de la Llei Jurisdiccional anunciada en la Llei Orgànica del Poder Judicial de data 1 de juliol de 1985.

La naturalesa mateixa dels interessos públics, la decisió dels quals es confia als tribunals d'aquest ordre jurisdiccional (el control de la potestat reglamentària i la legalitat de l'actuació administrativa) no pot admetre aquestes demores en la seva resolució, per la qual cosa és absolutament urgent la creació dels jutjats o Tribunals contenciosos administratius de primera instància (qüestió aquesta que ultrapassa les responsabilitats de l'Administració catalana) i l'adopció de mesures que permetin disminuir l'estoc d'assumptes que s'acumulen en el tribunal.

Aquesta Institució ha d'instar, doncs, el Departament de Justícia a posar a disposició dels magistrats d'aquest ordre jurisdiccional a Catalunya tots els mitjans materials i personals que necessitin per a la seva tasca, de manera que entre totes dues parts es puguin trobar palliatius, encara que sigui amb mesures excepcionals, a aquesta greu situació, mentre s'instaura la primera instància d'aquesta jurisdicció.

També van continuar augmentant durant l'any 1996 les queixes que fan referència a l'incobriment de pensions en causes de separació i divorci. Quant a aquesta qüestió, ens remetem a l'Informe presentat al Parlament l'any passat, en el qual ja va ser àmpliament exposat (BOPC núm. 30, de 21 de març de 1996, pàg. 2383), i només ens cal insistir en la necessitat de la creació d'un fons de garantia estatal que assumeixi el pagament d'aquestes quantitats quan la persona directament obli-

11794

gada no pot o no vol assumir aquesta obligació. En la Secció Tributària d'aquest Informe, al referir-nos a les modificacions de la Llei general Tributària, hem comentat la nova redacció de l'article 113 de l'esmentada llei, que pot ajudar a solucionar el problema quan el deutor de les pensions no sigui insolvent.

L'entrada en vigor, també el 1996, de la Llei Orgànica 5/1995, del Tribunal del Jurat, ha donat lloc que per primera vegada la nostra Institució hagi rebut queixes de ciutadans referents a les causes d'exclusió per formar part del jurat, tant com pels criteris amb què s'interpreten.

L'article 14.1 de l'esmentada llei disposa que els candidats a jurat poden formular reclamació davant el jutge degà de primera instància i instrucció del partit judicial al qual correspon el seu municipi, a efectes de demanar l'exclusió de la llista si entenen que no compleixen tots els requisits establerts en l'article 8, o incorren en una causa d'incapacitat, incompatibilitat o excusa.

El jutge degà ha de dictar resolució motivada sobre aquesta reclamació, contra la qual no hi ha cap recurs (article 15).

Sobre aquesta qüestió, el Síndic creu convenient, donada la importància dels drets que es poden veure afectats per aquesta resolució, que s'establís un recurs per tal que les resolucions dels diferents jutges degans puguin ser revisades per un únic organisme o comissió, a efectes d'unificar criteris d'interpretació de les causes d'exclusió i, per tant, aprofundir en la necessària seguretat jurídica.

No podem acabar aquest capítol sense agrair públicament la col·laboració de la Presidència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i també la inestimable col·laboració prestada pels jutges, fiscals, secretaris encarregats dels Jutjats i personal de l'oficina judicial, als quals ens hem adreçat en algun moment, en la tasca d'esmenar els greuges que els ciutadans ens han plantejat en l'àmbit de la justícia a Catalunya, com els que tot seguit anunciem i que els mateixos mecanismes judicials han permès resoldre.

#### *Lentitud*

Queixa núm. 2376/95

El senyor . exposà que l'any 1992 es van iniciar diligències prèvies arran de la mort, per accident, de la seva filla. L'any 1996 encara no s'havia assenyalat data de celebració del judici.

Queixa núm. 2087/95

La senyora . exposà haver interposat l'any 1992 una demanda de divorci. La sentència fou dictada per un Jutjat de Primera Instància l'any 1993. Interposat, per l'altra part, recurs d'apel·lació davant l'Audiència Provincial, està encara, tres anys després, pendent d'assenyalar data per a la celebració de la vista.

Queixa núm. 252/96

L'any 1994, el senyor . va interposar un recurs davant una de les sales Contencioses Administratives i a finals de l'any 1996 encara no s'havia assenyalat dia i hora per a la votació i sentència.

Queixa núm. 786/96

El senyor . manifestà que l'any 1994 havia interposat una demanda de judici declaratiu de menor quantia per tal que es decidís, judicialment, sobre l'adopció de mesures en relació amb els fills comuns menors d'edat.

Malgrat que, des del mes de setembre de l'any 1995, després que el Ministeri Fiscal emetés l'oportú informe, el procediment es donà per llest, l'any 1996 encara no s'havia dictat sentència.

Queixa núm. 1347/96

El senyor . manifestà que l'any 1993 havia iniciat un procediment hipotecari (art. 41 de la Llei Hipotecària), que, tres anys després, encara està per resoldre.

Queixa núm. 1540/96

La senyora . exposà que l'any 1993 va interposar una demanda de desnonament. L'any 1996 encara no s'havia dictat sentència.

Queixa núm. 1695/96

L'any 1988, el senyor . va presentar una denúncia per uns fets delictius de què havia estat objecte la seva filla de sis anys. L'any 1989 el Ministeri Fiscal qualificà els fets, però el judici no se celebrà fins el mes de juliol de 1996 (vuit anys després dels fets) allegant, el fiscal, la prescripció, atès el temps transcorregut.

#### *Inexecució*

Queixa núm. 391/96

El senyor . manifestà al Síndic que l'any 1991 havia interposat una demanda de judici declaratiu de menor quantia i l'any 1994 en va ser dictada la sentència.

En el moment d'adreçar-se al Síndic –cinc anys després de l'inici del procediment–, la sentència encara no havia estat executada.

Queixa núm. 861/96

El senyor . exposà al Síndic que el mes de febrer de 1996 va ser consignada una quantitat de diners a favor seu en un Jutjat de Primera Instància.

Després de diverses compareixences al Jutjat demanant que li fos lliurada aquella quantitat, se li va comunicar que no li podia ser pagada perquè no hi havia secretari. A final de 1996 continuava sense haver cobrat.

## Queixa núm. 1002/96

La senyora . exposà al Síndic que l'any 1993 es va dictar una sentència de divorci en la qual s'establia l'obligació del demandat a pagar mensualment unes quantitats de diners en concepte de pensió alimentària per a la filla comuna.

L'any 1996 encara no s'havia dictat la providència ordenant la retenció de la nòmina, per la qual cosa, tres anys després de la sentència, encara no havia percebut cap quantitat.

## Queixa núm. 1815/96

El senyor . exposà al Síndic que l'any 1993 es va celebrar un acte de conciliació davant un Jutjat Social, el qual va donar lloc a l'obertura del corresponent procediment d'execució. L'any 1996 encara estava en tràmit de subhasta.

## Queixa núm. 2338/96

El senyor . comunicà al Síndic que l'any 1992 havia interposat demanda de separació. El mes de juny de 1993 va ser dictada sentència i, posteriorment, una interlocutòria resolent sobre l'execució, el recurs contra la qual resta pendent de resolució des de l'any 1994 per part de l'Audiència Provincial.

## Queixa núm. 2451/96

L'any 1992, el senyor . va sofrir un accident de circulació amb motiu del qual es va celebrar judici de faltes l'any 1993.

La sentència fixava una indemnització per lesions i danys que en el moment de tancar el present Informe encara no ha cobrat.

*Causes de separació i divorci*

## Queixes núms. 789/96, 1241/96, 1794/96 i 1940/96

Aquestes queixes, entre d'altres, exposen greus problemàtiques personals creades arran de l'impagament de pensions i aliments i també per la lentitud d'alguns jutjats a decretar l'adopció de les mesures provisionals que afecten, en la majoria de supòsits, la situació dels fills.

Per finalitzar l'anàlisi de les queixes rebudes, ressenyem que el 1996 es van adreçar a la nostra Institució tres perits judicials exposant que es troben en una greu situació econòmica pel fet del retard amb què el Departament de Justícia els paga els honoraris pels peritatges judicials que efectuen. El Síndic, un cop estudiada la documentació que van aportar i també la resposta del Departament de Justícia a la nostra sol·licitud d'informe, va fer una sèrie de consideracions i una recomanació a l'esmentat Departament, per tal que aquests professionals puguin cobrar allò que els pertoca tan bon punt hagin finalitzat el seu treball, sense haver d'esperar anys fins que es practiqui la taxació de costes (vegeu queixes núms. 1482/94, 1762/96 i 2166/96).

Les queixes que hem relatat sota els epígrafs de Llentitud i d'Inexecució, tal com hem comentat en la Introducció, denoten els greus problemes amb els que es troba el servei públic d'Administració de Justícia, sobre el qual recau, en molt bona mesura, l'efectivitat de l'Estat de Dret; però la seva solució en cada cas concret, posa de manifest que, en general, no hi manca l'esforç de les persones que dediquen la seva activitat professional a aquest servei públic, sinó l'adoptar mesures, fonamentalment pressupostàries i organitzatives, per tal d'aconseguir la seva millora substancial.

## Queixes núms. 1482/94, 1762/96 i 2166/96

*Suggeriment al Departament de Justícia sobre el retard en el pagament d'honoraris als perits judicials*

Les queixes que justifiquen aquesta ressenya foren adreçades al Síndic per perits judicials en exercici en diversos Jutjats de Catalunya, que exposaven el greu perjudici que els representa l'impagament d'honoraris acreditats per compte dels jutjats dependents de les Gerències de Suport Judicial.

El Síndic, un cop estudiada tota la documentació rebuda dels afectats, va demanar un informe a la Conselleria de Justícia, la qual respongué que, quant a la queixa sobre el moment en el qual es determina la persona obligada al pagament de la minuta professional, cal tenir en compte que totes les lleis processals estableixen que serà al final del procediment quan l'òrgan judicial resoldrà sobre la taxació de les costes i sobre el subjecte obligat al pagament. Per tant, el Departament de Justícia únicament està obligat al pagament dels honoraris originats pels peritatges en el curs d'un procés judicial, quan és ferma la resolució que declara algun dels supòsits en els quals la Generalitat s'ha de subrogar en el lloc del subjecte obligat al pagament.

Així, doncs, les Circulars 1/93 i 1/95 de la Direcció General de Relacions amb l'Administració de Justícia relatives al pagament dels peritatges judicials recullen, d'una banda, els supòsits en què, d'acord amb la legislació processal, és obligació del Departament de Justícia assumir el pagament dels honoraris en concepte de peritatges, i, de l'altra, indiquen la documentació que s'ha de presentar per comprovar si escau d'atendre el pagament sol·licitat. Per tant, aquestes circulars no tenen altra finalitat que recollir la normativa vigent i dictar les instruccions necessàries per assegurar-ne el compliment.

El Síndic, no considerant prou satisfactòria aquesta resposta, adreçà una carta al mateix Departament fent una sèrie de consideracions sobre aquest cas. Substancialment són les següents.

Els fets exposats en aquestes queixes posen de manifest que l'aplicació de les Circulars 1/93 i 1/95, de la Direcció General de Relacions amb l'Administració de Justícia, comporta de fet uns resultats perjudicials per a les persones que presten aquest servei i que, com a tals, poden repercutir en l'eficàcia del seu treball i, en últim terme, en la tasca judicial, que necessita la seva disposició i professionalitat.

11796

És evident que l'aplicació pràctica de les esmentades circulars comporta un lapsus de temps molt considerable entre el moment en què el perit emet el seu dictamen i el de percepció dels corresponents honoraris.

Sobre aquesta qüestió fonamental, l'informe indicava que el Departament de Justícia únicament està obligat al pagament dels honoraris originats pels peritatges en el curs d'un procés judicial quan és ferma la resolució, donat que totes les lleis processals estableixen que és al final del procediment quan l'òrgan judicial resol sobre la taxació de les costes i sobre el subjecte obligat a pagar-les.

Si bé això és cert, no ho és menys que aquestes mateixes lleis processals estableixen uns terminis per a cadascuna de les fases dels procediments, que, en cas que es complissin, impossibilitaria que una resolució ferma trigués anys a produir-se.

Així, només per posar-ne un exemple, segons els articles 962 a 977 de la Llei d'Enjudiciament Criminal, que regula el procediment del judici de faltes, aquest hauria de finalitzar (amb sentència) en un termini de sis dies des que es presenta la denúncia. En cas que s'interposi recurs d'apel·lació contra la sentència, aquest hauria d'estar resolt, segons els articles 795 i 796 de la mateixa llei, en un termini de 27 dies.

D'això es desprèn que, segons el tenor literal de la llei, un procediment per un judici de faltes ha d'estar resolt, definitivament, en poc més d'un mes.

La realitat, però, és que difícilment se celebra el primer judici abans d'un any, sense comptar-hi el temps que es pot trigar a resoldre el recurs d'apel·lació.

Aquest desfasament entre la teoria i la pràctica es produeix en tots els tipus de procediments judicials, i augmenta proporcionalment segons la complexitat del cas.

Partint d'això, considerem que, si bé és cert que les lleis processals estableixen que es resoldrà sobre la taxació de costes al final del procediment, no ho és menys que el legislador va redactar aquesta norma en el context general de la llei i, per tant, sobre la base dels terminis assenyalats.

Des del moment en què els terminis processals no es compleixen, perquè la sobrecàrrega de treball als jutjats ho impossibilita, és evident que fer complir taxativament altres normes processals pot provocar resultats perjudicials per a les persones directament implicades.

Concretament, respecte als perits judicials, no tindrien cap problema a cobrar els seus honoraris després de la resolució judicial definitiva si aquesta es produís dins els terminis legals; però, donat que, com s'ha exposat, això és actualment impensable i la realitat és que, en general, passen uns quants anys des que s'inicia el procediment fins que es practica la taxació de costes, aquests professionals resulten seriosament perjudicats si no poden cobrar els seus honoraris en un termini raonable.

Com que el servei que presten als òrgans jurisdiccionals és indispensable per a una bona administració de la justícia, creiem que si bé no és «obligació» de l'Administració Pública retribuir el seu treball fins que finalitza

el plet, sí és just i convenient que es canviï el sistema actual de pagament (absolutament legalista però poc satisfactori) per un altre que permeti el pagament un cop el professional hagi realitzat la seva tasca sense haver d'esperar anys per cobrar allò que li correspon.

Per aquestes consideracions es va suggerir que el Departament de Justícia estudiï aquesta situació, per tal que el cobrament d'honoraris dels perits judicials no es perllongui fins al moment en què es practica la taxació de costes, sinó que es produeixi tan aviat hagin realitzat el seu treball, la qual cosa, en últim terme, agrairà el ciutadà, perquè, sens dubte, eliminarà un problema que ben poc ajuda a aconseguir una justícia ràpida i eficaç.

En el moment de finalitzar aquest Informe restem pendents de la resposta del Departament de Justícia.

Actuació d'ofici núm. 250/96

*Informacions periodístiques de risc per a possibles testimonis d'un atemptat terrorista*

El Síndic de Greuges, havent llegit les informacions periodístiques aparegudes a diversos diaris en relació amb l'assassinat, per ETA, del dirigent socialista Fernando Múgica, va constatar que en aquelles informacions descriptives de les circumstàncies del crim, es feia referència molt detallada a dues dones, possibles testimonis dels fets, i s'indicava la situació quasi exacta de la botiga de què eren propietàries o empleades.

Considerant que aquesta informació resultava, com a mínim, notablement imprudent i totalment contrària als principis que han de regir la política de protecció de possibles testimonis de fets delictius, el Síndic va posar aquestes actuacions en coneixement del Defensor del Poble, per si considerava necessari o convenient iniciar alguna actuació.

El Defensor del Poble, tot recordant que les seves competències no li permeten fer recomanacions o suggeriments als mitjans privats de comunicació, va manifestar que, per la transcendència d'aquests fets, en donava coneixement al Fiscal General de l'Estat.

Posteriorment, el Defensor del Poble ha informat el Síndic de Greuges que, rebut el preceptiu informe del Fiscal General de l'Estat, la Fiscalia de l'Audiència Nacional adoptaria, en la tramitació del corresponent procés, les adequades mesures per a la protecció dels testimonis cridats a declarar i que, atesa aquesta informació i tenint en compte que es pensava adoptar la postura que resultava prudent i legalment correcta, s'havia procedit al tancament de l'expedient.

El Síndic, vista aquesta informació, va donar també per closa la seva actuació d'ofici.

#### 1.4. EL SERVEI D'ATENCIÓ A LES VÍCTIMES DE DELICTES

El Síndic de Greuges ha exposat repetidament el problema en què es troba tota víctima d'un delictes, i també la necessitat de crear una oficina de la víctima, fent una proposta detallada dels serveis que hauria de pres-



tar per assolir els objectius proposats (vegeu *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya* (BOPC) núm. 4, de 15 d'abril de 1992, pàg. 168 i següents; BOPC núm. 203, de 16 de març de 1994, pàg. 13141 i següents).

L'any 1995, les Corts Generals van aprovar la Llei 35/1995, d'11 de desembre, de «Ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual» per la qual cosa vam recomanar en l'Informe presentat al Parlament l'any 1995 que, amb la màxima brevetat possible, es dictessin les disposicions necessàries per al desplegament i l'execució de la llei i que es creessin les corresponents oficines d'assistència a les víctimes a Catalunya (vegeu BOPC núm. 30, de 21 de març de 1996, pàg. 2385).

En aquest mateix sentit, el Parlament de Catalunya va adoptar, en data 21 de març de 1996, la resolució 44/V, mitjançant la qual instava el Govern a presentar el projecte de creació del Servei d'Atenció a les Víctimes de Delictes (SAV).

En compliment d'aquesta resolució, el dia 8 d'octubre de 1996 va ser presentat l'esmentat informe i, finalment, es va inaugurar oficialment aquest servei, el 17 de desembre de 1996.

Ens alegrem que el Servei d'Assistència a les Víctimes ja sigui una realitat a Catalunya, tant com del fet que els seus objectius i metodologia coincideixin amb els que aquesta Institució va proposar.

Així, el Servei d'Atenció a la Víctima va dirigit a les persones perjudicades directament per la comissió d'un acte delictiu i a les afectades per accidents o actes negligents dels quals es desprèn un perjudici.

Els seus objectius són:

1. L'ajut i l'orientació a la víctima, el més immediatament possible, per tal de prevenir i pal·liar possibles seqüeles.

Aquesta intervenció significa:

– Atenció social i psicològica per part d'un assistent social i un psicòleg, a fi de reduir i amortir la por i l'ansietat pròpies de qui ha estat agredit.

– Contacte amb els familiars de la víctima si és necessari.

– Informació dels recursos socials, sanitaris o d'altra mena, on adreçar als perjudicats i, fins i tot, acompanyar-los-hi i fer-ne el seguiment.

Informació de la possibilitat de rebre una indemnització i ajudar-los amb les gestions que s'han d'efectuar.

2. Orientació i informació jurídica i judicial des del començament de l'agressió fins a la decisió judicial, que consisteix en:

– Informació dels seus drets i del procés que seguirà la denúncia.

– Informació sobre el delictes de què ha estat objecte.

– Assessorament sobre les possibilitats d'interposar denúncia i altres formes de reclamar els propis drets.

– Informació del benefici de justícia gratuïta i de la possibilitat, prevista als articles 109 i 110 de la Llei

d'Enjudiciament Criminal, de constituir-se en part del procés.

– Seguiment de la causa i informació a la víctima de les actuacions que es portin a terme, així com de la sentència, dels terminis per recórrer-hi i dels mitjans d'execució.

3. L'ofertament de solucions alternatives a la via judicial quan la matèria de litigi ho faci possible; l'exercici de la mediació i/o reparació.

El Síndic, doncs, no pot sinó desitjar que tots aquests objectius siguin assolits i que els ciutadans que necessitin aquest servei trobin el suport i l'ajut adient per tal que les conseqüències de la situació que han patit siguin el menys traumàtiques possible.

## 2. SERVEIS PENITENCIARIS

### 2.1. INTRODUCCIÓ

Respecte al món penitenciari, s'exposa, en primer lloc, una sèrie de reflexions sobre les importants reformes legislatives que han entrat en vigor durant l'any 1996 i que incideixen directament en l'administració penitenciària; també, les conseqüències d'aquesta nova normativa en la política penitenciària del Departament de Justícia.

Tot seguit relatem unes queixes il·lustratives de la nostra tasca en l'àmbit penitenciari per remarcar les qüestions que més sovint han provocat que els interns sol·licitin la nostra intervenció.

Finalment, l'Informe inclou les ressenyes particulars referents a les visites fetes l'any 1996 a diferents centres penitenciaris, i recollim la resposta del Departament de Justícia als suggeriments formulats pel Síndic l'any 1995 en relació amb els centres penitenciaris ja visitats. Tot això, en definitiva, es correspon amb les 54 actuacions realitzades durant l'any 1996, de les quals 6 han estat consultes resoltes, 37 queixes rebudes i 11 actuacions d'ofici iniciades; a les que cal afegir el seguiment de 3 actuacions començades, també per pròpia iniciativa, el 1995.

### 2.2. TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

#### *Serveis Penitenciaris*

- Qüestions relatives a classificació penitenciària
- Treball penitenciari
- Trasllats
- Aplicació de l'article 251, classificació inicial en tercer grau

### 2.3. CANVIS EN EL SISTEMA PENITENCIARI

Després de 12 anys des que la Generalitat assumí competències plenes en matèria penitenciària, l'any 1996

11798

ha plantejat una sèrie de reptes al Departament de Justícia a conseqüència de les importants reformes legislatives que han entrat en vigor i que incideixen directament en aquest àmbit de l'Administració: l'entrada en vigor del nou Codi Penal, aprovat per la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, el nou Reglament Penitenciari, aprovat per Reial Decret 190/1996, de 9 de febrer, i el Reial Decret 690/1996, de 26 d'abril, que estableix les circumstàncies d'execució de les penes de treball en benefici de la comunitat i d'arrest de cap de setmana.

Creiem important fer ressaltar que les principals novetats d'aquestes normes són les que tendeixen a fer efectiu l'article 25.2 de la Constitució, segons el qual les penes i mesures de seguretat estaran orientades a la reeducació i la reinserció social.

Amb aquesta finalitat el Codi Penal estableix una nova configuració del sistema de penes i mesures de seguretat i el Reglament Penitenciari introdueix importants canvis en el tractament i n'emfasitza el component resocialitzador.

No hi ha dubte que el nou Codi Penal resol, en bona part, les contradiccions del sistema punitiu anterior: per una banda, unes lleis penals caracteritzades per la rigidesa en la fixació dels marcs penals i també en la regulació de la determinació de la pena no gens ajustada a l'actual evolució de la política criminal; i de l'altra, la proliferació de múltiples fórmules de relaxació, previstes en les lleis i reglaments i que, aplicades a vegades en la pràctica penitenciària amb un excessiu automatisme i de forma simultània, han donat lloc a situacions insòlites per als ciutadans, com ara que els condemnats a molts anys de presó per delictes molt greus, compleixin efectivament un temps de condemna molt curt.

A partir d'ara, amb l'aplicació conjunta del nou Codi Penal i del nou Reglament Penitenciari s'ha obert una fórmula de combinació de les exigències preventives generals i especials, segons la qual la pena imposada respon a criteris genèrics de la gravetat del delictes i de prevenció general, mentre que els diversos mecanismes de flexibilització previstos en el Codi Penal i en la legislació penitenciària modulen la pena teòrica, tant pel que fa a la forma de compliment com a la durada efectiva, d'acord amb les exigències de prevenció especial.

És evident que una política penal i penitenciària que admeti objectius de prevenció especial per a la rehabilitació del condemnat ha de buscar solucions que permetin l'adaptació del sistema de compliment a l'evolució de l'individu.

Aquestes solucions són previstes, en el nou Codi Penal, d'una banda, amb la supressió de la redempció de penes pel treball acompanyada d'una reducció en la durada màxima del temps de privació de llibertat i d'una atenuació de les penes més greus previstes per a alguns delictes; d'altra banda, s'hi han inclòs formes substitutives de l'execució de les penes privatives de llibertat, evitant el compliment de les penes curtes de presó i substituint-les per reaccions penals que evitin l'internament i permetin al condemnat mantenir els vincles amb la família i la societat.

Tot seguit exposem resumidament el criteri del Síndic de Greuges sobre les línies clau d'aquestes dues reformes, que sens dubte obren nous camins, tant en l'activitat jurisdiccional com en la penitenciària, en la mesura que introdueixen un canvi molt significatiu de la concepció del dret penal, des de la imposició de la pena a la forma d'executar-la.

## 2.4. CODI PENAL

Ens referirem, tot seguit, a les principals formes de substitució o inexecució de les penes curtes de presó que són coherents amb l'orientació constitucional de les penes a la reinserció del condemnat, no tant perquè les alternatives a la presó vagin acompanyades o no de mesures reeducadores, sinó, més pròpiament, perquè impedir la dessocialització del condemnat és, sempre que resulti possible, la millor forma de complir el mandat constitucional.

En aquesta línia, les formes substitutives de la presó es destinen a una franja de delinqüència de menor gravetat (sancionada amb penes fins de dos anys), en la qual es considera possible renunciar al major efecte preventiu general i retributiu de la presó per adoptar una solució de prevenció especial (o, si es vol, orientada a la reinserció social). Per altra banda, tot sistema d'alternatives a la presó, en la mesura que amplia el ventall de reaccions penals aplicables en aquests casos menys greus, requereix, i afavoreix alhora, la funció judicial d'individualització de la pena en atenció a les circumstàncies personals del sotmès a judici, que poden aconsellar l'elecció d'una solució alternativa o una altra.

### 2.4.1. L'ARREST DE CAP DE SETMANA

És una de les principals novetats del sistema de penes, paral·lela a la supressió de la presó continuada inferior a sis mesos.

Amb aquests arrestos discontinus es pretén el que es coneix psicològicament com efecte de «xoc» és a dir, l'avís sense efectes contraproduents per a la integració social del condemnat.

Està establert com a pena principal i substitutiva de la de presó (article 88) i la seva execució està configurada amb una certa flexibilitat: la possibilitat de complir-les en dies diferents, de divendres, dissabtes i diumenges, i en dipòsits de detinguts quan no hi hagi cap centre penitenciari pròxim al domicili del condemnat.

El trencament de l'arrest (per dues absències no justificades) en pot determinar l'execució ininterrompuda, que ha de decidir el Jutge de Vigilància Penitenciària (article 37.3).

### 2.4.2. ELS TREBALLS EN BENEFICI DE LA COMUNITAT

Constitueix una nova classe de pena, entre les privatives de drets, i és una de les novetats més importants del nou Codi. S'introdueix d'una forma molt tímida, donat que només s'aplica com a pena substitutòria de l'arrest

de cap de setmana, quan aquesta s'imposa com a pena principal (article 88.2), però no quan, a la vegada, la pena sigui substitutiva d'una altra (article 88.4).

L'obligatorietat de comptar amb el consentiment del penat és conseqüència de la prohibició constitucional que les penes consisteixen en treballs forçats (article 25.2 de la Constitució Espanyola).

#### 2.4.3. LA CONDEMNNA CONDICIONAL

Comporta la suspensió de l'execució de la pena (incloent-hi l'arrest de cap de setmana i la responsabilitat per impagament de la multa), sempre que concorrin en el penat una sèrie de requisits:

- Que no sigui reincident
- Que la pena no sigui superior a dos anys
- Que s'hagin satisfet, tant com sigui possible, les responsabilitats civils.

Es pot prescindir de tots els requisits en el supòsit de malalts greus, sempre que no se'ls hi hagi donat amb anterioritat aquest benefici.

Pel que fa als penats toxicòmans, es permet de suspendre'ls les penes fins a tres anys.

#### 2.4.4. LA LLIBERTAT CONDICIONAL

Malgrat ser regulada entre els substitutius de la presó (article 90 i següents), no participa plenament de la seva principal característica, la qual és d'evitar l'ingrés.

La principal novetat apareix en l'article 91, que, en certa manera, compensa parcialment la supressió de la redempció de penes pel treball i permet un avançament de la llibertat condicional al compliment de dos terços de la condemna quan l'intern hagi fet determinades activitats i presenti un pronòstic favorable de reinserció social.

#### 2.5. REGLAMENT PENITENCIARI

Les innovacions introduïdes pel nou Reglament estan en la línia de les recomanacions del Consell d'Europa i es poden resumir en tres idees bàsiques:

- Assegurar unes condicions de vida a la presó compatibles amb la dignitat humana.
- Reduir al mínim els efectes nocius de l'internament, mitjançant la màxima assimilació possible de la vida de presó amb la vida en llibertat, per tal de potenciar l'autoestima i el sentit de responsabilitat dels interns.
- Oferir als reclusos els mitjans necessaris per millorar els seus coneixements i capacitats, amb la finalitat d'incrementar les seves possibilitats de reinserció en la societat un cop surtin de la presó.

Aquestes idees bàsiques es projecten en el text del Reglament de la següent manera:

1) Per assimilar al màxim possible la vida a la presó

amb la vida en llibertat, el nou Reglament Penitenciari (article 3.3) potencia decididament el règim obert (tercer grau, sortides de cap de setmana, dispositius per controlar la presència de l'intern fora del centre acceptats voluntàriament per l'interessat de l'article 86.4.), amplia les relacions amb l'exterior per afavorir els vincles socials (sortides programades, permisos ordinaris, permisos sanitaris, etc.) i vincula el sistema prestacional de l'administració penitenciària amb els sistemes prestacionals de les administracions públiques.

2) Es configura la presó com un espai normal d'actuació dels agents socials públics i privats, que opera com un autèntic servei públic destinat a la resocialització dels interns.

Així, es fomenta la participació i col·laboració en l'activitat penitenciària de les institucions i associacions públiques i privades dedicades a l'assistència dels reclusos, mitjançant la regulació ex novo de les entitats col·laboradores (article 6.2 del Règim Penitenciari), les quals actuen dins i fora dels centres penitenciaris desenvolupant activitats, assistint els menors que hi continuen amb les seves mares (article 17), gestionant unitats dependents i unitats extrapenitenciàries (article 164) per a l'execució de programes de deshabitació i d'actuació especialitzada (en els quals poden participar també els penats classificats en segon grau que compleixin les condicions exigides a l'article 117 del Reglament Penitenciari).

3) Una nova configuració del tractament penitenciari com a finalitat principal de l'activitat penitenciària. Així, el nou Reglament, adoptant una concepció àmplia i omnicomprensiva del tractament, inclou en aquest les activitats educatives, de formació, treball, socioculturals i recreatives, considerant que totes són instruments adequats al desenvolupament integral de la personalitat de l'intern amb vista a la seva preparació per a la vida en llibertat.

El Reglament prescindeix de definicions i fa una regulació mínima de les activitats i programes de tractament en el Capítol II, de les quals es poden destacar:

- Sortides programades per a activitats específiques de tractament, que fins i tot es poden concedir com a recompensa (article 263), als penats classificats en segon o tercer grau.
- Programes d'actuació especialitzada (article 116 i 117) sobretot per a drogodependents, que es poden executar en departaments específics dins o fora de les presons, per la forma especial d'execució en unitats extrapenitenciàries (article 182) amb la important novetat que també hi poden participar els penats classificats en segon grau de tractament amb un perfil de baixa perillositat, mitjançant sortides diàries de vuit hores (article 117).
- Pel que fa a la formació, la cultura i l'esport, mereixen ser destacats els aspectes següents:

Aquestes activitats s'incentiven amb beneficis penitenciaris i recompenses. Els cursos de formació bàsica són obligatoris (malgrat que el fet de no seguir-los no és susceptible de sanció), amb caràcter prioritari per a analfabets, joves i estrangers, i la formació professional

11800

es destina als interns amb baixa qualificació professional.

Aquestes activitats formatives es complementen amb les activitats socioculturals, recreatives i esportives que poden ser proposades pels mateixos interns.

4) S'introdueix el principi de flexibilitat en la classificació penitenciària (article 100.2), en virtut del qual la Junta de Tractament pot adoptar, amb caràcter excepcional, un model d'execució que combini els aspectes característics dels diferents graus de classificació, sempre que això es fonamenti en un programa específic de tractament, el qual no es podria executar sense la dita combinació i amb la posterior aprovació pel jutge de vigilància penitenciària. Un exemple d'aquest principi és el règim obert restringit (article 82) que combina aspectes del tercer i segon grau.

Vist, encara que molt succintament, el desenvolupament de les línies bàsiques del Reglament, que obliguen l'Administració a fer un esforç per tal que estiguin presents en tota la política penitenciària, no podem finalitzar aquesta exposició sense fer menció d'algunes novetats importants del Reglament.

#### 2.5.1. APROXIMACIÓ DEL RÈGIM DELS INTERNS PREVENTIUS AMB EL DELS PENATS

Superant la consideració actual dels interns preventius com una simple situació de custòdia a disposició de l'autoritat judicial, el nou Reglament permet l'accés d'aquests interns a les activitats educatives, formatives, esportives i culturals que es desenvolupen en el centre penitenciari, en les mateixes condicions que els interns penats, a excepció de les activitats laborals, respecte a les quals tenen preferència aquests últims (article 3.4). Totes aquestes activitats, destinades a paliar les àrees de manca i les necessitats dels preventius, es planifiquen segons els models individualitzats d'intervenció (article 20.1) i estan destinades a posar fi a la paradoxa que les condicions de vida a la presó dels preventius (presumptes innocents) siguin pitjors que la dels penats, evitant que la seva estada a la presó sigui un temps ocios i perdut, amb el risc de dessocialització que això comporta.

#### 2.5.2. UNITAT DE MARES

Una novetat important és la regulació dels ingressos de les internes amb fills menors de tres anys, segons la modificació introduïda en l'article 38 Llei Orgànica General Penitenciària per la Llei Orgànica 13/1995, de 18 de desembre.

Efectuant un examen conjunt d'aquesta normativa amb la regulació de la forma especial d'execució en unitats de mares (Capítol V del Títol VII del Reglament Penitenciari), i amb la visita de convivència familiar de l'article 45.6 del Reglament Penitenciari., podem destacar els següents aspectes:

– Es preveu tant l'ingrés conjunt de la mare i el fill, com l'ingrés posterior del menor a sollicitud de la mare.

– Prevalen els drets del menor sobre els de la mare, que, en tot cas, han de ser degudament preservats en el programa que es dissenyi per a la mare.

– Destinació a una unitat de mares, dins del centre penitenciari però separada de la resta dels departaments o, per a les internes classificades en tercer grau, una unitat depenent creada a l'efecte mitjançant convenis entre l'Administració penitenciària i institucions públiques o privades d'assistència al menor.

– Quan el menor hagi complert tres anys i fins a fer-ne deu, l'article 45.6 estableix la visita de convivència familiar de l'intern/a amb el seu cònjuge de dret o de fet i els fills, les quals seran concedides a sollicitud de l'intern/a i se celebraran en locals o recintes oberts adequats amb una durada màxima de sis hores.

#### 2.5.3. DEPARTAMENTS MIXTOS

El Reglament preveu, amb caràcter excepcional, que homes i dones puguin compartir un mateix departament, sempre que tant els uns com les altres hi consentin i no hagin estat condemnats per delictes contra la llibertat sexual (article 169.2).

La finalitat de la norma és que els reclusos de tots dos sexes segueixin programes específics de tractament (realitzant activitats en comú i per separat), i evitar la desestructuració dels grups familiars en què tots dos membres de la parella estigui a la presó; d'acord amb això, es poden organitzar com a grups en comunitat terapèutica i tenir preferència per a la destinació en aquests departaments els cònjuges privats de llibertat (article 172).

#### 2.5.4. FORMES ESPECIALS D'EXECUCIÓ

Per aprofundir el principi d'individualització en l'execució del tractament penitenciari, es regulen unes formes especials d'execució (Títol VII).

Entre aquestes, es destaquen la creació dels centres d'inserció social i la regulació en detall de les unitats dependents i les unitats extrapenitenciàries, com a instruments per al tractament de grups específics que permeten utilitzar els recursos extrapenitenciaris existents en la societat a la qual s'encomana la gestió mitjançant les entitats col·laboradores.

#### 2.5.5. LES ENTITATS COL·LABORADORES

Una novetat fonamental del nou reglament és la regulació de les entitats col·laboradores (administracions públiques, institucions públiques o privades, ONG's, voluntariat, etc.) dedicades a l'assistència dels reclusos, mitjançant les quals s'aconsegueix l'obertura de l'àmbit penitenciari a la societat i reforçar els recursos de l'Administració. Poden actuar tant dins la presó com a fora mitjançant un senzill procediment de col·laboració establert a l'article 62 i que reuneix els elements suficients per garantir la solvència de l'oferta de col·laboració i per salvaguardar la seguretat penitenciària.

### 2.5.6. ACCIÓ SOCIAL PENITENCIÀRIA

En el Capítol II del Reglament es reordenen l'assistència social i els serveis socials penitenciaris amb el mateix objectiu d'optimitzar la utilització dels recursos extrapenitenciaris, mitjançant la coordinació de l'assistència social penitenciària amb la xarxa d'assistència social de les administracions públiques. Se'n destaca la menció expressa de l'accés dels penats classificats en tercer grau i dels que estan en llibertat (condicional o definitiva) a les rendes d'inserció establertes per les diferents comunitats autònomes, així com el recordatori als serveis socials penitenciaris del manteniment dels drets dels interns derivats de la seva afiliació a la Seguretat Social o, en el seu defecte, d'instar el reconeixement del dret a l'assistència sanitària gratuïta per als reclusos que compleixin els requisits.

### 2.6. CONSEQÜÈNCIES DE LA NOVA NORMATIVA EN LA POLÍTICA PENITENCIÀRIA DEL DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA

Fins aquí hem posat de manifest, a grans trets, les principals novetats del Codi Penal i del Reglament Penitenciari.

Quant a l'aplicació de les novetats a què abans hem fet referència del Codi Penal, el Departament de Justícia, per garantir el compliment de les noves penes alternatives a la presó previstes al nou Codi Penal, i concretament del Reial Decret 690/1996, de 26 d'abril, pel qual s'estableixen les circumstàncies per portar-les a la pràctica, ha adoptat una sèrie de mesures perquè els òrgans jurisdiccionals no tinguin obstacles per aplicar-les.

D'una banda, mitjançant el Decret 265/1996, de 23 de juliol, de reestructuració parcial del Departament de Justícia, s'ha creat la Direcció General de Mesures Penals Alternatives i de Justícia Juvenil, la qual entre d'altres competències té assignada –en el Servei d'Execució de mesures– la recerca d'activitats d'utilitat pública en què puguin consistir les penes de treballs en benefici de la comunitat i el seguiment del seu compliment.

Pel que fa a l'execució de la pena d'arrest de cap de setmana, segons disposa l'article 12 del Decret 690/1996, es complirà en el centre penitenciari més pròxim al domicili de l'arrestat o en el dipòsit municipal de detinguts en cas que no existeixi cap centre penitenciari en el partit judicial on resideixi.

Així, el Departament de Justícia ja ha habilitat en els centres penitenciaris uns departaments destinats al compliment d'aquestes penes: hi ha 150 places disponibles en els diversos centres penitenciaris, de les quals n'hem visitat les dels centres de Girona i de la Trinitat i que ens mereixen una valoració positiva, i fins el mes de novembre de 1996 el nombre de persones condemnades era de 25.

D'altra banda, l'esmentat Departament té previst d'entrar en contacte amb diversos ens locals per aprofitar els dipòsits municipals de detinguts o altres equipaments existents.

Quant als dipòsits municipals de detinguts, hem de dir que durant l'any 1996 el Síndic de Greuges ha visitat

els del Prat de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat, Badalona, Sabadell, Cerdanyola i Rubí.

Els informes elaborats arran de les esmentades visites figuren al capítol de Forces de Seguretat, i aquí només volem remarcar que en cap cas no es compleixen, ara per ara, els requisits establerts pel Reial Decret 690/1996, de 20 d'abril, com a llocs de compliment de penes. Caldria, doncs, fer-hi un seguit considerable d'obres d'infraestructura si s'haguessin d'utilitzar en aquest sentit.

Pel que fa a l'aplicació del nou Reglament Penitenciari a cada presó, es desprèn dels informes de les visites efectuades pel Síndic de Greuges l'any 1996 i que figuren al final d'aquest capítol, per la qual cosa no hi insistim aquí, si bé cal fer una anàlisi global del desenvolupament d'algunes línies bàsiques del Reglament en els nostres centres i per això ens referirem tot seguit al tractament penitenciari, la drogaaddicció, el treball penitenciari i la reinserció.

#### 2.6.1. EL TRACTAMENT PENITENCIARI

És evident que els centres penitenciaris a Catalunya han passat els últims anys de ser bàsicament centres de reclusió i aïllament a desenvolupar una tasca important amb vista a la reinserció social dels interns.

Això s'ha traduït en la progressiva implantació d'uns programes de tractament cada vegada més amplis i amb més participació, que ens mereixen una consideració força positiva.

Constatat això, hem de dir, però que, a hores d'ara, som lluny d'assolir en aquests centres el tipus de tractament penitenciari dissenyat en el nou Reglament.

Per tal que en un futur pròxim sigui una realitat, pensem que és imprescindible fer un esforç que ha de comprendre, com a mínim, els següents punts:

1. El canvi dels edificis més antics, donat que no disposen de lloc material per augmentar les activitats i el nombre d'interns que hi poden participar.
2. Augmentar tant el ventall de programes de tractament com el nombre de places, de forma que no hi hagi cap intern privat del dret d'accedir-hi, tot potenciant decididament la formació professional dels interns.
3. Augmentar les plantilles tècniques dels centres penitenciaris per millorar els instruments educadors individualitzats i les possibilitats de reinserció social dels interns.
4. Per tal que el personal penitenciari pugui desenvolupar el nou model de tractament en les millors condicions, ha de tenir una bona preparació professional; cal, doncs, potenciar la formació del personal d'aquestes Institucions, que els permeti assolir una formació adequada a la seva tasca i el corresponent reciclatge.
5. Impulsar la participació dels interns en el disseny i programació de les activitats i cursos, per tal d'augmentar la seva motivació i responsabilitat.

11802

### 2.6.2. LA DROGAADDICCIÓ

Hem de partir de la realitat que el 90% de la població reclusa a Catalunya ha estat drogodependent o ho era en el moment de l'ingrés.

D'altra banda, en la majoria de casos, aquesta addicció ha estat la causa última del fet delictiu.

Per encarar-se a aquest problema s'han creat a Catalunya dues comunitats terapèutiques a l'interior de les presons de Quatre Camins i de Brians-Dones.

Aquestes comunitats ofereixen un programa d'atenció especialitzada per al tractament de les conductes addictives a les drogues, en règim tancat i prèvia sol·licitud de l'intern per participar-hi.

Com expliquem en els informes de les visites a aquests centres (vegeu actuacions d'ofici núm. 1423/96 i 3021/96), la valoració que la nostra Institució ha fet d'aquest programa, així com la que en fan els mateixos interns, és altament positiva, però no ho és pas el nombre de places disponibles –35 i 18, respectivament–, les quals són clarament insuficients per absorbir totes les sol·licituds dels interns que voldrien beneficiar-se d'aquest tractament.

Per això creiem indispensable:

1. Ampliar aquest programa a tots els centres penitenciaris en què la infraestructura ho permeti.
2. Preveure en els centres penitenciaris de nova creació l'espai suficient per aplicar aquest programa.
3. Donat que els interns que es poden beneficiar d'aquest tractament ho fan en un règim d'absolut aïllament, tant amb l'exterior com amb la resta dels interns, creiem necessari que quan gaudeixin del règim obert puguin fer-ho en unitats dependents (article 165 Règim Penitenciari) creades a aquest efecte, per tal de no afrontar de cop, tots sols, el retorn a la societat, que d'altra manera podria provocar amb més facilitat el retorn al consum de la droga.
4. En virtut de l'article 182 del Reglament Penitenciari caldria establir convenis amb altres administracions públiques o amb entitats col·laboradores per tal que els interns classificats en tercer grau penitenciari es poguessin beneficiar d'un tractament específic de deshabitació de les drogodependències en institucions extrapenitenciàries.

### 2.6.3. EL TREBALL PENITENCIARI

Com hem dit anteriorment, el nou Reglament inclou el treball dins les presons com a part del tractament, entenent que és un element indispensable per a la reinserció.

Segons l'article 26 de la Llei Orgànica General Penitenciària, el treball penitenciari és un dret i un deure de l'intern i ha de ser formatiu, digne i adequat a les seves aptituds i qualificació professional.

No hi ha dubte que la formació professional i el treball han de ser una prioritat de la política penitenciària, però la realitat de les nostres presons encara és lluny de complir aquest mandat. Així, com reflectim en els informes

corresponents a les visites als centres, si bé l'empresa pública CIRE ha procurat augmentar la quantitat del treball productiu, els resultats són, avui dia, clarament insuficients.

El treball dins les presons, principalment manipulatiu, no contribueix gaire a la formació dels interns; l'oferta de treball és, en general, discontinua, de forma que el treballador no pot fer mai una planificació dels guanys; el sou és molt baix (una mitjana de 20.000 pessetes mensuals) i no hi pot accedir ni tan sols la meitat de la població reclusa, a causa de l'escassetat de comandes.

Partint d'aquesta realitat és necessari assolir els següents objectius:

1. Augmentar el treball productiu a fi que el major nombre d'interns puguin accedir-hi en condicions d'estabilitat.
2. Substituir tant com es pugui el treball manipulatiu per un altre que contribueixi a la formació laboral dels interns i d'acord amb les demandes del mercat.
3. Establir un salari mínim prenent com a base el salari mínim interprofessional i d'acord amb la productivitat.
4. Tal vegada un dels mitjans per aconseguir-ho seria disminuir la dependència de les empreses exteriors tot potenciant la fabricació pròpia d'articles als tallers i la creació de cooperatives de treball penitenciari.

### 2.6.4. REINSERCIÓ SOCIAL

La reinserció social, com estableix la Constitució, és la finalitat principal de l'execució penal.

Malgrat això, fins ara, no ha deixat de ser, en general, una utopia i els índexs de reincidència continuen essent molt alts, per la qual cosa el nou Reglament Penitenciari amplia i emfatitza tota una sèrie de mitjans per tal que l'Administració tingui més eines per aconseguir-ho.

És difícil que l'intern no torni a delinquir si quan surt de la presó continua sense cap formació professional i sense possibilitats de trobar feina. Respecte als interns drogaadictes, encara ho és més si no han aconseguit deshabituar-se.

Per això, cal un esforç de l'Administració, no tan sols per posar a l'abast dels reclusos els mitjans educatius, de formació i de treball suficients, dins dels centres penitenciaris, sinó també per facilitar-los realment l'adaptació progressiva al món exterior i també a una feina estable.

Això es pot aconseguir, per exemple, utilitzant alguns dels recursos següents:

- 1) Potenciant la creació dels centres d'inserció social i de les unitats dependents, tal com preveuen els articles 163 i 165 del Reglament Penitenciari.
- 2) Pel que fa als interns amb problemes de drogaaddicció, caldrà augmentar els programes per al tractament de les conductes addictives a les drogues, sigui dins els centres penitenciaris o en unitats extrapenitenciàries.

3) Signant convenis de col·laboració amb entitats i organismes públics, per tal que en les ofertes públiques de treball, amb igualtat de capacitat per dur-lo a terme, tinguin prioritats d'accés aquestes persones.

4) Utilitzant fórmules imaginatives per animar les empreses privades a la seva contractació laboral a les presons.

En aquest apartat el Síndic de Greuges s'ha de fer resò de la signatura d'un conveni de col·laboració entre el Departament de Justícia i la Fundació Sant Raimon de Penyafort, la Fundació La Caixa i l'Associació Horeb, el 26 de setembre de 1996, amb l'objectiu d'impulsar un projecte de reinserció social per a les internes penades i classificades en tercer grau de tractament, mitjançant una unitat dependent adscrita administrativament al Centre Penitenciari de Dones de Barcelona. Aquest projecte s'adreça a les internes que no disposen de mitjans familiars, econòmics o educatius que els facilitin la reinserció sociolaboral, i té com a objectius afavorir la prevenció de la reincidència delictiva, oferir un lloc de residència temporal on les dones puguin trobar espais de convivència, possibilitar un medi adequat a la recuperació o adquisició d'hàbits de conducta social, donar suport a la incorporació a la societat de la dona empresonada i aconseguir la normalització en el treball i una formació acadèmica bàsica.

La capacitat d'aquesta unitat és de vuit places i un equip d'educadors conviu permanentment amb les dones que s'hi acullen.

En la mateixa línia, el Departament de Justícia està estudiant la possibilitat de promoure una nova unitat dependent, adreçada prioritàriament a internes amb fills menors, en els termes de la recomanació que li vam efectuar en el marc de l'Actuació d'ofici núm. 2490/95, relativa a la presó de «Wad Ras» (vegeu BOPC núm. 30, de 21 de març de 1996, pàgs 2386 i 2419).

Desitgem que això sigui ben aviat una realitat i que aquesta iniciativa sigui el començament d'una nova forma de complir el tercer grau de tractament per els interns de Catalunya.

Finalment, pel que fa a l'anunciada creació d'un nou centre penitenciari que haurà de substituir els tres existents a Barcelona, instem les diferents administracions implicades perquè, des de les responsabilitats respectives, facin un esforç per arribar al resultat proposat i el més aviat possible, atès que el temps no passa endebades per als interns que, destinats a convida en uns centres penitenciaris desfasats, no poden beneficiar-se d'un tractament penitenciari integral.

La present reducció de la població penitenciària, circumstància que sembla conjuntural, s'hauria d'aprofitar per activar aquest projecte, de manera que el previsible increment futur no faci retornar als nivells de massificació avui superats.

Tot seguit exposem unes queixes il·lustratives de la tasca del Síndic en l'àmbit penitenciari, reflex de les qüestions que més sovint han provocat que els interns sol·licitin la nostra intervenció.

Així, la sol·licitud de concessió de tercer grau de classificació inicial (queixes núms. 221/96, 503/96 i 571/

96); l'aplicació de l'article 60 del Reglament Penitenciari perquè l'afectat patia de sida (queixa núm. 1292/96); les sol·licituds de progressió de grau de classificació (queixa núm. 1639/95) i l'aplicació del nou Codi Penal en relació amb les redempcions de penes pel treball (queixes núms. 1467/96, 1862/96 i 2162/96)

També s'exposa una actuació d'ofici oberta arran d'una sol·licitud de col·laboració rebuda del Defensor del Poble per recaptar unes dades sobre el treball penitenciari a les presons de Catalunya, amb motiu d'un informe monogràfic sobre la situació de les presons a l'Estat Espanyol que elabora aquella institució (vegeu Actuació d'Ofici núm. 3023/96)

Finalment, detallem els informes referents a les visites que l'any 1996 ha efectuat el Síndic de Greuges a diferents centres penitenciaris (Actuació d'Ofici núms. 1421/96, 1442/96, 1423/96, 3020/96, 3021/96) i recollim la resposta del Departament de Justícia als suggeriments efectuats el 1995, en relació amb els centres penitenciaris llavors visitats. (Seguiment de les Actuacions d'Ofici núms. 2102/95, 2490/95 i 2491/95)

Queixes núms. 221/96, 503/96 i 571/96

#### *Concessió del tercer grau de classificació inicial*

Aquestes queixes fan referència a diferents persones que han acudit al Síndic de Greuges amb una situació comuna: totes estaven angoixades per haver rebut una citació judicial per la qual se'ls notificava l'execució d'una condemna i l'ingrés immediat a la presó, per fets succeïts ja feia anys i amb penes que oscil·laben entre 30 dies d'arrest menor i dos anys, quatre mesos i un dia.

Pel temps transcorregut des que havien succeït els fets, havien pogut reconduir la seva vida i, en algun cas, sotmetre's amb èxit a teràpies de desintoxicació. Sol·licitaven, doncs, la intervenció del Síndic per trobar una solució al greu problema que en una tal situació els hauria representat ingressar a la presó: retrobar-se amb un passat que amb molt esforç havien superat, separar-se del nucli familiar i perdre la feina.

El Síndic, havent estudiat i valorat cada cas, es va adreçar a la Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació demanant que els fos concedit el tercer grau de classificació inicial, de manera que els afectats poguessin compaginar el compliment de la condemna, pernactant a la presó, amb la vida ordinària, familiar i de treball, durant el dia. Aquests suggeriments van ser acceptats.

Queixa núm. 1292/96

#### *Aplicació de l'article 60 del Reglament Penitenciari a causa de la sida*

El senyor ., intern al Centre Penitenciaris de Quatre Camins, ens manifestà que, com a malalt de sida, demanava la intervenció del Síndic per tal d'obtenir els beneficis previstos a l'article 60 del Reglament Penitenciari.

El Síndic, atès l'estat físic de l'intern així com el seu comportament penitenciari, va considerar que el paci-

11804

ent reunia els requisits necessaris per a la classificació, d'acord amb l'article 104.4 del Reglament Penitenciari i per a l'aplicació posterior de la llibertat condicional, d'acord amb l'article 196.2 del mateix Reglament, per la qual cosa es va adreçar a la Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació per tal que, estudiat el cas, es formulés una proposta de progressió de grau i posterior aplicació de la llibertat condicional.

En pocs dies, el Centre Penitenciari ens va comunicar que la Junta de Tractament havia acordat aquesta proposta.

Queixa núm. 1639/95

*Progressions de grau de classificació*

En aquesta queixa, entre d'altres, se sol·licità la intervenció de la Institució perquè la Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació aprovés progressions al tercer grau penitenciari que permetessin als interns el canvi de règim tancat a l'obert.

El Síndic, en tots aquests casos, i després de comprovar que tots complien els requisits establerts al Reglament Penitenciari, va suggerir a l'esmentada Direcció General que estudiés la possibilitat d'aprovació d'aquestes classificacions, suggeriments que van ser acceptats.

Queixes núms. 1467/96, 1862/96 i 2162/96

*Interpretació de la disposició transitòria segona del nou Codi Penal*

Aquestes queixes van ser dirigides al Síndic de Greuges per diversos interns de centres penitenciaris que exposaven la seva preocupació davant les divergències d'interpretació entre diversos òrgans jurisdiccionals en relació amb la disposició transitòria segona del nou Codi Penal, aprovat per la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre.

Es tracta de la subsistència o no (segons les interpretacions) de les redempcions de penes pel treball que els penats hagin pogut guanyar abans que se'ls apliquin les penes (normalment més reduïdes) del nou Codi Penal.

Sobre aquesta qüestió es va pronunciar la Fiscalia General de l'Estat en la Circular 1/1996 amb un criteri favorable a no computar en cap cas les redempcions pel treball als condemnats pel nou Codi Penal.

Per la seva part, el Tribunal Suprem en la Sentència 557/1996, de 18 de juliol, de la Sala 2a, manté un criteri contrari decantant-se decididament per aplicar les penes imposades pel nou Codi Penal, respectant les redencions ja consolidades que s'haguessin obtingut abans del 25 de maig de 1996.

El Síndic de Greuges, conscient de la gravetat de la situació, es va dirigir al President del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i al Defensor del Poble per tal de sol·licitar la seva atenció sobre aquest assumpte i, tant com els fos possible, que fessin tot allò que estigués a les seves mans amb vista a la urgent solució del problema abans no esdevingués un motiu de conflicte a les nostres presons.

Així, aquesta Institució, que lògicament també tenia el seu criteri en aquest respecte, sense pretendre intervenir, pel que fa referència al fons de l'assumpte, en la discussió jurídica suscitada, volgué cridar l'atenció sobre la necessitat que aquesta controvèrsia se solucionés, urgentment, pels mitjans predeterminats pel nostre ordenament jurídic.

Poc temps després, el dia 13 de novembre de 1996, ens vam alegrar que el Tribunal Suprem hagués dictat una nova sentència en el mateix sentit que l'esmentada anteriorment, per la qual cosa ja va quedar fixada la interpretació de la norma.

Actuació d'ofici núm. 3023/96

*Collaboració amb el Defensor del Poble en matèria penitenciària*

A final de novembre de 1996, el Síndic de Greuges va tenir una entrevista amb l'Adjunt Primer del Defensor del Poble, el qual va sol·licitar la col·laboració d'aquesta Institució per recollir diversa informació sobre els centres penitenciaris de Catalunya, amb motiu d'un informe monogràfic sobre la situació de les presons a l'Estat Espanyol que aquella institució té en elaboració.

Amb aquesta finalitat, va plantejar-nos un seguit de qüestions que el Síndic va atendre àmpliament; així mateix, el Síndic trameté al Defensor del Poble còpia dels informes que aquesta Institució ha elaborat arran de les visites fetes l'any 1996 als centres penitenciaris de Catalunya i que figuren en aquest mateix Informe al Parlament de Catalunya.

Actuació d'ofici núm. 1421/96

*Visita al Centre Penitenciari de Girona*

Amb data 18 de juny de 1996, el Síndic de Greuges va visitar el Centre Penitenciari de Girona.

*Infraestructura*

Aquest Centre Penitenciari comparteix amb el Centre Penitenciari de Figueres la condició d'establiment per a preventius de la província de Girona.

Aquesta condició inicial s'ha desvirtuat en el temps, de manera que, en l'actualitat, la població reclusa penada supera la preventiva, amb la qual comparteix els mateixos mòduls i activitats.

D'altra banda, és obvi que també aquesta primera finalitat de servir únicament com a establiment per a interns preventius va influir en l'estructura i capacitat del Centre, la qual, ja fa temps, ha quedat desfasada per satisfer la realitat actual de la justícia a la província de Girona. Això provoca en aquest Centre Penitenciari un moviment d'altres i baixes d'unes 1.400 persones (preventius i penats) l'any.

Si a més d'això tenim en compte que la capacitat òptima del Centre és de 50 interns, però la real normalment la triplica (en el moment de la nostra visita la població reclusa era de 150 presos) és evident que, malgrat els esforços imaginatius que fan la Direcció i el personal



del Centre per tal d'anar adaptant l'espai i els programes de tractament a la demanda real, la manca d'infraestructura provoca unes limitacions pràcticament insalvables.

Posat de manifest aquest problema de base, el qual, essent com és estructural només és solucionable amb la creació d'un nou centre, i partint del fet que tant l'habitabilitat del Centre com els programes de tractament estan condicionats per aquesta limitació, hem de dir que l'esforç imaginatiu de l'equip directiu (al qual ja ens hem referit) dóna com resultat que, malgrat tot, el Centre Penitenciari de Girona tingui un nivell d'habitabilitat i de convivència digne, tot i que hi conviuen quatre, cinc i sis interns per cella. El nivell de neteja i higiene és elevat, i recentment s'han instal·lat armaris fixos en totes les cel·les, com també ventiladors per pal·liar, en la mesura possible, les altes temperatures que s'assoleixen a l'estiu.

També s'hi han fet obres a la infermeria, al departament especial, al departament d'ingressos i als locutoris, on també s'ha canviat el sistema de megafonia.

Igualment vam comprovar que s'enllesteixen els treballs per renovar les dutxes i els vestuaris dels Mossos d'Esquadra.

Sens dubte totes aquestes obres han representat una millora substancial de la qualitat de vida del centre, si bé les efectuades al departament especial (que consta de 3 cel·les) no són suficients per valorar-lo com caldria, ja que són extremament petites i, situades al costat d'un petit pati interior, les temperatures (tant de fred a l'hivern com de calor a l'estiu) s'hi senten amb especial intensitat. El mateix dia de la nostra visita, la calor que feia en aquelles cel·les era molt intensa i no s'hi disposava ni tan sols de ventiladors, si bé se'ns indicà que es preveu d'instal·lar-ne, en execució del programa general.

Ben al contrari, les obres fetes a la infermeria (on s'han enrajolat totes les parets i l'interior dels armaris) han donat com resultat un espai digne que consta de tres cel·les: una d'un llit per a casos d'aïllament, i les altres amb dos i tres llits en el moment de la visita, però ampliables quan el nombre d'interns malalts ho requereix; totes amb un bany complet.

La dotació de personal sanitari és suficient i l'assistència s'organitza en dos grups: un de matí i un de tarda; a la nit hi ha un metge localitzable.

Les consultes externes, tant concertades prèviament com amb caràcter d'urgència, s'atenen a l'Hospital Josep Trueta.

És de destacar el programa de Metadona, que s'hi aplica des de 1994, que va començar amb dos interns, per passar a 22 l'any 1995 i al voltant de 30 el primer semestre de l'any 1996.

Pel que fa a la cuina del centre penitenciari i el menjador general, mereix una valoració molt positiva. A la cuina hi treballen un cuiner i un ajudant professionals i set interns, de manera que els menjars s'elaboren a la mateixa cuina, la proximitat de la qual amb el menjador permet menjar calent i en les millors condicions.

En la visita vam constatar la finalització de les obres al departament de dones (que era remodelat en la nostra visita anterior). El resultat ha estat un recinte digne, si bé insuficient, donat que consta de quatre cel·les, de dos i tres llits cadascuna, que, malgrat el reduït espai, s'habiliten amb més llits segons el nombre d'internes.

Així, el dia que vam veure el recinte hi havia sis dones, però és normal que aquest nombre fluctui fins a 14 o més internes.

Hi ha dues dutxes i una banyera i una sala amb una petita cuina, una rentadora i una assecadora. En aquesta mateixa sala és on pràcticament passen el dia les internes (ja que el pati exterior de què disposen és molt petit) i on fan les diferents activitats, incloent-hi el treball productiu. En el moment de la visita totes les dones treballaven muntant unes anelles i van manifestar que l'únic taller de formació ocupacional de què poden beneficiar-se és un de perruqueria; pel que fa a l'escola, tan sols tenen una classe per setmana (el dimecres a la tarda) per aprendre a llegir i escriure.

Acabem amb una menció especial a la secció oberta situada als edificis que servien antigament com a pavellons de funcionaris, annexos al mateix centre penitenciari. L'edifici principal consta de tres plantes, comptant-hi la planta baixa, amb tres habitacions, cuina i bany cadascuna. En total, la secció oberta consta de sis pisos, amb una capacitat màxima de 56 interns i un nivell d'habitabilitat i d'organització molt bo.

#### *Tractament*

Es constata una gran diferència entre l'oferta educativa i ocupacional de la població femenina davant la masculina, que gaudeix, entre altres, de cursos de formació professional, EGB, BUP, enquadernació, ceràmica, informàtica, etc., i de dues aules d'escola. Som conscients que la proporció d'internes és molt inferior a la d'interns, però no hi veiem motiu suficient perquè les dones no rebuin un pla de tractament integral que els faciliti la reintegració a la societat quan obtinguin la llibertat.

Pel que fa al treball productiu i a la secció oberta, la valoració és clarament positiva. Així, aquest centre disposa d'una oferta laboral contínua i regular i sovint arriba a nivells de plena ocupació.

També es disposa d'un taller a l'exterior del recinte penitenciari en el qual poden treballar els interns classificats en tercer grau, a la vegada que poden anar buscant una feina per quan obtinguin la llibertat definitiva.

L'existència d'aquest taller és molt important si tenim en compte que un dels requisits que s'exigeix als interns per tal de classificar-los en tercer grau és que disposin d'un treball a l'exterior, la qual cosa no és gens fàcil d'aconseguir en l'actualitat i esdevé un greu obstacle que impedeix, en molts casos, que es pugui concedir una classificació que, per temps i conducta, es podria atorgar.

Així doncs, els interns d'aquest centre disposen de més facilitats per obtenir el tercer grau penitenciari des del moment que se'ls ofereix una feina productiva sense l'angoixa d'haver-ne de trobar com a requisit previ a la concessió.

11806

*Conclusions*

– El centre és massa reduït per les necessitats penitenciàries de les comarques de Girona. Això provoca, a part de massificació, una greu limitació en el desenvolupament dels programes de tractament per manca d'espai destinats a les diferents activitats. La solució a aquest problema infraestructural demana evidentment la construcció d'un nou centre penitenciar a la demarcació de Girona adaptat a les actuals necessitats, tant de nombre de places com de tractament.

– Donat que la manca d'espai impedeix canviar l'emplaçament de les celles del Departament Especial, cal millorar-hi l'habitabilitat i instal·lar ventiladors per pal·liar les altes temperatures que s'assoleixen a l'estiu.

– S'ha d'ampliar el programa de tractament adreçat a les dones internes i especialment ampliar el ventall de cursos de formació ocupacional, escola i l'oferta lúdica.

– Mereix una valoració molt positiva l'organització del treball productiu, tant pel nombre d'interns que poden accedir-hi com per l'estabilitat de l'oferta.

– És força positiu el funcionament i organització de la secció oberta i del taller productiu situat a l'exterior del recinte, l'existència del qual facilita la concessió del tercer grau penitenciar a tots aquells interns que no podrien obtenir-lo per manca de feina a l'exterior.

La Conselleria de Justícia, amb data 30 de setembre, ens va adreçar un escrit manifestant que, pel que fa a les celles del departament especial del Centre Penitenciar de Girona, s'ha demanat als responsables de la Direcció general de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació i de la Subdirecció General d'Obres i Patrimoni que estudiïn la possibilitat de millorar-hi l'habitabilitat.

Pel que fa a l'oferta d'activitats de tractament per a les dones, es reconeix que és una de les mancances d'aquest Centre Penitenciar, si bé s'ha de tenir en compte que el departament de dones és, prioritàriament, per a internes preventives, tot i que també hi romanen algunes internes penades. Per aquesta raó, és difícil programar activitats d'una certa continuïtat, encara que les poques internes penades també poden prendre part en les activitats de tractament, juntament amb els homes.

Actuació d'ofici núm. 1442/96

*Visita al Centre Penitenciar de Figueres*

Amb data 18 de juny de 1996, el Síndic de Greuges va visitar el Centre Penitenciar de Figueres.

*Infraestructura*

La problemàtica més important que presenta aquest Centre Penitenciar és la infraestructura, donat que la instal·lació és molt antiga i petita: la cabuda és de 64 celles distribuïdes en dues galeries, un pati interior i dos petits patis exteriors.

Com s'esdevé al Centre Penitenciar de Girona, tot i ser un centre per a interns preventius, la realitat és que la població penada és la més nombrosa i també aquí comparteixen les activitats i les celles.

La manca d'espai i la gran mobilitat dels interns (al voltant de vuit-centes altes i baixes en un any) fan que en aquest centre es reproduïxi la mateixa problemàtica que pateix el de Girona, per la qual cosa ens remetem, respecte a aquesta qüestió, a l'informe elaborat arran de la visita a l'esmentat centre.

Malgrat l'escàs espai disponible, el nivell d'habilitat del centre és digne: les celles, amb quatre llits, disposen de ventilador i aparell de televisió. Recentment s'hi ha fet obres per canviar el sistema de calefacció i s'hi han instal·lat nous armaris.

El nivell de netedat i higiene és bo, com també la conservació, en general, del centre. Darrerament s'hi han enrajolat les parets i habilitat les golfes com a aules d'escola, de forma que hi ha tres espais (separats per prestatges) on es fan classes en horari de matí i tarda. En el moment de la nostra visita faltava instal·lar aparells d'aire condicionat, però el Síndic va ser informat que ben aviat se n'hi col·locaran, vist que la temperatura a l'estiu en aquestes golfes és molt elevada.

També s'han fet obres per habilitar dues sales on es poden desenvolupar diferents activitats i s'han protegit els terrats per evitar intents d'evasió.

El menjar dels interns, que es pot considerar satisfactori, és preparat al centre mateix per un cuiner professional ajudat per interns. La cuina comunica per una finestra amb el menjador, la qual cosa facilita que el menjar arribi als interns acabat de preparar. Darrerament s'hi han instal·lat un forn i un rentaplats.

Arran de la visita que hi férem el 29 de maig de l'any 1994, vam sol·licitar al Departament de Justícia de la Generalitat el trasllat de la infermeria a una altra dependència amb més capacitat i millors condicions de salubritat i higiene; se'ns va respondre que s'enllestien les obres de condicionament d'un nou espai per a la biblioteca i que, un cop acabades, la infermeria n'ocuparia el lloc.

En aquesta visita hem de fer una valoració altament positiva de la biblioteca, però negativa de l'habitabilitat de la infermeria, que continua al mateix lloc i consta d'una sola habitació amb quatre llits, pràcticament junts.

No existeix cap habitació individual per als malalts que necessitin aïllament i se'ns va informar que, en aquests supòsits, s'habilita una cella.

Ens sembla excessiu un termini de més de dos anys, des que vam recomanar aquest condicionament, per enllestir unes obres ja anunciades, per la qual cosa ja és urgent d'iniciar-les, tenint a més en compte que el lloc que antigament ocupava la biblioteca ara ja està buit.

Pel que fa al servei sanitari, és atès per dos metges (matí i tarda) un ATS i dos auxiliars.

Per contra, com hem dit, la biblioteca pot ser un model traslladable a tots els centres penitenciaris. Té força claror natural i incorpora un servei de premsa diària i préstec de llibres (degudament classificats). També s'hi fan activitats culturals de comentaris de vídeos i premsa.

Pel que fa a la secció oberta, és a l'entrada del recinte, en l'edifici on vivia el director. Actualment disposa de

18 places distribuïdes en tres dormitoris, una sala d'estar, una petita cuina i dutxes. Al mateix edifici s'ha habilitat una habitació per a local sindical i s'han adequat unes dependències per vestidor de Mosses d'Esquadra i funcionàries (al primer pis) i per a Mossos d'Esquadra i funcionaris a la planta baixa amb aire condicionat i nous armaris.

En aquest apartat també s'ha d'assenyalar la positiva instal·lació de mesures de seguretat que impedeixen que els interns es puguin encimbellar a les taulades.

#### *Tractament*

Quant el treball productiu, els tallers, tot i ser petits, funcionen molt bé tenint en compte que el de muntatge té una demanda continuada que dóna feina estable durant tot l'any a 30 o 36 interns. També té una bona demanda el taller de serigrafia, que s'habilita per donar classes de formació ocupacional quan no hi ha treball.

Respecte als cursos que s'hi organitzen, si bé l'àrea formativa comprèn un ventall de matèries força diversificat, no es pot dir el mateix de l'àrea de formació laboral, dins la qual aquest any només hi ha hagut uns cursos d'electrònica.

Finalment cal valorar molt positivament que els cursos de formació tinguin un doble horari de matí i tarda per tal de fer-los compatibles amb el treball productiu.

#### *Conclusions*

– Quant a la infraestructura, ens remetem a la recomanació efectuada en l'informe del Centre Penitenciari de Girona, en el sentit que cal construir un nou Centre en aquesta demarcació.

– Valorem molt positivament la nova biblioteca del centre, tant per les instal·lacions com per l'organització i els serveis que ofereix als interns.

– També el treball productiu mereix una alta valoració, perquè té una oferta força estabilitzada.

– Caldria augmentar l'oferta de cursos de formació ocupacional.

– És molt urgent el trasllat de la infermeria al lloc on hi havia hagut la biblioteca, ja que el nivell d'habitabilitat actual no arriba als mínims que requereix un servei d'aquestes característiques.

El Departament de Justícia ens va adreçar un escrit, amb data 30 de desembre, manifestant que quant a la necessitat de construir un nou Centre Penitenciari a les comarques gironines, en el Pla de creació i substitució d'establiments penitenciaris ja s'ha inclòs aquest projecte a mitjà termini, és a dir, entre els anys 2002 i 2007.

Pel que fa al trasllat de la infermeria a les dependències de l'antiga biblioteca, se'ns informa que les obres corresponents es faran en un termini breu, i que, per millorar l'assistència sanitària, s'ha reforçat el personal mèdic mitjançant la contractació d'un altre metge i una altra infermera, tots dos fixos.

Finalment, sobre els cursos de formació ocupacional, es procurarà ampliar-ne l'oferta amb modalitats noves, si bé això està supeditat a les disponibilitats pressupostàries.

Actuació d'ofici núm. 1423/96

#### *Visita al Centre Penitenciari de Quatre Camins*

Amb data 28 de maig de 1996, el Síndic de Greuges va visitar el Centre Penitenciari de Quatre Camins.

#### *Infraestructura*

Quant a les instal·lacions, que són bones, cal destacar-ne les esportives, on fan esport diàriament de 400 a 500 interns.

També considerem molt positiva l'existència de petits jardins, molt ben tinguts pels mateixos interns i que sens dubte serveixen per crear un ambient diferent dins el recinte penitenciari; també l'espai habilitat per a sala d'actes, molt espaiós, on es poden desenvolupar tota mena d'activitats culturals.

Pel que fa a reformes, s'han fet obres per a les oficines de tractament i per comunicar els mòduls destinats a malalts psiquiàtrics amb un petit pati exterior; també s'han instal·lat mesures de seguretat que impedeixen que els presos s'enfilin a les teulades.

L'estat de netedat i higiene del recinte és molt bo, la conservació (el recinte és de creació relativament nova) és destacable, i el nombre d'interns per cella és de dos –un en algun mòdul.

Així mateix el servei de cuina funciona actualment bé i s'hi ha habilitat un sistema per tal que el menjar arribi calent als interns que mengen en zones allunyades de la cuina.

L'estructura i organització de la infermeria també mereix una valoració positiva. Consta d'una planta per a urgències i servei ambulatori; la segona és destinada als interns malalts, separant els orgànics dels psiquiàtrics.

Hi ha tres llits per habitació, i tres habitacions d'un sol llit per a casos de necessitat d'aïllament.

En aquest apartat volem destacar que, no obstant ser molt positiu que aquest centre penitenciari disposi d'uns mòduls per a malalts psiquiàtrics separats dels altres (d'aquesta separació no en disposen altres centres, ja que estan tots junts), cal no perdre de vista que aquests interns, alhora que presos, són malalts i, per tant, tenen unes necessitats de tractament i d'espai específics que no pot assolir un centre penitenciari, la finalitat del qual no és, evidentment, hospitalària. Així mateix, els funcionaris del centre destinats en aquests mòduls no tenen una preparació que els capaciti davant la problemàtica específica d'aquests interns, si bé se'ns va informar que aviat s'incitarà un curs de formació.

#### *Tractament*

Pel que fa al tractament, comprèn tallers productius, cursos de formació ocupacional, tallers artístics i escola.

L'horari dels tallers productius és de 8,30 a 13,30 hores, dóna ocupació a uns 240 interns i la mitjana de sou mensual és d'unes 15.000 pessetes. El taller de carpetes és l'únic que té una oferta estable de treball durant l'any, mentre que en els altres (fusteria, manipulats, confecció, soldadura, etc.) l'oferta és fluctuant, i tant arriba una demanda que requereix un treball intensiu

11808

durant uns dies com passen temporades de manca de comandes i, per tant, de feina.

Vist això, es fa evident la necessitat d'augmentar l'oferta de treball productiu (molts interns no poden accedir-hi perquè no hi ha prou feina) i d'una millor racionalització i organització de l'ocupació.

D'altra banda, cal remarcar i valorar l'experiència que duu a terme aquest centre, consistent en un curs de tècniques agrícoles, en què participen 18 interns classificats en tercer grau penitenciari, que surten del centre al matí a una masia del rodal, on un monitor els ensenya tècniques agrícoles i de jardineria, i a la vegada restauen l'edifici.

També és de destacar, dins els cursos de formació ocupacional, que els corresponents a fusteria i gas, amb una durada de nou mesos, capaciten els interns per treballar tan aviat com surten del Centre, vist que el Departament d'Indústria de la Generalitat assumeix la tasca d'examinar-los al final de cada curs i donar, als que l'aproven, un carnet d'autònom que els habilita per exercir aquesta professió.

Finalment, quant als cursos, també cal valorar positivament que es distribueixen en horaris de matí i tarda, per tal de fer-los compatibles amb altres activitats, si bé cal fer un esforç per augmentar els nombre de places, perquè avui, per falta de lloc, no hi tenen accés tots els interns que hi voldrien participar.

El programa de metadona s'hi va iniciar el mes d'octubre de 1995 i en l'actualitat ofereix tractament a uns 50 interns. És de desitjar que aquest Centre disposi aviat dels mitjans econòmics i personals necessaris perquè tots els interns que vulguin tractar-se de la seva addicció puguin fer-ho.

#### *Programa d'Atenció Especialitzada per al Tractament de les Conductes Addictives a les Drogues*

Mereix una menció especial el programa d'atenció especialitzada al tractament de les conductes addictives a les drogues (DAE).

Aquest programa es desenvolupa dins el Centre de Quatre Camins, i s'adreça als interns penats drogodependents internats als centres penitenciaris de Catalunya que manifesten la seva disposició al tractament. El programa és de caràcter psicosocial i s'hi inclouen actuacions dirigides, fonamentalment, a disminuir el consum de drogues i assolir objectius que permetin als pacients de millorar el seu sistema de vida mitjançant l'adquisició d'hàbits adaptatius: socials, laborals, sanitaris, higiènics, etc. Es pretén dotar els subjectes de comportaments alternatius al consum i de la motivació necessària per posar-los en pràctica.

Com a comunitat terapèutica, el DAE té una Junta d'Equip i de Règim pròpia, independent de la del Centre Penitenciari en què està situat, la qual té totes les competències de l'art. 263 del Reglament penitenciari, llevat la relativa a la fiscalització de les despeses del Centre. La capacitat màxima és de 35 interns.

El programa del DAE preveu un seguiment de cinc anys després d'haver acabat el tractament. Les dades

del seguiment s'obtenen amb la col·laboració d'un grup d'alumnes de la Facultat de Psicologia de la Universitat de Barcelona i fan referència a set àrees: consum de drogues, consum d'alcohol, salut, situació laboral, relacions interpersonals, situació legal i seguiment de la xarxa d'assistència a les toxicomanies.

Les dades estadístiques d'aquest seguiment presenten una valoració altament positiva d'aquest programa donat que, quant a consum de drogues, es considera que s'han complert els objectius en un 66,7 % de les persones que han seguit el programa.

En la visita a aquestes instal·lacions el Síndic va parlar amb alguns dels interns que segueixen aquest tractament, tots els quals van mostrar la seva satisfacció tant amb el funcionament del programa com amb l'equip humà que el duu a terme, i manifestaren agraïment per la oportunitat que se'ls ofereix per abandonar l'hàbit de la drogaaddicció.

De tot això no es pot fer més que una valoració excel·lent, si bé és obvi que les 35 places de què es disposen en aquest programa són molt lluny de poder atendre tota la població penitenciària catalana que manifesta la voluntat de desintoxicar-se i de poder gaudir de l'oportunitat de fer-ho.

#### *Conclusions*

Quant a l'estructura, és bona, i especialment haver destinat dos espais molt amplis als esports i aprofitar petits espais per a jardins.

És molt bo l'estat de conservació, netedat i higiene del recinte.

Si bé la infermeria disposa d'espais i serveis adients i és positiu que els malalts psiquiàtrics estiguin separats de la resta, no es pot perdre de vista la necessitat urgent de crear un psiquiàtric penitenciari on els interns que pateixen malalties psíquiques i que en l'actualitat estan en qualsevol centre penitenciari de Catalunya puguin ser atesos amb els mitjans personals i de tractament específics que requereixen. En tant això no es produeix, fóra bo impartir cursos de formació específica als funcionaris destinats en aquest departament, accelerant, en el seu cas, la realització dels que s'hagin programat.

Quant al treball productiu, cal prendre les mesures pertinents per ampliar l'oferta de treball al major nombre possible d'interns, a part d'intentar que la feina sigui més estable.

Pel que fa als cursos de formació, mereix una valoració molt positiva l'experiència del curs de tècniques agrícoles, com també la col·laboració del Departament d'Indústria en la preparació de futurs professionals autònoms en aigua i gas; però igual que hem assenyalat amb el treball productiu, hi ha més interns que volen participar en els cursos que places, per la qual cosa cal fer un esforç per ampliar-les.

Els bons resultats del programa d'Atenció Especialitzada per al tractament de les conductes addictives dels interns (DAE) fa inevitable que sigui una prioritat per l'Administració Penitenciària augmentar-ne considerablement el nombre de places i preveure el seu desenvolupament.

lupament, tant a efectes d'espai com d'equip humà, en els nous centres penitenciaris de pròxima creació.

El Departament de Justícia, el 30 de setembre de 1996, respongué per escrit als suggeriments del Síndic de Greuges tot manifestant que quant a la recomanació d'impartir cursos de formació adreçats als funcionaris destinats al departament psiquiàtric, entre l'11 i el 26 de juny se n'organitzaren tres per als funcionaris adscrits a les infermeries psiquiàtriques dels centres de Quatre Camins, Brians i d'Homes de Barcelona. Aquests cursos, de dotze hores, han aprofundit els aspectes relacionats amb els malalts psiquiàtrics, com ara les manifestacions de la malaltia mental, les tècniques i actituds davant el malalt i les conseqüències del nou Codi penal i del Reglament penitenciari. En relació amb la unitat psiquiàtrica, se n'ha inclòs la construcció en el Pla de creació i substitució d'establiments penitenciaris. Mentre no es duu a terme, es posarà en marxa, abans de final d'any, un recurs provisional, amb més de cinquanta places, en un dels centres penitenciaris de Catalunya.

Quant a la necessitat d'ampliar l'oferta de treball productiu i de procurar que sigui més estable, se'ns informa que aquesta és una de les preocupacions del Departament de Justícia i s'intentarà avançar en la línia que proposem. Igualment, en aquest sentit, també es procurarà atendre la demanda del Síndic d'incrementar les places de formació ocupacional, tot i que es tracta d'una qüestió molt relacionada amb les disponibilitats pressupostàries.

En relació amb el Departament d'Atenció Especialitzada i la recomanació de crear departaments semblants en la nova presó que es construirà aviat, s'ha previst que hi hagi un altre departament d'atenció especialitzada per a interns drogaaddictes.

Actuació d'ofici núm. 3020/96

*Visita al Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona*

El 19 de novembre de 1996, el Síndic de Greuges va tornar a visitar la presó Model de Barcelona.

Els suggeriments efectuats arran de la visita efectuada el 10 de març de 1994 eren, principalment, els següents:

- reducció de la massificació d'interns;
- reforma a fons de les cel·les de la tercera galeria;
- adequació dels dormitoris antics de la secció oberta;
- instal·lació d'unes mampares d'aïllament acústic per esmorteir les molèsties als veïns dels carrers adjacents.

Ens alegrem que el problema més greu de la Presó Model, la massificació, s'hagi palliat. La reducció del nombre d'interns ha permès que la ocupació de les cel·les de la tercera i quarta galeries sigui de tres interns per cella, i de dos a les galeries sisena i cinquena. Això és significatiu tenint en compte que s'havia arribat a una ocupació de nou interns per cella a la quarta galeria.

Pel que fa a les reformes que vam recomanar a les cel·les de la tercera galeria, s'havien aplicat en una quarta part de les cel·les i no es preveia de poder-les enllestir

abans d'acabar el 1997, per manca del pressupost necessari.

Hem pogut comprovar que les cel·les disposen de rentamans i vàter d'acer inoxidable, les lliteres són de tres llits; disposen de taula i cadires.

També s'ha instal·lat un nou sistema de ventilació que permet la renovació contínua de l'aire.

Respecte a la secció oberta, no s'hi ha fet cap mena de reparació i per tant continua igual que en la nostra darrera visita.

Finalment, hi han estat instal·lades les mampares d'aïllament acústic, com també uns plafons lluminosos que substitueixen l'antic sistema de megafonia per avisar els interns.

A part d'aquests aspectes, que ja havien estat objecte de suggeriments, ens vam interessar igualment per altres canvis dins la presó que repercuteixen en la qualitat de vida dels interns. En aquest sentit vam visitar amb especial deteniment la infermeria, la cuina, els espais per a visites i vam examinar l'equip de roba i higiene que es facilita als interns durant l'estada al centre.

La infraestructura de la infermeria de la presó mereix una valoració molt positiva: totes les habitacions estan enrajolades i tenen rentamans, vàter i dutxa d'acer inoxidable; també inclouen un sensor de fum i un sistema d'extracció d'aire individual, per a cas d'incendi, que impedeix la propagació del foc i en facilitaria l'extinció.

També s'han instal·lat a les portes de les habitacions uns sensors volumètrics que permeten, durant la nit, que les portes estiguin obertes i a la vegada es pugui controlar des de tres pantalles de circuit intern de vídeo si hi ha cap moviment dels interns fora de les habitacions.

Finalment, volem fer ressaltar que les habitacions reservades per a malalts infecciosos disposen d'un sistema d'aire condicionat independent amb un filtre, per evitar contagis i que, revisat periòdicament, permet la renovació constant de l'aire a totes les habitacions.

Pel que fa al departament d'ingressos, on els interns romanen un màxim de cinc dies, s'hi elabora la història clínica dels interns i se'ls facilita un lot d'higiene personal i roba, que segons vam comprovar és digne i suficient (sabó, crema d'afaitar, preservatius, roba interior, un xandall, un anorac i dues mantes).

Interessats també per les condicions en què han d'esperar els familiars dels interns per poder visitar-los, comprovarem que s'ha rehabilitat una sala, espaiosa i molt neta, on poden esperar fins que els toqui el torn de visita.

Els locutoris ja no mereixen una valoració tan positiva, donat que tota la peça està bastant deteriorada, per la qual cosa seria convenient, com a mínim, pintar-ne les parets, tenint en compte que cada cap de setmana la utilitzen unes 1.500 persones, tot i que compartim l'opinió, exposada per la direcció del Centre durant la visita, que cal prioritzar les obres a l'interior del centre, sobretot les de la tercera galeria.

Finalment, remarquem quant a les reformes, que s'ha canviat tot el sistema elèctric de la presó, el qual esta-

11810

va molt deteriorat, i que a la cuina s'ha arreglat el desguàs de la zona de neteja i col·locat el terra antilliscant.

També ha millorat el sistema de repartiment de paquets, la qual cosa es fa el mateix dia o l'endemà.

#### *Conclusions*

– Pel que fa al compliment dels suggeriments efectuats arran de la visita de data 10 de març de 1994, s'han instal·lat les mampares d'aïllament acústic, però no han començat les obres de la secció oberta ni han finalitzat les de la tercera galeria, per la qual cosa considerem urgent la remodelació de la secció oberta i enllestir com més aviat millor les obres de condicionament de les cel·les de la tercera galeria.

Quant a la massificació també observada, si bé constatem que s'ha palliat, hauria de prosseguir la derivació d'interns penats a altres centres penitenciaris, per tal d'optimitzar el nivell d'habitabilitat.

Respecte als locutoris, recomanem que, si més no, es pintin les parets per tal que no doni la sensació de manca de conservació que les visites podrien imaginar extensiva a la resta del centre.

Considerem positives les obres de substitució de la instal·lació elèctrica, així com la millora en la distribució de la paqueteria.

Actuació d'ofici núm. 3021/96

#### *Visita al Centre Penitenciari Can Brians*

El 26 de novembre, el Síndic va tornar a visitar el Centre Penitenciari de Can Brians.

Respecte als suggeriments efectuats arran de la visita del 27 de febrer de 1995, vam constatar que pel que fa a la col·locació de marquesines i bancs a l'exterior del centre destinats a les famílies que esperen torn per visitar els interns, ja se n'ha instal·lat una, amb un banc, al lloc de parada dels autobusos.

Igualment, quant a l'establiment d'un mitjà de transport entre Martorell i el centre per facilitar els desplaçaments dels interns que surten de permís i dels familiars que hi acudeixen, encara no està resolt, si bé se'ns informa que el dissabte i el diumenge surten quatre autobusos des de Barcelona (dos al matí i dos a la tarda), que combinen amb els horaris de comunicacions ordinàries.

#### *Infraestructura*

A part de constatar aquests extrems, vam visitar, entre altres dependències, la infermeria, la cuina, el centre de control, les zones de funcionaris i ens vam entrevistar amb alguns interns.

Les instal·lacions de la infermeria són suficients, ben conservades i netes.

El personal sanitari està compost per 13 metges (2 psiquiatres) 13 infermeres i 16 auxiliars de clínica. També un odontòleg hi passa visita tres dies per setmana.

Els malalts psiquiàtrics estan separats dels orgànics i disposen d'un hort i de dos gossos boxer que han de cuidar com a elements d'ajut a la teràpia.

La majoria d'habitacions són individuals i totes tenen rentamans, vàter i dutxa.

S'aplica un programa de Metadona que, en l'actualitat, segueixen 140 interns.

A requeriment del Síndic, el sots-director mèdic informà que la contenció física o mecànica dels malalts psiquiàtrics només és utilitzada excepcionalment i, la majoria de vegades, per evitar autolesions. El material utilitzat és especial per causar el mínim dany, així manilles psiquiàtriques. La intervenció és anotada en la història clínica del pacient i se n'informa al Jutjat de Vigilància penitenciària.

Pel que fa a la cuina, hi examinarem les instal·lacions de cuinar, emmagatzemar i rentar: les de cuinar i de magatzem, en plena utilització, tenen un estat de conservació i higiene acceptable. S'observa que les línies de «brut i net» no estan absolutament separades i se'ns informa que s'ha presentat un projecte d'obres a l'administrador del centre que solucionaria aquest problema. De tota manera s'ha d'assenyalar que la higiene a la zona de neteja també sembla correcta.

Es comprova el material utilitzat per traslladar les safates amb els àpats fins als menjadors. És un material tèrmic que permet que el menjar arribi calent als menjadors.

Es comenta l'estadet dels diferents menús (normal, vegetarià, diabètics, musulmans, etc.) del dia 26, per desdijuni, dinar –que està preparat durant la vista– i sopar i es comprova que, segons l'estadet, el nombre de racions és un xic superior al d'interns per tal de possibilitar que les racions siguin, sempre, suficients.

Quant a la biblioteca central, està situada a la presó de dones. Cada mòdul té una sala de lectura i el servei de préstec es fa setmanalment. La demanda mitjana és d'uns 20 préstecs per mòdul i setmana, i més alta en la presó de dones, probablement per la facilitat d'accés. Les obres més demanades són les novel·les. La llengua més sol·licitada de les publicacions és el castellà. També hi ha publicacions en català. De llengües estrangeres la més freqüent és l'anglès.

També vam visitar el centre de control i vam observar el funcionament de les càmeres de seguretat interior –seqüencials i fixes, amb possibilitat de gravar– i exteriors, aquestes últimes controlades per la policia autonòmica. Se'ns informa dels mecanismes de detecció d'incendis i la fixació sobre plànol de la corresponent alarma, com també del control d'obertura de portes i les alarmes corresponents.

Pel que fa a les zones de funcionaris, vam visitar la sala de descans nocturn i la cafeteria dels funcionaris. La primera dona resposta a una reivindicació dels treballadors del centre i la segona ha estat remodelada per ampliar-ne les instal·lacions i millorar-ne la dignitat. La gestió l'efectua la mateixa empresa que presta el servei de menjador als interns.

Valorem molt positivament el servei de guarderia que s'ha habilitat perquè els nens puguin jugar i estar vigilats per voluntaris de la Creu Roja mentre els familiars es comuniquen amb els interns.

Així mateix, les cel·les són força dignes, amb una capacitat, en general, per a dos interns que poden disposar d'aparell de televisió i d'un ordinador si presenten uns programes amb què treballar.

A totes les cel·les hi ha vàters i rentamans d'acer inoxidable.

#### *Tractament*

A part d'aquestes qüestions, durant aquesta visita ens vam interessar principalment pel treball productiu, la formació ocupacional dels interns i el departament d'atenció especialitzada per al tractament de les conductes addictives a les drogues (DAE) per a les dones internes.

Pel que fa al tractament es configura distribuïnt els interns en set mòduls d'intervenció.

Aquests mòduls es componen d'activitats troncal i complementàries; les primeres són obligatòries per a l'intern, i les segones optatives. Entre totes dues fan un mínim d'ocupació que s'estableix inicialment en set hores diàries.

Els interns són derivats pel tutor al mòdul corresponent, prèvia consulta amb l'equip de mòdul i es produeix com a conseqüència de l'avaluació dels dèficits específics de l'intern i les necessitats educatives i de tractament dissenyades conjuntament entre l'intern i el seu tutor.

L'equip del mòdul, a l'inici de cada trimestre, un cop avaluades les necessitats de la població (que poden evolucionar en el temps) dissenya l'oferta d'activitats.

El tutor comunica a l'intern el mòdul que li correspon, amb especificació de les activitats troncal que pertanyen i li ofereix les complementàries fins a completar les set hores d'ocupació.

S'estableix un sistema d'avaluació per controlar que tots els objectius marcats s'assoleixen en la mesura possible i s'entrega a l'intern un carnet de les activitats pactades amb el qual es presenta al responsable de l'activitat de què es tracta.

Volem destacar que en el mòdul u s'està desenvolupant un programa especial per a interns condemnats per delictes sexuals. Estan dividits en dos grups (un al matí i l'altre a la tarda) en funció del nivell de conflictivitat; un psicòleg, format específicament en el tractament de delictes d'orientació sexual, imparteix un programa especial de dues hores diàries a uns 130 presos. Amb aquest programa es tracta d'intentar canviar pautes de conductes per tal d'evitar la reincidència.

#### *Departament d'Atenció Especialitzada per al Tractament de les Conductes Addictives a les Drogues (DAE)*

Amb aquesta mateixa finalitat, encara que respecte a una problemàtica diferent, s'ha implantat el programa DAE per a les dones, actualment amb 18 places i una durada de dos anys. Les internes que segueixen aquest programa estan separades de la resta de la població reclusa en la part superior de l'edifici destinat a dones. L'espai està distribuït en un menjador, una sala on es reuneixen, un petit pati i nou cel·les amb una llitera de dos llits cadascuna.

Vam tenir l'oportunitat de parlar amb totes les internes que segueixen aquest programa i ens vam alegrar que la seva valoració fos tan positiva. Així, ens van dir que l'absoluta separació de la resta de les internes i el programa específic de desintoxicació a què estaven sotmeses els era d'un gran ajut, per intentar tallar d'arrel allò que les havia portat a la presó: la droga.

A part de les classes i xerrades amb la psicòloga, disposen d'un petit hort i de diferents tallers productius, en els quals treballen als matins i cobren de 5.000 a 16.000 pessetes segons els treballs.

Les úniques queixes que se'ns van fer arribar eren referents al menjar, el qual consideren insuficient i en males condicions, i a la manca de Mossos d'Esquadra per acompanyar-les en trasllats a l'exterior del recinte.

Concretament, una dona havia hagut d'ajornar diverses vegades una visita al dentista, per un tractament que no es dispensa dins la presó, pel motiu que no hi havia cap dotació de Mossos d'Esquadra per acompanyar-la.

Així mateix, una dona que estava a punt d'entrar al tercer grau penitenciari, amb l'única obligació de pernотar a la presó, va demanar no haver de conviure en règim obert amb altres dones que no havien estat sotmeses a aquest programa donat que es tornaria a trobar de front amb la problemàtica de la droga, per la qual cosa sollicitava una plaça en un pis on hi hagués altres persones en la seva situació i amb l'ajut d'un tutor.

#### *Treball productiu*

Pel que fa al treball productiu ens alegrem que darrerament hagi augmentat l'oferta (el dia de la visita hi havia 471 interns treballant en diferents tallers), si bé el sou mitjà continua essent molt baix (unes 18.000 pessetes) per les hores que es treballen (cinc hores diàries).

#### *Activitats i Cursos de Formació Ocupacional*

Quant a les diverses activitats, n'hi ha de mixtes (cursos de normalització lingüística, UNED, teatre) i s'intenta que l'horari de les activitats bàsiques sigui doble per poder-les compaginar amb el treball productiu.

Volem fer un especial esment dels cursos de formació ocupacional, convençuts com estem de la seva gran importància per a la rehabilitació dels interns.

Podem dir que, pel que fa als homes, aquest centre penitenciari té una oferta de cursos força completa: electricitat, automoció, tapisseria, jardineria, fontaneria i climatització.

A més, i això és molt positiu, un cop acabats profitosament els cursos de fontaneria i climatització, el Departament d'Indústria lliura als interns un certificat que els habilita per exercir aquestes professions com a autònoms.

Davant aquesta oferta de cursos per a la població reclusa masculina, ens va sorprendre la diferència amb la femenina. Així, algunes dones ens expressaren el seu malestar per les escasses activitats de formació que se'ls ofereixen i vam poder constatar la realitat de les queixes quan se'ns va informar que només hi havia dos cursos de formació ocupacional per a les dones, un de confecció i un de perruqueria, si bé darrerament algu-

11812

na d'elles ha pogut accedir al de tapisseria, ara de caràcter mixt.

#### Conclusions

– Sobre el al compliment dels suggeriments efectuats arran de la visita del 27 de febrer de 1995, s'ha instal·lat una marquesina i un banc a l'exterior del recinte per a les famílies que esperen entrar.

Continua sense resoldre el problema del transport entre Martorell i el centre penitenciari; això dificulta els desplaçaments, tant dels interns amb permís com de les famílies que no disposen de mitjans de transport propis.

Valorem positivament el model de tractament que, distribuït en mòduls, permet una atenció més individualitzada de l'intern, així com el programa especial que s'està seguint en el Mòdul 1 per a conductes relacionades amb delictes sexuals.

També mereix una valoració positiva l'oferta de cursos de formació professional per a homes, si bé entenem que cal augmentar la destinada a dones.

Les racions del menjar que se'ns van mostrar a la cuina ens van semblar suficients; això no obstant, vistes les queixes d'algunes internes, cal mantenir un control acurat del menjar que subministra l'empresa concessionària, per tal d'evitar que decaigui en la qualitat i quantitat.

Respecte a les dotacions dels Mossos d'Esquadra disponibles per efectuar trasllats i conduccions són insuficients atesa la demanda, per la qual cosa s'haurien d'establir els mitjans adients per tal que en el moment en què el seu servei sigui necessari puguin estar a disposició del centre penitenciari.

Per finalitzar, felicitem la direcció del centre per la labor que fa al Departament d'Atenció Especialitzada per al tractament de les conductes addictives a les drogues (DAE) per a les dones.

Creiem que seria molt positiu ampliar al màxim possible el nombre de places (actualment només se'n poden beneficiar 18 internes), i establir un sistema que impedeixi, al màxim possible, la recaiguda en la droga quan han de sortir d'un lloc tan aïllat i protegit al món exterior.

Pensem que podria ser una bona solució que aquest canvi es fes en un habitatge dedicat exclusivament als interns i les internes que han passat per aquest programa i complir la darrera part de la condemna, ja en llibertat durant el dia, sota la supervisió d'un tutor.

Seguiment de l'Actuació d'Ofici núm. 2102/95 (*Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya* núm. 30 de 21 de març de 1996, pàg. 2417)

#### Visita al Centre Penitenciari de Joves La Trinitat, de Barcelona

Arran de la visita del Síndic de Greuges al Centre Penitenciari de Joves de Barcelona el dia 24 d'octubre de 1995, aquesta Institució va traslladar les següents consideracions a la Conselleria de Justícia:

– S'ha constatat una millora substancial de l'estat de conservació del centre des de la darrera visita, l'any 1993.

Si bé en cap moment no s'ha tingut la impressió de massificació, fóra bo un canvi a un edifici més adequat, tant a les necessitats dels joves com dels educadors per a la seva tasca, de manera que disposessin de més espai per a activitats i zones de treball i esbarjo, en detriment dels espais perduts pels passadissos actuals.

El ventall d'activitats programades mereixen una qualificació molt positiva, tant per la diversificació com pel nivell educatiu i formatiu, si bé cal potenciar la participació del voluntariat en activitats d'esbarjo, a fi que no es concentrin únicament en caps de setmana i així tots els interns se'n puguin beneficiar i no sols aquells que han de romandre dissabte i diumenge al centre.

Vista l'especial problemàtica dels interns que pertanyen a grups de *skinheads*, caldria estudiar la conveniència d'un tractament específic per a aquests joves.

Cal una racionalització del treball productiu en el sentit d'aconseguir una demanda major i més constant de les empreses, de manera que els joves puguin tenir unes perspectives de treball segures i diàries.

S'hauria de millorar substancialment la zona destinada a bar i restaurant dels funcionaris, de manera que aquests puguin descansar de la tasca que duen a terme, en les millors condicions.

La Conselleria de Justícia ens va contestar acceptant les nostres recomanacions, i informant-nos del següent:

Que el canvi del centre penitenciari a un edifici més adient, efectivament, és una de les preocupacions i un dels objectius prioritaris del Departament. En aquest sentit, un dels propòsits de la propera legislatura és la substitució dels tres centres penitenciaris de Barcelona per una altra presó que tingui millors condicions infraestructurals i funcionals.

Que pel que fa als voluntaris, al llarg dels darrers anys s'ha procurat potenciar la seva presència en el món penitenciari, per mitjà d'entitats i organitzacions socials de tota mena i de les diferents confessions religioses.

Que els voluntaris participen en la vida del centre penitenciari segons les seves possibilitats i disponibilitats personals, per la qual cosa és inevitable que, normalment, les activitats que duen a terme es concentrin els caps de setmana.

Quant a la recomanació d'estudiar un tractament específic per als joves pertanyents als grups *skinheads*, se'ns informa que s'ha començat a aplicar un pla pilot, en fase experimental, adreçat a aquests interns, amb l'objectiu de potenciar elements integradors i educatius.

En relació amb els suggeriments de racionalitzar el treball productiu amb la finalitat d'augmentar l'oferta laboral, se'ns diu que han estat tramesos al gerent de l'empresa pública Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE), per la qual cosa s'ha demanat als responsables de la gestió del treball productiu que compleixin aquesta recomanació.



D'altra banda, se'ns informa que al llarg del primer semestre de l'any 1997 es durà a terme la millora que demanem a la zona del bar i restaurant per als funcionaris. Aquesta actuació ja era prevista per l'empresa de càtering, però, ja que finalment no ho ha pogut fer, s'ha decidit assumir-la directament des del Departament de Justícia.

Seguiment de l'Actuació d'Ofici núm. 2490/95 (Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya de 21 de març de 1996, pàg. 2418)

*Visita al Centre Penitenciari de Dones de Wad-Ras, de Barcelona*

De la visita efectuada en data 21 de novembre de 1995 al Centre Penitenciari de Dones de Wad-Ras, a Barcelona, el Síndic de Greuges va extreure les següents conclusions, que va traslladar a la Conselleria de Justícia:

– Si bé cal reconèixer que en el Centre Penitenciari de Dones s'han fet obres per intentar millorar l'habitabilitat, és imprescindible construir un nou edifici arquitectònicament adequat a la seva finalitat i als trets diferencials de la població reclusa que l'ha d'ocupar, sense perdre de vista el previsible augment d'aquesta en un futur immediat.

Els programes educatius i ocupacionals mereixen una valoració molt positiva quant a contingut i participació, però creiem necessari fer-los compatibles amb el treball i extensiu a les mares en període de lactància.

Quant al treball productiu, és important que es prenguin les mesures pertinents perquè estigui a l'abast del major nombre possible d'internes i remunerat de la manera més igualada possible. També cal tenir en compte la demanda educativa de les internes, de tal forma que el fet de poder treballar no repercuteixi en un detriment de la formació per incompatibilitat d'horaris.

En relació amb els nens petits, tenint en compte la doble necessitat que el seu contacte amb el centre penitenciari sigui el mínim possible i que es puguin estar amb la seva mare, fóra bo que les internes amb fills, classificades en tercer grau penitenciari i que tenen permisos de sortida, els poguessin treure de la presó ocupant pisos que es podrien habilitar a aquest efecte.

La contestació de la Conselleria de Justícia, en data 25 de març de 1996, va ser:

Pel que fa a la construcció d'un nou edifici per al Centre Penitenciari de Dones de Barcelona, el Departament té prevista la substitució dels tres centres penitenciaris de Barcelona per una altra presó que tingui millors condicions infraestructurals i funcionals, sempre que les disponibilitats pressupostàries ho permetin, ja que la construcció d'un centre de preventius a Barcelona és totalment necessària i el seu finançament haurà de sortir de la requalificació i venda dels solars de les tres presons de Barcelona (Wad-Ras, Trinitat i Model).

Quant a l'extensió dels programes educatius i ocupacionals a les mares en període de lactància, s'han donat instruccions a la direcció del centre penitenciari perquè això es dugui a terme.

Amb relació al treball productiu, el Departament procurarà augmentar-ne l'oferta, tot i les limitacions del mercat laboral; quant a la necessitat que es pugui comptabilitzar amb la resta d'activitats formatives, s'estudiarà la manera d'aplicar-ho, tot i les dificultats de tipus operatiu que es plantegen.

Pel que fa als nens petits, la Conselleria troba encertada la recomanació del Síndic que les internes amb fills menors de tres anys classificades en tercer grau de tractament i amb permisos de sortida, puguin romandre amb ells fora dels centres penitenciaris. Així, se'ns diu que aquesta possibilitat, que efectivament pot ser emparada pel nou Reglament penitenciari, es procurarà dur-la a terme en la mesura que ho permetin les disponibilitats pressupostàries.

Seguiment de l'Actuació d'ofici núm. 2491/95 (Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya de 21 de març de 1996, pàg. 2419)

*Visita al Centre Penitenciari de Ponent, a Lleida*

En data 15 de desembre de 1995, el Síndic de Greuges va visitar el Centre Penitenciari de Ponent, a Lleida, i va traslladar al Departament de Justícia una valoració globalment positiva del funcionament del centre, amb les consideracions específiques següents:

– Constatats en aquest centre penitenciari els avantatges que comporta tant per als interns com per als funcionaris la separació en dos recintes dels interns que poden sortir a l'exterior i dels qui hi romanen en règim tancat, cal tenir en compte aquesta innovació a l'hora de dissenyar els nous centres penitenciaris que es puguin construir en un futur pròxim.

Cal millorar l'habitabilitat de les celles destinades a les dones, i fer obres a la infermeria, per tal que els malalts psiquiàtrics puguin estar en un pavelló independent.

S'hauria de continuar en la mateixa línia organitzativa del treball productiu dels interns, que els permet actualment de participar-hi en un percentatge superior al 50%.

El Síndic considera positiu qualsevol desenvolupament de la normativa penitenciària, com el que s'ha elaborat en aquest centre, que serveixi per augmentar la seguretat jurídica tant dels funcionaris com dels interns.

El Departament de Justícia, en data 25 de març de 1996, respongué essencialment en aquests termes:

Quant a la recomanació sobre la separació en dos recintes dels interns que poden gaudir de permisos respecte dels altres, en el disseny dels nous centres penitenciaris que la Generalitat construeixi, es procurarà efectivament seguir el mateix criteri en les noves presons.

Pel que fa a la millora de l'habitabilitat de les celles per a les dones, es procurarà traslladar dones penades al Centre Penitenciari de Brians-Dones.

Amb relació a la infermeria, s'ha previst de fer-hi obres de millora de la situació dels malalts psiquiàtrics.

11814

## SECCIÓ 9

## QUEIXES PRIVADES I/O INCONCRETES

## 1.1. INTRODUCCIÓ

En aquesta secció englobem totes aquelles queixes en què, a diferència de les de seccions anteriors, no es qüestiona l'actuació d'una Administració pública, sinó que versen sobre assumptes entre particulars, ja siguin persones físiques o jurídiques.

El 1996 hi comptabilitzem un total de 67 queixes rebudes i 584 consultes resoltes, que classifiquem en dos grups – queixes privades i queixes inconcretes, denominació aquesta darrera que utilitzem en el cas que se'n exposin opinions sense denunciar cap actuació concreta– el nombre respectiu de les quals és desglossat en els annexos estadístics d'aquest Informe.

## 1.2. QUEIXES PRIVADES I/O INCONCRETES

Pel que fa a la temàtica d'aquest tipus de queixes, signifiquem que, a més de les que exposen conflictes entre particulars, se'ns presenten les que demanen orientació i informació sobre assumptes que interessin així com també aquelles que desitgen el suport de la Institució a la seva pretensió.

Enumerem a continuació els grans blocs de matèries de les queixes privades que s'han rebut durant l'any 1996.

En el primer bloc es destaquen les qüestions referents a reclamacions contra entitats financeres, és a dir bancs i caixes d'estalvis. En aquests casos, un cop analitzat l'assumpte, s'orienta el ciutadà cap als defensors dels clients de l'entitat, i en alguns casos també al servei de reclamacions del Banc d'Espanya; quan la queixa té origen en l'ús de dades de caràcter personal, tractades per mitjans informàtics, se'ls adreça a l'Agència de Protecció de Dades.

El segon grup de queixes inclou les qüestions que versen sobre assumptes o conflictes entre particulars. Hi incloem tant les queixes que exposen conflictes entre veïns, moltes d'elles fruit d'una mala convivència, com les referents a discrepàncies en relacions contractuals de tota mena o incompliments d'una de les parts, com la que exposem a continuació d'aquest comentari, en la qual un ciutadà pateix un cas de morositat. També hi figuren les que plantegen conflictes entre treballadors i les empreses en que presten servei. Així mateix, la gestió i administració interna de comunitats de propietaris és exposada davant del Síndic per tal de cercar solució o mediació. En matèria d'arrendaments, tot i el comentari fet línies abans, també se'ns demana orientació, com en el cas d'una ciutadana barcelonina, arrendatària, que no sabia com defensar els seus drets i interessos en no tenir prou recursos per contractar un advocat.

En aquest cas, s'aconsella els promotors de les queixes acudir a vies d'arbitratge o bé a requerir un assessorament jurídic, quan escau mitjançant els Serveis d'Orientació Jurídica, per instar la sol·licitud d'advocat d'ofici.

Un altre bloc de queixes es refereix als casos en què es qüestiona les actuacions de les companyies d'assegurances, bé perquè deriven de sinistres o accidents de circulació, i consideren que no han estat ben atesos, bé perquè no estan conformes amb els serveis prestats, o, encara, perquè qüestionen l'augment de les quotes de les pòlisses contractades. En aquests casos, s'orienta els promotors als defensors dels clients de les companyies o bé a la Direcció General d'Assegurances.

Agrupem també dins la secció de queixes privades les relatives a ciutadans que qüestionen actuacions de professionals que han contractat, bé perquè entenen que no han estat ben assistits, bé perquè qüestionen el cost dels seus serveis, etc. En aquests supòsits, quan és del cas, s'informa els promotors que prèviament han de posar la reclamació en coneixement del col·legi professional corresponent.

Diferint dels blocs anteriors, ja que bàsicament no es tracta de queixes, sinó de peticions d'orientació o informació, se'ns remeten sol·licituds com la que exposen a continuació sobre el testament hològraf, o com la del ciutadà que, trobant-se de cop en angúnies –robatori i destrossa del vehicle–, demana ajuda per poder superar la situació.

En aquest sentit, també ens va arribar la queixa d'un jove que, angoixat per la situació de crisi i manca de feina, demanava que el Síndic instés la renovació del seu contracte de treball.

Tot això permet a la Institució el tenir una visió més real de l'estat en què es troba la societat en un moment determinat i, si bé no disposa de competències per entrar en el fons dels assumptes que se li plantegen, sí que li permet acomboiar els que li demanen suport i, a més, tenir una idea aproximada del grau de difusió de serveis d'ajuda al ciutadà, com ara els serveis d'orientació jurídica, de defensa del consumidor, etc.

En el primer bloc es destaquen les qüestions referents a reclamacions contra entitats financeres, és a dir bancs i caixes d'estalvis. En aquests casos, un cop analitzat l'assumpte, s'orienta el ciutadà cap als defensors dels clients de l'entitat, i en alguns casos també al servei de reclamacions del Banc d'Espanya; quan la queixa té origen en l'ús de dades de caràcter personal, tractades per mitjans informàtics, se'ls adreça a l'Agència de Protecció de Dades.

## Queixa núm. 194/96

*Serveis bancaris*

La promotora d'aquesta queixa qüestionà l'actuació d'un banc en estimar que no havia obrat correctament quant a l'obertura d'un compte corrent i també pel fet que no li va facilitar prou informació sobre les dades que ella mateixa li havia demanat.

Després d'informar la interessada de les competències d'aquesta Institució i, per tant, de la impossibilitat d'intervenir en aquests casos, el Síndic de Greuges li va facilitar el nom i l'adreça del defensor de l'entitat bancària, a l'objecte que pogués presentar la seva reclamació.

Queixa núm. 244/96

*Informació sobre la junta general d'una associació*

Un ciutadà de Barcelona demanà al Síndic que li facilités urgentment la informació necessària per poder saber, com a membre d'una associació, quins eren els documents que l'entitat ha de facilitar als seus membres abans de la junta general. També demanava, en cas de disconformitat amb algun dels acords adoptats per la junta, com impugnar-los i davant de quin òrgan i en quin termini.

El Síndic va respondre a l'interessat sobre les qüestions plantejades i li facilità una còpia de la legislació aplicable al cas.

Queixa núm. 725/96

*Informació sobre el testament hològraf*

El senyor . demanà al Síndic que l'informés quant a la constitució i validesa del testament hològraf, i també de la revocació i ineficàcia dels testaments.

Se li va donar resposta a aquestes qüestions a més de facilitar-li còpia del que estableix el Codi Civil quant a les qüestions que plantejava.

Queixa núm. 2008/96

*Disconformitat amb l'acord adoptat per una mútua de previsió social*

El promotor d'aquesta queixa comunicà al Síndic que, com a associat d'una mútua de previsió social, estava disconforme que l'entitat, en una assemblea general, hagués adoptat l'acord de modificar el seu propi reglament regulador. Per això, com a afectat, volia que el Síndic l'informés per poder defensar els seus drets i interessos.

A l'interessat, després d'assabentar-lo de les competències de la nostra Institució, se li va aconsellar que es posés en contacte amb l'entitat per tal de saber les circumstàncies actuals de l'afer, i també amb el Defensor del Soci de la referida entitat.

Queixa núm. 451/96

*Augment de les primes d'assegurança*

L'objecte d'aquesta queixa es referia a les primes que havia d'abonar un ciutadà per l'assegurança que havia contractat sobre serveis funeraris, que, des del moment que havia subscrit la pòlissa, havien tingut un augment molt considerable. Per aquest motiu, demanava al Síndic que l'informés de l'organisme a què s'havia d'adreçar.

Atesa la qüestió, el Síndic va informar l'interessat que havia d'adreçar prèviament la seva reclamació a la Direcció General d'Assegurances, facilitant-li les dades corresponents al dit organisme.

Queixa núm. 1086/96

*Una propietària que qüestiona l'actuació de l'administrador de la finca*

L'autora de la queixa va exposar allò que considerava irregular quant a l'actuació professional seguida per l'administrador de finques en la gestió de la comunitat de propietaris on resideix.

El Síndic va indicar a la interessada que correspon al Col·legi d'Administradors de Finques dilucidar a instància seva aquesta qüestió, per la qual cosa li va indicar les dades pertinents als efectes referits.

Queixa núm. 2075/96

*Danys a l'habitatge*

El promotor d'aquesta queixa va demanar al Síndic la seva intervenció davant d'una empresa constructora, ja que, en ser titular d'un habitatge en què havien sorgit una sèrie de danys, l'empresa no volia fer-se càrrec de les reparacions consegüents.

Es va informar l'interessat que el Síndic no té competències per intervenir en un assumpte entre particulars, ja que, en el seu cas, el coneixement i resolució d'aquests afers correspon als tribunals, per la qual cosa se li va suggerir l'assistència d'un advocat.

Queixa núm. 639/96

*Desesperació davant d'un cas de morositat*

El senyor . s'adreçà al Síndic tot exposant-li que, havent sofert un cas de morositat d'un particular, s'havia posat en mans d'un advocat per instar la corresponent reclamació de quantitat en via judicial, però l'advocat l'havia advertit que, atesa la insolvència del deutor, no es podia afectar ni executar cap bé amb què poder-se rescabalar.

Angoixat per aquesta situació, demanava al Síndic si hi havia alguna altra possibilitat de resoldre aquest assumpte.

El Síndic li respongué que únicament correspon als tribunals resoldre aquestes qüestions entre particulars, si bé les circumstàncies que envoltaven aquest afer feien difícil d'obtenir el deute reclamat.

Queixa núm. 1589/96

*Robatori i destrossa del vehicle*

En aquest cas es demanava orientació i informació respecte al robatori d'un vehicle d'un veí d'una població de la província de Barcelona. Pocs dies després de la desaparició, el vehicle havia aparegut en un altre municipi, totalment destrossat.

El propietari, que encara en pagava l'import a terminis i no tenia assegurat el vehicle a tot risc, i a les dificultats econòmiques que patia havia d'afegir la reparació amb un cost molt elevat, sol·licitava si existia alguns fons, subvenció o ajut oficial per a aquests supòsits.

11816

Després d'informar-lo de la inexistència d'ajuts oficials per a aquests afers, el Síndic li va indicar que, ateses les circumstàncies descrites, l'única via per rescalabar-se dels danys seria que la denúncia que havia presentat es pogués dirigir a les persones causants dels danys i que aquests en resultessin responsables i fossin condemnats a indemnitzar-lo, cosa que correspon únicament esbrinar i determinar a l'autoritat judicial competent.

## SECCIÓ 10

### RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS

#### 1.1. INTRODUCCIÓ

En aquesta secció s'informa de les 47 recomanacions o suggeriments de caràcter general, formulats pel Síndic en el període a que fa referència aquest Informe.

Val a dir que la major part d'actuacions del Síndic en què es considera necessari fer alguna consideració a l'Administració, la forma adoptada és el recordatori de deures legals i, en segon terme, de suggeriment.

En algunes ocasions, però, el Síndic formula una recomanació o un suggeriment d'abast general.

El Síndic anomena «recomanació» la resolució mitjançant la qual es posa de manifest a l'Administració o a l'òrgan legislatiu competent –directament o mitjançant un altre Comissionat parlamentari– la conveniència de dictar una determinada norma, legal o reglamentària, o de modificar les vigents, a l'efecte d'adequar el bloc de la legalitat a la Constitució i l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, els tractats i convenis internacionals ratificats per l'Estat espanyol, omplir un buit normatiu o eliminar una contradicció entre normes vigents.

Es designa amb el nom de «suggeriment» la resolució que emet el Síndic quan, malgrat no haver-hi una actuació administrativa irregular, creu oportú d'instar l'Administració –directament o mitjançant un altre Comissionat parlamentari– a prendre les mesures o adoptar els criteris, interpretatius o organitzatius, que considera adequats per remeiar un resultat injust o perjudicial a què condueix l'aplicació de les disposicions normatives. El caràcter general del suggeriment és determinat per la pluralitat de destinataris a què va adreçat.

#### 1.2 RELACIÓ DE LES RECOMANACIONS I ELS SUGGERIMENTS GENERALS FORMULATS. (AGRUPATS D'ACORD AMB ELS CAPÍTOLS D'AQUEST INFORME).

##### *Administració general*

##### *1. Procediment administratiu. Funció pública*

– Suggeriment al Departament d'Economia i Finances en relació amb l'abonament d'interessos pel retard en el pagament d'ajuts (Actuació d'Ofici núm. 2849/96).

– Suggeriment al Departament de Governació en relació amb l'avaluació de proves mèdiques en els processos selectius (Queixa núm. 2003/94).

##### *3. Seguretat ciutadana*

– Suggeriment a l'Ajuntament de Sitges en relació amb la identificació de persones i la seva documentació per part de la Policia Municipal (Queixes núms. 1989/96, 2402/96 i 2481/96).

– Suggeriments als ajuntaments de Catalunya en relació amb la videovigilància (Queixa núm. 1809/94).

– Suggeriments als ajuntaments de l'Hospitalet de Llobregat, el Prat de Llobregat, Badalona, Sabadell i Rubí, en relació amb els dipòsits de detinguts (Actuacions d'Ofici núms. 2607/96, 2608/96, 2663/96, 2748/96 i 2834/96).

##### *4. Immigració*

– Flexibilització en la concessió d'autoritzacions de retorn (Actuació d'Ofici núm. 1864/96).

– Valoració dels programes d'actuació del Pla Interdepartamental d'Immigració (Actuació d'Ofici núm. 1068/96).

##### *Ordenació del territori*

##### *1. Habitatge*

– Suggeriments al Departament de Política Territorial i Obres Públiques en relació amb els ajuts previstos al Pla d'Habitatge (Actuació d'Ofici núm. 940/96).

##### *3. Medi ambient*

– Recomanació al Departament de Medi Ambient en relació amb la normativa atributiva de competències en matèria d'aigües residuals (Queixa núm. 1627/94).

– Suggeriment al Departament de Governació i Recomanaació al Departament de Sanitat en relació amb la celebració de revetlles i la venda irracional de begudes alcohòliques (Actuació d'Ofici núm. 1751/96).

##### *Sanitat*

– Recomanaació al Departament de Sanitat i Seguretat Social en relació amb la lliure elecció de metge (Queixa núm. 997/96).

– Recomanaació al Departament de Sanitat i Seguretat Social en relació amb les emergències mèdiques, accidents de trànsit i serveis especialitzats (Queixa núm. 1066/96).

– Suggeriments al Departament de Sanitat i Seguretat Social en relació amb les condicions medicoassistencials dels hospitals psiquiàtrics (Actuacions d'Ofici núms. 251/96, 1318/96 i 1560/96).

– Recomanaacions i suggeriments al Departament de Sanitat i Seguretat Social sobre la informació als afectats per la sida i coordinació entre els òrgans de l'administració implicats (Queixa núm. 630/96).

– Suggeriment al Departament de Sanitat i Seguretat Social en relació amb el finançament d'un preparat

dietoterapèutic per tractar una malaltia (Queixa núm. 1728/96).

– Suggestiment al Departament de Sanitat i Seguretat Social en relació amb els serveis i recursos destinats al tractament de les ludopaties (Queixa núm. 520/96).

#### *Consum*

– Suggestiment a l'Ajuntament del Vendrell en relació amb els rebuts d'aigua (Queixa núm. 2277/93).

– Suggestiment a l'empresa concessionària FECSA en relació amb el nou sistema de pagament fix mensual de consum d'electricitat (Actuació d'Ofici núm. 939/96).

– Suggestiment a l'empresa concessionària Túnel del Cadí S.A. a fi de millorar l'atenció a l'usuari (Queixa núm. 1545/96).

#### *Treball i pensions*

– Suggestiment al Departament de Treball sobre el control de les empreses de treball temporal (Queixa núm. 1064/96).

– Recomanació mitjançant el Defensor del Poble al Ministeri de Treball i Seguretat Social en relació amb els Treballs de col·laboració social (Queixa núm. 196/96).

– Recomanació als Departaments de Treball i de Benestar Social en relació amb la pensió no contributiva de viduïtat (Actuació d'Ofici núm. 432/96).

#### *Serveis socials*

– Suggestiments al Departament de Benestar Social en relació amb les condicions assistencials de persones amb discapacitats psíquiques, ingressades en els centres de Vilhablanca, Valldaura, La Pineda, Montserrat Montero i Can Ruti (Actuacions d'Ofici núms. 251/96, 975/96, 1030/96, 1260/96, 1488/96 i 2750/96).

– Recomanació conjunta dels Síndics de Greuges de l'Estat, mitjançant el Defensor del Poble, en relació amb la consideració de família nombrosa per les unitats familiars en casos de minusvalidesa dels fills (Actuació d'Ofici núm. 2911/96).

#### *Infants*

– Suggestiments al Departament de Justícia en relació amb el centre de menors Els Castanyers (Actuació d'Ofici núm. 432/96).

– Recomanacions a la Direcció General d'Atenció a la Infància, en relació amb alguns requisits per adoptar (Queixa núm. 1090/96).

– Recomanacions al Departament de Justícia, en relació amb el lliurament dels informes valoratius d'idoneïtat en els processos d'adopció (Queixa núm. 1763/95).

### *Ensenyament i Cultura*

#### *1. Ensenyament*

– Recomanació al Departament d'Ensenyament en relació amb la condició de famílies nombroses i el procediment d'admissió d'alumnes en centres docents (Queixa núm. 929/96).

– Recomanació al Departament d'Ensenyament en relació amb el criteri de proximitat del domicili per a l'admissió d'alumnes (Queixa núm. 888/96).

– Recomanació al Departament d'Ensenyament en relació amb la gratuïtat del transport escolar en centres d'educació especial concertats (Queixa núm. 1035/95).

– Recordatori al Departament d'Ensenyament que la publicació és un requisit d'eficàcia de les disposicions generals (Queixa núm. 1977/95).

– Suggestiment al Departament d'Ensenyament per tal d'assegurar una correcta aplicació de les normes d'avaluació d'alumnes de Formació Professional per part dels centres docents (Actuació d'Ofici núm. 467/96).

– Suggestiment al Departament d'Ensenyament en relació amb el control de l'incompliment del concert per part dels centres privats (Queixa núm. 813/94).

#### *2. Ensenyament universitari*

– Suggestiment a la Universitat de Lleida en relació amb la devolució de l'import de la matrícula pel caràcter de «matrícula provisional» (Queixa núm. 172/96).

– Recomanació al Comissionat per a Universitats i Recerca sobre el recàrrec per segons estudis en les taxes universitàries (Queixa núm. 2681/96).

### *Justícia*

#### *1. Administració de Justícia*

– Suggestiment al Departament de Justícia sobre el retard en el pagament d'honoraris als perits judicials (Queixes núms. 1482/94, 1762/96 i 2166/96).

#### *2. Serveis penitenciaris*

– Interpretació de la disposició transitòria segona del nou Codi Penal (Queixes núms. 1467/96, 1862/96 i 2162/96).

– Suggestiments al Departament de Justícia en relació amb els centres penitenciaris de Girona, Figueres, Quatre Camins, Homes de Barcelona i Can Brians (Actuacions d'Ofici núms. 1421/96, 1442/96, 1423/96, 3020/96 i 3021/96).

11818

## SECCIÓ 11

## ACTUACIONS D'OFICI

Aquest capítol dona compte de les quaranta sis actuacions d'ofici tramitades l'any 1996 pel Síndic, a l'empara d'allò que disposa l'article 1.2 de la Llei que regula la Institució.

La relació a continuació, segueix la sistemàtica de les àrees en què s'organitza l'activitat del Síndic i les seccions i els capítols d'aquest Informe, en els que s'han exposat.

Les actuacions iniciades en exercicis anteriors i que han prosseguit el 1996 es comenten al capítol següent de «Seguiment de queixes»

*Administració general**1. Procediment administratiu. Funció pública*

A/O 2849/96. Suggeriment al Departament d'Economia i Finances en relació amb l'abonament d'interessos pel retard en el pagament d'ajuts

*3. Seguretat ciutadana*

A/O 1864/96. Visita al Dipòsit Municipal de Detinguts de l'Hospitalet de Llobregat.

A/O 2608/96. Visita al Dipòsit Municipal de Detinguts del Prat de Llobregat.

A/O 2663/96. Visita al Dipòsit Municipal de Detinguts de Badalona.

A/O 2748/96. Visita al Dipòsit Municipal de Detinguts de Sabadell.

A/O 2749/96. Visita al Dipòsit Municipal de Detinguts de Cerdanyola.

A/O 2834/96. Visita al Dipòsit Municipal de Detinguts de Rubí.

*4. Immigració*

A/O 1864/96. Flexibilització en la concessió d'autoritacions de retorn.

A/O 1068/96. Valoració dels programes d'actuació del Pla Interdepartamental d'Immigració.

A/O 2099/96. Debat sobre immigració illegal i delinqüència.

*Ordenació del territori**1. Habitatge*

A/O 940/96. Els ajuts previstos al Pla d'Habitatges.

*3. Medi ambient*

A/O 1751/96. Celebració de revetlles o altres espectacles esporàdics i recomanació al Departament de Sanitat en relació amb l'oferta irracional de begudes alcohòliques.

A/O 1752/96. Contaminació atmosfèrica per descàrrega de soja al Port Autònom de Barcelona.

A/O 3328/96. Previsió de la construcció d'una incineradora en l'aprovació inicial del Programa Metropolità de Gestió de Residus Municipals.

*Sanitat*

A/O 433/96. Construcció del Centre d'Atenció Primària de Vilassar de Mar – Cabrera (Maresme).

A/O 251/96. Condicions medicoassistencials dels hospitals psiquiàtrics. Visita al Sanatori Villablanca, de Reus.

A/O 1318/96. Condicions medicoassistencials dels hospitals psiquiàtrics. Visita a l'Hospital del Sagrat Cor de Martorell.

A/O 1560/96. Condicions medicoassistencials dels hospitals psiquiàtrics. Visita als serveis de salut mental de l'Hospital Psiquiàtric Sant Joan de Déu.

A/O 3129/96. Detecció hospitalària d'infants en situació de risc.

*Consum*

A/O 939/96. El nou sistema de pagament fix mensual de consum d'electricitat.

A/O 2826/96. La normativa aplicable a la verificació dels comptadors d'aigua.

*Treball i pensions*

A/O 1546/96. Residències de Temps Lliure.

A/O 432/96. Recomanació als Departaments de Treball i de Benestar Social en relació amb la pensió no contributiva de viduïtat.

*Serveis socials*

A/O 251/96. Condicions assistencials dels disminuïts psíquics. Visita al Sanatori Villablanca, de Reus.

A/O 975/96. Visita a la llar residència per a disminuïts psíquics Valldaura.

A/O 1030/96. Residència de disminuïts psíquics profunds La Pineda, de Terrassa.

A/O 1260/96. En relació amb persones que presenten diverses problemàtiques.

A/O 1488/96. Residència de disminuïts psíquics Montserrat Montero, de Cerdanyola del Vallès.

A/O 2750/96. Visita al Centre d'Atenció Especialitzada per a Disminuïts Psíquics Profunds Can Ruti, de Badalona.

A/O 1848/96. Visita a la Casa Asil de Sant Andreu del Palomar, de Barcelona.

A/O 2911/96. La consideració de família nombrosa per les unitats familiars en casos de minusvalidesa dels fills.

*Infants*

A/O 200/96. Divulgació als mitjans de comunicació d'uns problemes amb l'acolliment d'una menor.

A/O 1277/96. Visita al Centre Maria Immaculada, de Reus.

A/O 1665/96. Visita a la Llar Mensajeros de la Paz.

A/O 1666/96. Visita al Centre de Menors Santa Clotilde, del Bon Pastor (Girona).

A/O 2626/96. Visita al Servei d'Acolliment Infantil Els Quatre Vents.

A/O 2627/96. Visita a la residència infantil La Immaculada, de Sant Andreu de la Barca.

A/O 2875/96. Visita a la Llar d'Infants Sant Josep, de Barcelona.

A/O 1349/96. Visita al Centre de Menors dels Castanyers.

A/O 1849/96. Conveni de l'Haia en relació amb l'aplicació de la protecció del menor i la cooperació en matèria d'adopció en l'àmbit internacional.

*Ensenyament i Cultura**1. Ensenyament*

A/O 467/96. Avaluació d'alumnes de Formació Professional per part dels centres docents.

*Justícia**1. Administració de Justícia*

A/O 250/96 Informacions periodístiques de risc per a possibles testimonis d'un atemptat terrorista.

*2. Serveis penitenciaris*

A/O 1421/96 Visita al Centre Penitenciari de Girona

A/O 1442/96 Visita al Centre Penitenciari de Figueres

A/O 1423/96 Visita al Centre Penitenciari de Quatre Camins

A/O 3020/96 Visita al Centre Penitenciari d'Homages de Barcelona

A/O 3021/96 Visita al Centre Penitenciari Can Brians

## SECCIÓ 12

## SEGUIMENT

El seguiment es refereix a qüestions exposades en informes anteriors, substancialment alterades per actuacions administratives de l'any 1996. Les referències al *Butlletí Oficial del Parlament* s'han d'entendre efectuades al número 30 de 21 de març de 1995.

Per tal de facilitar la seva consulta, s'agrupen sota l'epígraf de la secció i del capítol en el qual es comenten en aquest Informe. Quan l'assumpte a comentar no té un clar lligam amb els assumptes destacats en el capítol de l'Informe de 1996 en el que pertocaria inserir-lo per raó de la matèria, les alteracions s'exposen en aquesta secció.

*Administració general**1. Procediment administratiu. Funció pública.*

– Expedients sancionadors per incompliment de les normes que fixen l'horari dels establiments comercials (Queixa núm. 1045/95) –es comenta en aquest capítol.

– Seguiment de la proposta al Defensor del Poble perquè estudiï recomanar una modificació de la normativa reguladora de l'exercici del dret de vot per correu dels electors de l'Estat que es troben fora del territori de l'Estat durant el període electoral (Queixa núm. 1860/95)

– Una plaça única d'inspector de la Policia Local s'ha de convocar per concurs-oposició lliure i no per promoció interna (Queixa núm. 2277/94) –es comenta en aquest capítol–

*Ordenació del territori**1. Habitatge*

– Un expedient sancionador tramitat durant vuit anys (Queixa núm. 1788/95)

*3. Medi ambient*

– L'Administració municipal tolera el funcionament d'una activitat que presenta irregularitats administratives i que no té la llicència municipal adequada (Queixa núm. 1223/95)

– Activitat sancionadora de l'Administració per reiterats abocaments incontrolats de residus (Queixa núm. 503/95)

*Sanitat*

– Situació jurídicosanitària dels estrangers no comunitaris (Actuació d'Ofici núm. 1805/94)

– Obligacions dels centres d'atenció primària d'informar els ciutadans dels seus drets i deures, de les prestacions, dels serveis sanitaris i dels requisits d'ús (Queixa núm. 1008/95)

11820

– Suggeriment al Departament de Sanitat i Seguretat i Social, en relació amb les llistes d'espera (Queixa núm. 224/95)

– Recomanació al Departament de Sanitat i Seguretat Social, relativa a la modificació del catàleg de prestacions ortoprotèsiques als minusvàlids que practiquen esport (Queixa núm. 1202/95)

– Suggeriment al Departament de Sanitat i Seguretat Social en relació amb el rescabament de despeses per utilització de serveis mèdics privats (Queixa núm. 327/95)

#### *Serveis socials*

– Residències de disminuïts (Actuació d'Ofici núm. 1320/94)

#### *Infants*

– Visita al Centre d'Acollida de Menors Vilana, de Barcelona (Actuació d'Ofici núm. 2364/95)

– Visita al Centre d'Acollida Els Llimoners, de Barcelona (Actuació d'Ofici núm. 2365/95)

– Visita al Centre de Menors Mare de Déu de la Mercè, de Tarragona (Queixa núm. 2443/95)

#### *Ensenyament i Cultura*

##### *1. Ensenyament*

– Nomenament de substituïts (Queixa núm. 610/95)

– La implantació de la reforma (Queixa núm. 622/95)

##### *2. Ensenyament universitat*

– Accés als estudis universitaris (Queixa núm. 1802/94)

#### *Justícia*

##### *2. Serveis penitenciaris*

– Visita al Centre Penitenciari de Joves La Trinitat, de Barcelona (Actuació d'Ofici núm. 2102/95)

– Visita al Centre Penitenciari de Dones de Wad-Ras, de Barcelona (Actuació d'Ofici núm. 2490/95)

– Visita al Centre Penitenciari de Ponent, a Lleida (Actuació d'Ofici núm. 2491/95)

Queixa 1045/95 (pàgs. 2283 i 2284 del Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya)

#### *Expedients sancionadors per incompliment de les normes que fixen l'horari dels establiments comercials*

A l'exposició d'aquesta queixa dins l'Informe de 1995, ja es feia constar que el Departament de Consum, Comerç i Turisme havia declarat nul·la i sense efecte la sanció imposada a l'empresa titular del Centre Maremàgnum pel Director General de Consum i Disciplina del Mercat. No es tenia coneixement encara de la situació en què havien quedat els expedient sancionadors incoats a diversos botiguers d'aquest centre comercial.

L'esmentat director general de Consum i Disciplina del Mercat, per escrit de data 26 de març de 1996, va comunicar al Síndic de Greuges que, per resolució del dia 11 de gener de 1996, havia deixat sense efecte la sanció imposada als establiments comercials d'aquell centre.

Queixa 2277/94 (pàgs. 2285 i 2286 del Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya)

#### *Una plaça única d'inspector de la Policia Local s'ha de convocar per concurs-oposició lliure i no per promoció interna*

A l'exposició d'aquesta queixa dins l'Informe de 1995, es feia constar que no s'havia rebut encara la corresponent resposta del Departament de Governació a les últimes observacions del Síndic de Greuges. Iniciat ja l'any 1996, han tingut lloc, a l'esmentat expedient, les següents actuacions:

a) En data 8 de març de 1996, el Conseller de Governació va comunicar al Síndic que considerava convenient sol·licitar un informe a la Secretaria General de Funció Pública.

b) En aquest informe, emès el dia 22 d'abril de 1996, s'afirma que no hi hauria cap impediment legal a modificar la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de policies locals, en el sentit de preveure-hi expressament l'accés a la categoria d'inspector de la policia local per promoció interna quan es convoqui una sola plaça i que, mentre no es modifiqui aquesta llei, l'accés s'hauria de fer per mitjà del procediment de concurs-oposició lliure, podent considerar especialment els mèrits dels qui ja presten serveis al cos.

c) En data 30 de maig de 1996, el Conseller de Governació va comunicar al Síndic que havia traslladat els criteris d'aquesta Institució a la Comissió de Coordinació de Polícies Locals, ja que entenia que aquesta era la via més adient per informar els ajuntaments de la correcta interpretació de l'article 31 de la llei de policies locals. També manifestava que les actuacions del seu Departament estarien orientades a garantir l'aplicació de l'esmentat article, de conformitat amb els criteris exposats pel Síndic de Greuges.

d) Atesa l'actitud del Departament de Governació, el Síndic va donar per closa la seva intervenció en aquest assumpte.



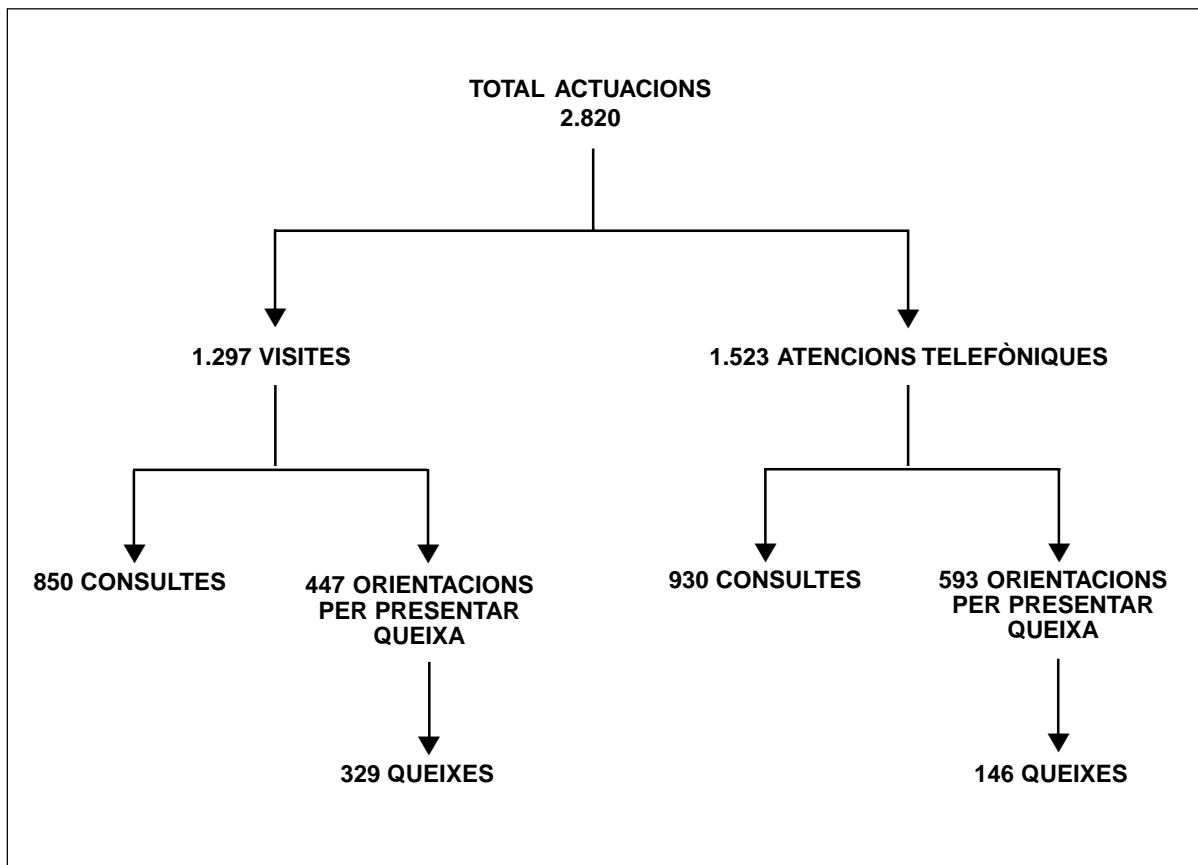
TERCERA PART

ANNEX 1

DADES GENERALS DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

ACTUACIONS GLOBALES DEL SÍNDIC DE GREUGES - 1996

Queixes resoltes pel Servei d'Informació al Ciudadà	1.780
Queixes que han donat lloc a expedient	1.534
Actuacions a iniciativa del Síndic	46
<hr/>	
Total actuacions	3.360

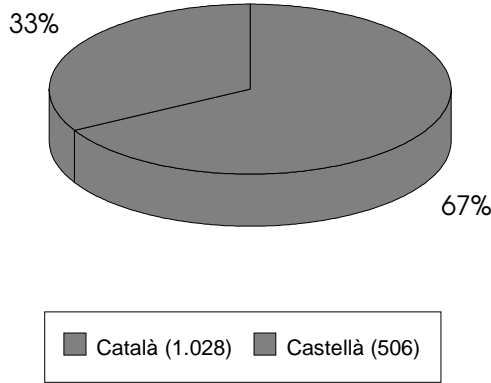


11822

LLENGUA EMPRADA EN LES QUEIXES

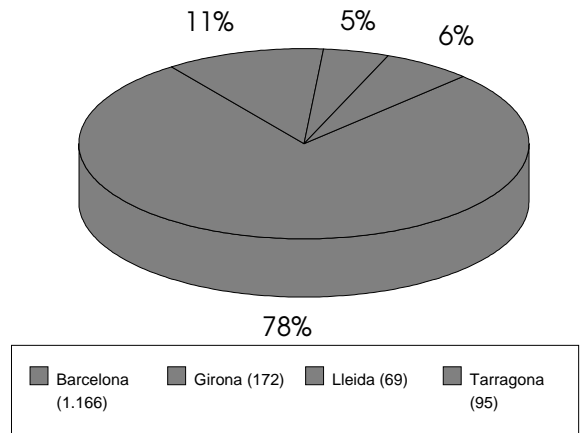
TOTAL: 1.534

(NO S'INCLOUEN ACTUACIONS D'OFICI)



CATALUNYA

TOTAL: 1.502



COMPARACIÓ % POBLACIÓ % QUEIXES

Població	Nombre habitants (1)	%Població	Nombre Queixes	Percent. Queixes s/1.502
Catalunya	6.100.897	100%	1.502	100%
Barcelona	4.648.840	76%	1.166	78%
Girona	526.157	9%	172	11%
Lleida	354.256	6%	69	5%
Tarragona	571.644	9%	95	6%

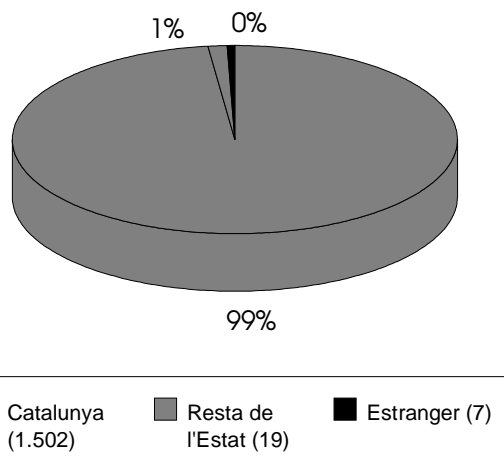
ANNEX 2

CLASSIFICACIÓ TERRITORIAL DE LES QUEIXES

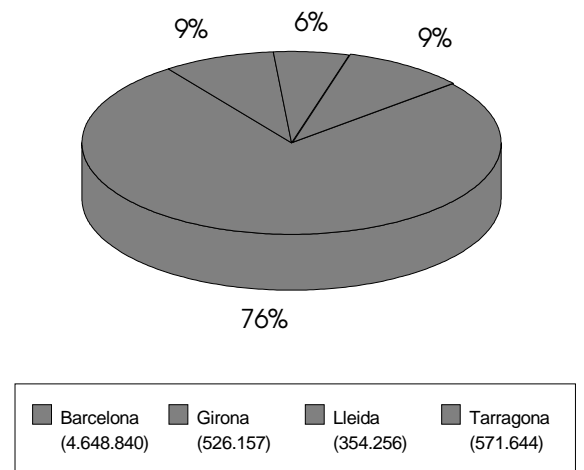
DOMICILI DELS RECLAMANTS

TOTAL EXPEDIENTS: 1.528

(NO S'HI INCLOUEN 6 D'ANÒNIMS)



PERCENTATGE SOBRE HABITANTS





11824

DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LES QUEIXES REBUDES PER ESCRIT, COMPARADES AMB L'ÍNDIX DE POBLACIÓ

Estimacions post-censals de població de Catalunya referides a 31 de desembre de 1995, corresponent a la informació més actualitzada disponible per l'Institut d'Estadística de Catalunya

< 4.000 *habitants*: Alt Empordà, Alt Penedès, Alta Ribagorça, Baix Empordà, Barcelonès, Garraf, Garrotxa, Gironès, Pla de l'Estany, Ribera d'Ebre, Segarra, Vallès Oriental

de 4.000 a 6.000 *habitants*: Anoia, Baix Camp, Baix Llobregat, Cerdanya, Maresme, Osona, Pallars Sobirà, Pla d'Urgell, Ripollès, Segrià, La Selva, Solsonès, Taragonès, Terra Alta, Urgell, Vallès Occidental

de 6.000 a 8.000 *habitants*: Alt Camp, Alt Urgell, Bages, Berguedà, Noguera, Pallars Jussà

> 8.000 *HABITANTS*: BAIX EBRE, BAIX PENEDÈS, CONCA DE BARBERÀ, GARRIGUES, MONTSIÀ

0 *QUEIXES*: PRIORAT, VAL D'ARAN

Comarca - Població	Nombre de Queixes
--------------------	-------------------

Barcelona	
Alt Penedès	21
Castellet i la Gornal	1
Castellví de la Marca	2
El Pla de Penedès	11
La Granada	1
Sant Llorenç d'Hortons	1
Sant Quintí de Mediona	1
Sant Sadurní d'Anoia	2
Subirats	1
Vilafranca del Penedès	11
Anoia	20
Calaf	1
Capellades	3
Castellolí	1
El Bruc	1
Igualada	11
Masquefa	1
Vilanova del Camí	2
Bages	23
Avinyó	1
Balsareny	2
El Pont de Vilomara i Rocafort	1
Manresa	11
Monistrol de Calders	1
Monistrol de Montserrat	1
Navarcles	2
Rajadell	1
Santa Maria d'Oló	2
Súria	1

Comarca - Població	Nombre de Queixes
--------------------	-------------------

Barcelona (cont.)	
Baix Llobregat	111
Castelldefels	2
Cervelló	1
Corbera de Llobregat	5
Cornellà de Llobregat	7
El Prat de Llobregat	7
Esparraguera	4
Esplugues de Llobregat	10
Gavà	3
Martorell	6
Molins de Rei	6
Olesa de Montserrat	3
Sant Andreu de la Barca	2
Sant Boi de Llobregat	18
Sant Climent de Llobregat	2
Sant Esteve Sesrovires	3
Sant Feliu de Llobregat	5
Sant Joan Despí	8
Sant Just Desvern	6
Sant Vincenç dels Horts	5
Santa Coloma de Cervelló	1
Torrelles de Llobregat	2
Vallirana	2
Viladecans	3
Barcelonès	674
Badalona	27
Barcelona	596
L'Hospitalet de Llobregat	30
Sant Adrià de Besòs	2
Santa Coloma de Gramenet	19
Berguedà	6
Berga	1
Gironella	3
Guardiola de Berguedà	1
Puig-Reig	1
Garraf	26
Cubelles	1
Sant Pere de Ribes	5
Sitges	4
Vilanova i la Geltrú	16
Maresme	58
Arenys de Mar	4
Calella	7
Canet de Mar	1
El Masnou	7
Malgrat de Mar	4
Mataró	15
Montgat	1
Pineda de Mar	4
Premià de Mar	7
Sant Pol de Mar	1
Tordera	1
Vilassar de Dalt	1
Vilassar de Mar	5

Comarca - Població	Nombre de Queixes		Comarca - Població	Nombre de Queixes	
Barcelona (cont.)			Girona		
Osona	21		Alt Empordà	29	
Alpens		1	Cadaqués		3
Balenyà		1	El Far d'Empordà		1
Gurb		1	Figueres		11
Malla		1	Garrigàs		1
Manlleu		2	L'Escala		1
Oris		1	La Jonquera		1
Sant Pere de Torelló		3	Llançà		3
Sant Vicenç de Torelló		1	Navata		1
Taradell		1	Palau de Santa Eulàlia		1
Torelló		2	Pont de Molins		1
Vic		7	Portbou		1
			Roses		4
Vallès Occidental	134		Baix Empordà	25	
Badia del Vallès		1	Begur		1
Barberà del Vallès		4	Bellcaire d'Empordà		1
Castellar del Vallès		5	Calonge		4
Castellbisbal		1	Castell-Platja d'Aro		1
Cerdanyola del Valles		14	Forallac		1
Matadepera		3	La Bisbal d'Empordà		1
Montcada i Reixac		7	Palafrugell		2
Palau de Plegamans		5	Palamós		3
Polinyà		1	Sant Feliu de Guíxols		5
Ripollet		9	Santa Cristina d'Aro		2
Rubí		10	Torroella de Montgrí		4
Sabadell		27			
Sant Cugat del Vallès		16	Cerdanya	3	
Sant Llorenç Savall		3	Puigcerdà		3
Santa Perpètua de Mogoda		3			
Sentmenat		1	Garrotxa	24	
Terrassa		21	Besalú		1
Vacarisses		1	Castellfollit de la Roca		1
Valldoreix		1	La Vall d'en Bas		2
Viladecavalls		1	Les Planes d'Hostoles		1
			Maià de Montcal		1
Vallès Oriental	72		Mieres		1
Bigues i Riells		2	Montagut		1
Caldes de Montbui		3	Olot		10
Campins		1	Sant Feliu de Pallerols		1
Canovelles		1	Sant Jaume de Llierca		1
Cànoves i Samalús		1	Santa Pau		3
Cardedeu		2	Tortellà		1
Castellterçol		1			
Fogars de Montclús		1	Gironès	55	
Granollers		10	Cassà de la Selva	2	
La Garriga		1	Fornells de la Selva		1
La Llagosta		2	Girona		40
La Roca del Vallès		6	Salt		5
Les Franqueses del Vallès		4	Sant Gregori		1
Lliçà d'Amunt		1	Sant Joan de Mollet		1
Martorelles		2	Sant Julià de Ramis		1
Mollet del Vallès		12	Sant Martí de Llémena		1
Montmeló		2	Sarrià de Ter		2
Parets del Vallès		3	Vilablareix		1
Sant Antoni de Vilamajor		1			
Sant Celoni		3	Pla de l'Estany	8	
Sant Feliu de Codines		2	Banyoles		4
Sant Pere de Vilamajor		2	Cornellà del Terri		1
Santa Eulàlia de Ronçana		1	Fontcoberta		2
Santa Maria de Palautordera		2	Vilademuls		1
Tagamanent		3			
Vallgorguina		2			
Vilanova del Vallès		1			
Total Comarques de Barcelona		1.166			

11826

Comarca - Població	Nombre de Queixes		Comarca - Població	Nombre de Queixes	
Girona (cont.)			Lleida (cont.)		
Ripollès	5		Solsonès	2	
Campdevàno		3	Pinós		1
Molló		1	Solsona		1
Ripoll		1			
Selva	23		Urgell		7
Arbúcies		1	Agramunt		1
Blanes		6	Anglesola		1
Breda		1	Tàrraga		4
Caldes de Malavella		1	Verdú		1
Hostalric		1			
Lloret de Mar		3	Total Comarques de Lleida		69
Maçanet de la Selva		1			
Sant Coloma de Farners		4	Tarragona		
Tossa de Mar		1	Alt Camp	5	
Vidreres		3	Alcover		1
Vilobí d'Onyar		1	La Ribera		1
			Valls		3
Total Comarques de Girona		172			
			Baix Camp	27	
Lleida			Cambrils		1
Alta Ribagorça	1		Duesaigües		1
El Pont de Suert		1	Les Borges del Camp		2
Alt Urgell	3		Mont-roig del Camp		1
Fígols i Alinyà		1	Reus		21
Organyà		2	Vilanova d'Escornalbou		1
Garrigues	1		Baix Ebre	8	
Juneda		1	Benifallet		1
Noguera	5		Camarles		1
Balaguer		2	L'Aldea		2
Foradada		1	Tortosa		4
Vallfogona de Balaguer		2	Baix Penedès	4	
Pallars Jussà	2		Calafell		2
Tremp		2	El Vendrell		2
Pallars Sobirà	1		Conca de Barberà	1	
Tírvia		1	Vimodí		1
Pla d'Urgell	6		Montsià	6	
Golmès		1	Alcanar		2
Mollerussa		3	Sant Carles de la Ràpita		2
Torregrossa		1	Santa Bàrbara		1
Vilanova de Bellpuig		1	Uldecona		1
Segarra	9		Ribera d'Ebre	10	
Cervera		6	Ascó		1
Els Plans de Sió		2	Flix		1
Granyadella		1	Garcia		1
Segrià	32		Ginestar		1
Almacelles		1	Móra d'Ebre		1
Alpicat		1	Móra la Nova		2
La Granja d'Escarp		1	Ribera-roja d'Ebre		1
Lleida		26	Tivissa		2
Puigverd de Lleida		1			
Rosselló		1			
Soses		1			

Comarca - Població	Nombre de Queixes	Procedents de l'estranger	
Tarragona (cont.)		Classificació per països	
Tarragonès	31		
Altafulla	1	Andorra	4
La Nou de Gaià	1	Brasil	1
La Riera de Gaià	1	França	2
La Secuita	1		
Salou	1		
Tarragona	25	Total	7
Vila-seca	1		
Terra Alta			
Batea	3		
Horta de Sant Joan	1		
	2		
Total Comarques de Tarragona			
	95		

---

 Procedents de la resta de l'Estat
 

---

Bizkaia	1
Córdoba	1
Castelló	1
Gran Canaria	1
Granada	1
Madrid	2
Málaga	1
Melilla	1
Múrcia	1
Ourense	1
València	4
Zaragoza	4
<hr/>	
Totatl	19

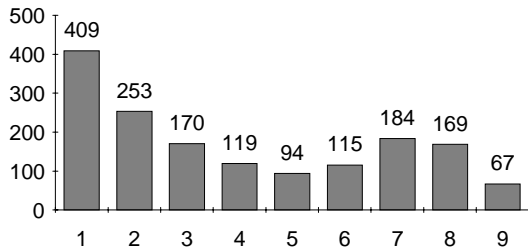
11828

ANNEX 3

CLASSIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS PER LA TEMÀTICA QUE PLANTEGEN

A. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA I ACTUACIONS D'OFICI PER SECCIONS

TOTAL: 1.580

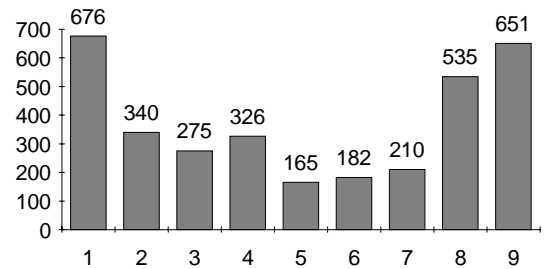


- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| 1. Administració general (25%)   | 6. Serveis Socials (7%)                  |
| 2. Ordenació del territori (16%) | 7. Ensenyament i Cultura (12%)           |
| 3. Tributària (11%)              | 8. Justícia (11%)                        |
| 4. Sanitat i Consum (8%)         | 9. Queixes privades i/o inconcretes (4%) |
| 5. Treball i Pensions (6%)       |  |

C. CLASSIFICACIÓ GLOBAL DE LES ACTUACIONS PER SECCIONS

(INCLOU QUEIXES, ACTUACIONS D'OFICI I CONSULTES)

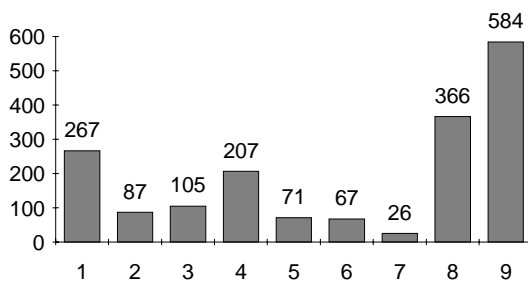
TOTAL: 3.360



- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1. Administració general (20%)   | 6. Serveis Socials (5%)                   |
| 2. Ordenació del territori (10%) | 7. Ensenyament i Cultura (6%)             |
| 3. Tributària (8%)               | 8. Justícia (16%)                         |
| 4. Sanitat i Consum (10%)        | 9. Queixes privades i/o inconcretes (19%) |
| 5. Treball i Pensions (5%)       |   |

B. CLASSIFICACIÓ DE CNSULTES RESOLTES EN ELMOMENT DE LA VISITA O EN HORES POSTERIORES

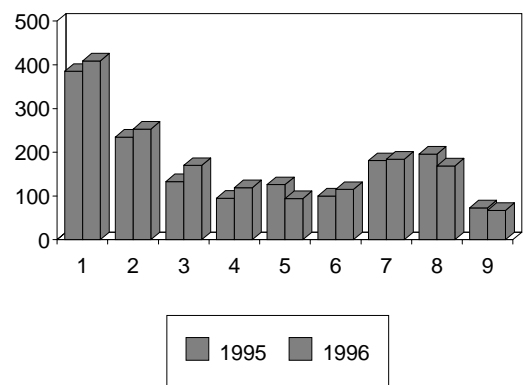
TOTAL: 1.780



- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 1. Administració general (15%)  | 6. Serveis Socials (4%)                   |
| 2. Ordenació del territori (5%) | 7. Ensenyament i Cultura (1%)             |
| 3. Tributària (6%)              | 8. Justícia (21%)                         |
| 4. Sanitat i Consum (12%)       | 9. Queixes privades i/o inconcretes (32%) |
| 5. Treball i Pensions (4%)      |   |

CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA I ACTUACIONS D'OFICI PER SECCIONS

COMPARACIÓ AMB ANYS ANTERIORS



- |                            |                                     |
|----------------------------|-------------------------------------|
| 1. Administració general   | 6. Serveis Socials                  |
| 2. Ordenació del territori | 7. Ensenyament i Cultura            |
| 3. Tributària              | 8. Justícia                         |
| 4. Sanitat i Consum        | 9. Queixes privades i/o inconcretes |
| 5. Treball i Pensions      |                                     |



## A. EXPEDIENTS DE QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI

Secció	Temàtica plantejada	Nombre d'exp.
<i>1. Administració General</i>		
	Personal	62
	Servei militar i prestació substitutòria	6
	Contractació administrativa	26
	Coacció administrativa	54
	Estrangeria i situació d'apàtrida	36
	Prestacions patrimonials	12
	Responsabilitat patrimonial de l'Administració	16
	El procediment com a garantia de l'administrat	176
	Actuació forces de seguretat	21
	<b>Total:</b>	<b>409</b>

<i>2. Ordenació del Territori</i>		
	Habitatge	65
	Urbanisme	97
	Medi ambient i qualitat de vida	91
	<b>Total:</b>	<b>253</b>

<i>3. Tributària</i>		
	Tributs	55
	Preus públics	1
	Gestió tributària	114
	<b>Total:</b>	<b>170</b>

Secció	Temàtica plantejada	Nombre d'exp.
<i>4. Sanitat i consum</i>		
	Salut pública	23
	Deficiències sanitàries	20
	Personal	9
	<b>Total:</b>	<b>52</b>
	Consum	67
	<b>Total:</b>	<b>67</b>
<b>Total:</b>		<b>119</b>

Secció	Temàtica plantejada	Nombre d'exp.
<i>5. Treball i pensions</i>		
	Pensions especials republicans	5
	Seguretat Social	51
	Treball	38
	<b>Total:</b>	<b>94</b>

Secció	Temàtica plantejada	Nombre d'exp.
<i>6. Serveis socials i infants</i>		
	Deficients físics	16
	Deficients psíquics	11
	Gent gran	18
	Grups marginats	8
	Bosses de pobresa	15
	<b>Total:</b>	<b>68</b>
	Infants	47
	<b>Total:</b>	<b>47</b>
<b>Total:</b>		<b>115</b>

<i>7. Ensenyament i Cultura</i>		
	Alumnes	77
	Professors	30
	Centres docents	38
	Gestió acadèmica	5
	Altres aspectes educatius	6
	Normalització lingüística	17
	Altres temes culturals	11
<b>Total:</b>		<b>184</b>

11830

Secció	Temàtica plantejada	Nombre d'exp.	Secció	Temàtica plantejada	Nombre d'exp.
8. Justícia			4. Sanitat i Consum		
	Administració de Justícia	121		Salut pública	23
	Serveis Penitenciaris	48		Deficiències sanitàries	26
				Personal	1
				Total: 50	
Total:		169		Consum	157
				Total: 157	
9. Queixes privades i/o inconcretas			Total:		207
	Privades	63			
	Inconcretas	4			
Total:		67	5. Treball i Pensions		
Total expedients	1.580			Pensions especials republicans	5
				Seguretat Social	46
				Treball	20
			Total:		71
<b>B. CONSULTES RESOLTES EN EL MOMENT DE LA VISITA O EN HORES POSTERIORS</b>			6. Serveis socials i infants		
Secció	Temàtica plantejada	Nombre d'exp.		Deficients físics	2
				Deficients psíquics	6
1. Administració general				Gent gran	5
	Personal	16		Dones	2
	Servei militar i prestació substitutòria	24		Grups marginats	4
	Contractació administrativa	15		Bosses de pobresa	35
	Coacció administrativa	63		Total: 54	
	Estrangeria i situació d'apàtrida	20		Infants	13
	Expropiació forçosa	7		Total: 13	
	Responsabilitat patrimonial de l'Administració	9	Total:		67
	Manca de coordinació entre administracions	1			
	El procediment com a garantia de l'administrat	84	7. Ensenyament i Cultura		
	Actuació forces seguretat	28		Alumnes	16
Total:		267		Gestió Acadèmica	3
				Pares d'alumnes	1
2. Ordenació del territori				Normalització Lingüística	6
	Habitatge	21	Total:		26
	Urbanisme	41			
	Medi ambient i qualitat de vida	25	8. Justícia		
Total:		87		Administració de Justícia	360
				Serveis Penitenciaris	6
3. Tributària			Total:		366
	Tributs	55			
	Gestió tributària	47	9. Queixes privades i/o inconcretas		
	Preus públics	3		Privades	565
Total:		105		Inconcretas	19
			Total:		584
			Total expedients		1.780

## CLASSIFICACIÓ GLOBAL D'EXPEDIENTS DE QUEIXES

## ACTUACIONS D'OFICI I CONSULTES RESOLTES

Secció	Temàtica plantejada	Nombre d'exp.	Secció	Temàtica plantejada	Nombre d'exp.
<b>1. Administració general</b>			<b>6. Serveis socials</b>		
	Personal	78		Deficients físics	18
	Servei militar i prestació substitutòria	30		Deficients psíquics	17
	Contractació administrativa	41		Gent gran	23
	Coacció administrativa	117		Dones	2
	Estrangeria i situació d'apàtrida	56		Grups Marginats	12
	Expropiació forçosa	19		Bosses de pobresa	50
	Responsabilitat patrimonial de l'Administració	25		Total: 122	
	El procediment com a garantia de l'administrat	260		Infants	60
	Manca de coordinació entre administracions	1		Total: 60	
	Actuació forces de seguretat	49			
<b>Total:</b>		<b>676</b>	<b>Total:</b>		<b>182</b>
<b>2. Ordenació del territori</b>			<b>7. Ensenyament i Cultura</b>		
	Habitatge	86		Alumnes	93
	Urbanisme	138		Professors	30
	Medi ambient i qualitat de vida	116		Pares d'alumnes	1
<b>Total:</b>		<b>340</b>		Centres docents	38
<b>3. Tributària</b>				Gestió acadèmica	8
	Tributs	110		Altres aspectes educatius	6
	Preus públics	4		Normalització lingüística	23
	Gestió tributària	161		Altres temes culturals	11
<b>Total:</b>		<b>275</b>	<b>Total:</b>		<b>210</b>
<b>4. Sanitat i Consum</b>			<b>8. Justícia</b>		
	Salut pública	46		Administració de Justícia	481
	Deficiències sanitàries	46		Serveis Penitenciaris	54
	Personal	10			
	Total: 102		<b>Total:</b>		<b>535</b>
	Consum	224	<b>9. Queixes privades i/o inconcretas</b>		
	Total: 224			Privades	628
<b>Total:</b>		<b>326</b>		Inconcretas	23
<b>5. Treball i pensions</b>			<b>Total:</b>		<b>651</b>
	Pensions especials republicans	10	<b>Total expedients</b>		
	Seguretat Social	97			<b>3.360</b>
	Treball	58			
<b>Total:</b>		<b>165</b>			

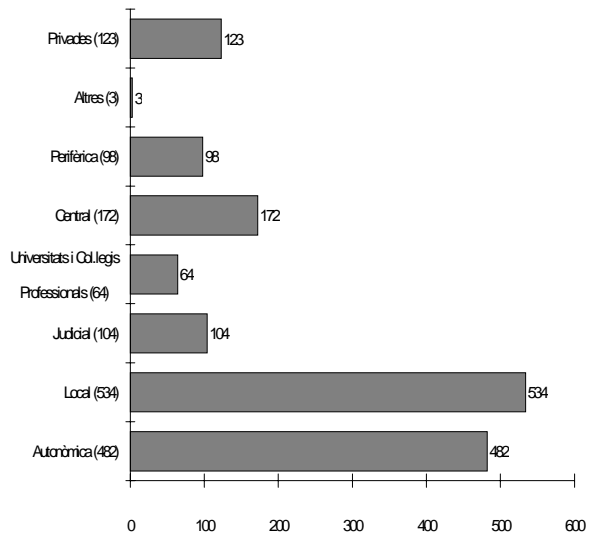
11832

## ANNEX 4

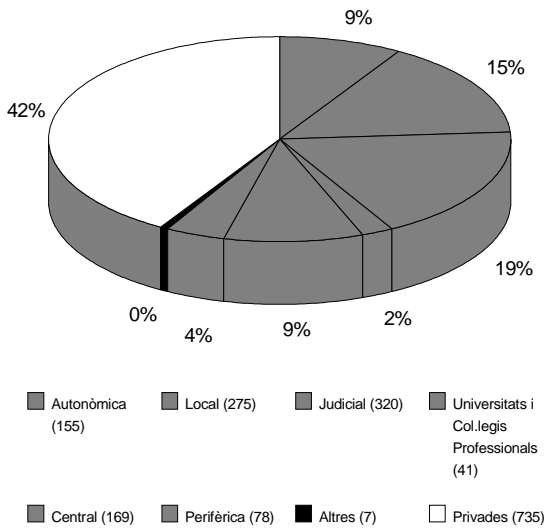
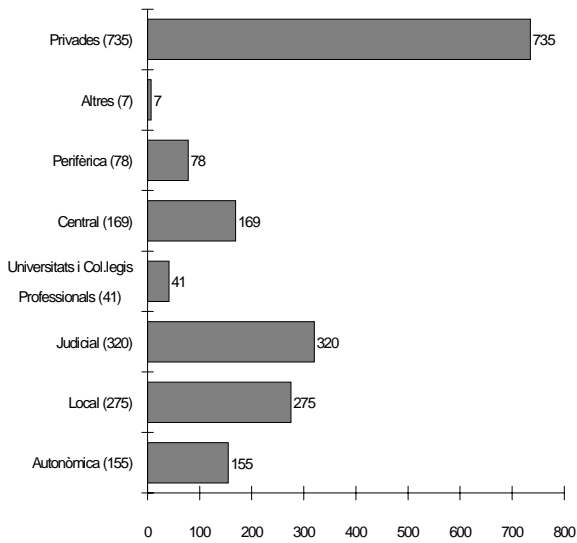
## CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS PER ADMINISTRACIONS AFECTADES

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

TOTAL: 1.580



CLASSEIFICACIÓ DE LES CONSULTES PER ADMINISTRACIONS AFECTADES



RELACIÓ D'AJUNTAMENTS DAVANT ELS QUALS S'HA INTERPOSAT QUEIXA O INICIAT EXPEDIENT D'OFICI

Comarca-Població	Nombre de Queixes
<b>BARCELONA</b>	
<b>Alt Penedès</b>	<b>7</b>
El Pla del Penedès	1
Pontons	1
Sant Sadurní d'Anoia	2
Vilafraanca del Penedès	3
<b>Anoia</b>	<b>7</b>
Cabrera d'Igualada	1
Castellolí	1
Masquefa	2
Piera	2
La Torre de Claramunt	1
<b>Bages</b>	<b>9</b>
Avinyó	1
Balsareny	1
Manresa	1
Moià	1
Monistrol de Calders	1
Monistrol de Montserrat	1
Sallent	1
Sant Salvador de Guardiola	1
Santa Maria d'Oló	1
<b>Baix Llobregat</b>	<b>34</b>
Begues	1
Castelldefels	2
Cervelló	1
Corbera de Llobregat	1
Cornellà de Llobregat	1
Gavà	3
Martorell	1
Molins de Rei	1
El Prat de Llobregat	1
Sant Boi de Llobregat	8
Sant Climent de Llobregat	2
Sant Esteve Sesrovires	2
Sant Feliu de Llobregat	1
Sant Just Desvern	1
Sant Vicenç dels Horts	1
Torrelles de Llobregat	1
Vallirana	4
Viladecans	2
<b>Barcelonès</b>	<b>190</b>
Badalona	8
Barcelona	171
L'Hospitalet de Llobregat	8
Santa Coloma de Gramenet	3
<b>Berguedà</b>	<b>3</b>
Avià	1
Guardiola de Berguedà	1
Puig-reig	1
<b>Garraf</b>	<b>14</b>
Canyelles	3
Sant Pere de Ribes	3
Sitges	4
Vilanova i la Geltrú	4

11834

Comarca-Població	Nombre de Queixes	Comarca-Població	Nombre de Queixes
Maresme	28	GIRONA	
Arenys de Mar	1	Alt Empordà	15
Calella	4	Cadaqués	2
Canet de Mar	2	L'Escala	1
Malgrat de Mar	1	Figueres	1
El Masnou	3	Garrigàs	1
Mataró	5	La Jonquera	1
Palafolls	1	Llançà	1
Pineda de Mar	1	Palau de Santa Eulàlia	1
Premià de Dalt	1	Pont de Molins	1
Premià de Mar	2	El Port de la Selva	4
Sant Pol de Mar	3	Roses	2
Tordera	1		
Vilassar de Mar	3	Baix Emporà	17
Osona	8	Begur	1
El Brull	1	Calonge	2
Els Hostalets de Balenyà	1	Castell-Platja d'Aro	1
Manlleu	2	Foixà	2
Sant Pere de Torelló	1	Forallac	2
Sant Quirze de Besora	1	Palafrugell	4
Sant Vicenç de Torelló	1	Palamós	1
Vic	1	Sant Feliu de Guíxols	3
		Torroella de Montgrí	1
Vallès Occidental	44	Cerdanya	1
Badia del Vallès	1	Puigcerdà	1
Barberà del Vallès	2		
Castellar del Vallès	3	Garrotxa	3
Cerdanyola del Vallès	6	Besalú	1
Montcada i Reixac	5	Olot	1
Palau de Plegamans	3	Santa Pau	1
Rubí	2		
Sabadell	6	Gironès	13
Sant Cugat del Vallès	5	Cassà de la Selva	1
Santa Perpètua de Mogoda	3	Cervià de Ter	1
Sentmenat	1	Girona	6
Terrassa	7	Salt	1
		Sant Gregori	1
Vallès Oriental	23	Sarrià de Ter	1
Bigues i Riells	1	Vilablareix	2
Campins	1		
Cànoves i Samalús	1	El Pla de l'Estany	1
Les Franqueses del Vallès	2	Banyoles	1
La Garriga	1		
Granollers	1	Ripollès	3
La Llagosta	1	Campdevàno	1
Mollet del Vallès	2	Camprodon	2
Montmeló	2		
Montornès del Vallès	1	Selva	11
Parets del Vallès	1	Arbúcies	1
La Roca del Vallès	2	Blanes	3
Sant Antoni de Vilamajor	1	Hostalric	1
Sant Celoni	1	Lloret de Mar	1
Sant Fost de Campcentelles	1	Osor	1
Sant Pere de Vilamajor	1	Sant Coloma de Farners	2
Santa Maria de Palautordera	1	Vidreres	1
Tagamament	1	Vilobí d'Onyar	1
Vallgorguina	1		
Total Barcelona	367	Total Girona	64

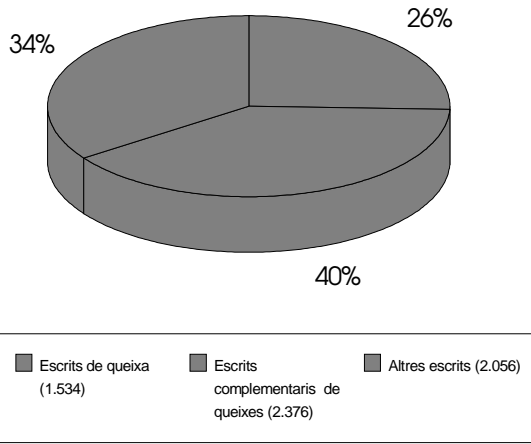
Comarca-Població	Nombre de Queixes	Comarca-Població	Nombre de Queixes
<b>LLEIDA</b>		<b>TARRAGONA</b>	
Alt Urgell	1	Alt Camp	2
Josa i Tuixén	1	Valls	2
Garrigues	1	Baix Camp	9
Juneda	1	L'Aleixar	1
Noguera	9	El Moster	1
Àger	1	Botarell	1
Balaguer	2	Cambrils	2
Camarasa	1	Reus	3
Castelló de Farfanya	1	Vilanova d'Escornalbou	1
Foradada	1	Baix Ebre	5
Preixens	1	L'Ametlla de Mar	1
Tiurana	1	Deltebre	1
Vallfogona de Balaguer	1	El Perelló	2
Pallars Jussà	1	Tortosa	1
Trepmp	1	Baix Penedès	5
Pallars Sobirà	2	Calafell	21
La Guingueta d'Àneu	1	El Vendrell	3
Tírvia	1	Conca de Barberà	1
Segarra	7	Montblanc	1
Cervera	4	Montsià	4
Granyanella	1	Alcanar	2
Els Plans de Sió	1	Sant Carles de la Ràpita	2
Torà	1	Priorat	1
Segrià	3	Torroja del Priorat	1
Lleida	3	Ribera d'Ebre	3
Urgell	5	Flix	1
Agramunt	1	Ginestar	1
Tàrrega	2	Riba-roja d'Ebre	1
Verdú	1	Tarragonès	8
Vilagrassa	1	Roda de Barà	1
Val d'Aran	1	Salou	1
Vielha e Mijaran	1	Tarragona	5
		Vila-seca	1
<b>Total Lleida</b>	<b>30</b>	<b>Total Tarragona</b>	<b>38</b>

11836

ANNEX 5. DADES DE TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS

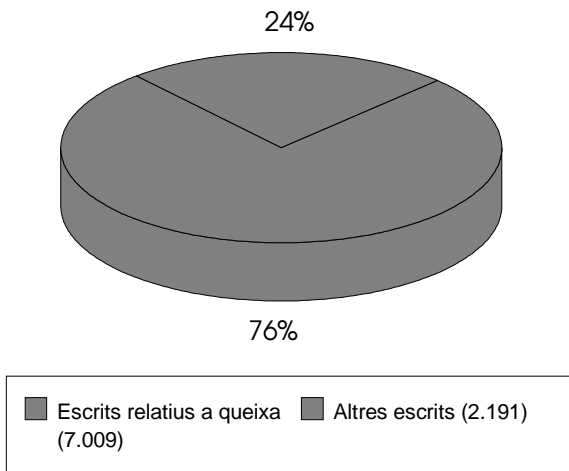
ESCRITS REGISTRATS D'ENTRADA - 1996

TOTAL: 5.966



ESCRITS REGISTRATS DE SORTIDA

TOTAL: 9.200



CLASSIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS RECENTS PER ANYS

Any	Queixes	A/O	Consult.C.	Telef.	Total
1984	607				607
1985	1451				1451
1986	1211				1211
1987	1382				1382
1988	1192	35			1227
1989	1375	73			1448
1990	1760	41			1801
1991	1377	264			1641
1992	1628	30	834		2492
1993	1734	17	850		2601
1994	1683	28	891		2602
1995	1489	35	976		2500
1996	1534	46	850	930	3360

ESTAT DE TRAMITACIÓ D'EXERCICIS ANTERIORS (1984-1996)

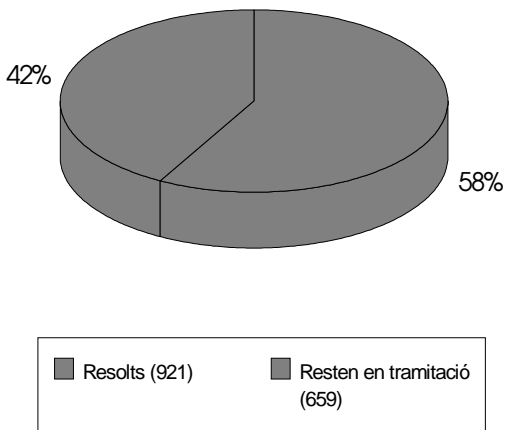
Any	Total Expedients	En tràmit
1984	607	-
1985	1451	-
1986	1211	-
1987	1382	-
1988	1192	-
1989	1448	-
1990	1801	-
1991	1641	-
1992	1658	5
1993	1751	6
1994	1711	42
1995	1524	101
1996	1580	659



ESTAT DELS EXPEDIENTS REGISTRATS DURANT L'ANY 1996

TOTAL: 1.580

(1.534 QUEIXES I 46 ACTUACIONS D'OFICI)

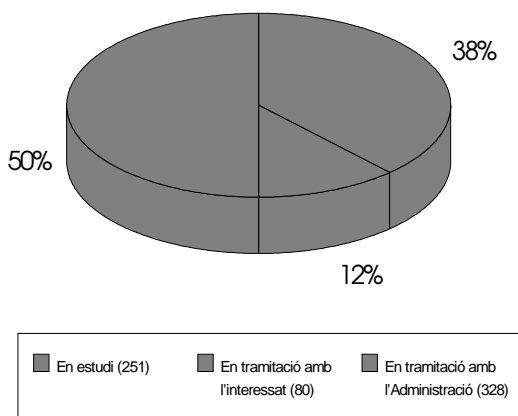


TRAMITACIÓ D'EXPEDIENTS DURANT EL 1996

Expedients en tràmit (a 1 de gener de 1996) d'exercicis anteriors al 1996	811
Expedients resolts el 1995 que han estat reoberts i tramitats durant 1996	32
Expedients que el Síndic va trametre al Defensor del Poble durant 1995 i que aquest ha resolt definitivament el 1996	88
Expedients resolts pel Síndic el 1995 i pendents de resposta de l'Administració a 31 de desembre de 1995	108
<b>Expedients iniciats durant 1996</b>	<b>1.580</b>
<b>Total expedients</b>	<b>2.619</b>
<b>Expedients resolts durant 1996</b>	<b>1.735</b>
<b>Total expedients conclosos</b>	<b>1.735</b>
<b>Expedients en tràmit a 31.12.1996</b>	<b>884</b>

DISTRIBUCIÓ EXPEDIENTS QUE RESTEN EN TRAMITACIÓ A 31.12.96

TOTAL: 659

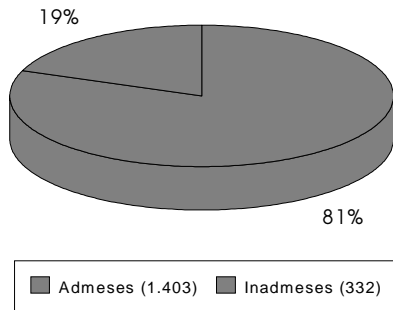


11838

DISTRIBUCIÓ QUEIXES CONCLOSES DURANT 1996

QUEIXES ADMESES I INADMESES

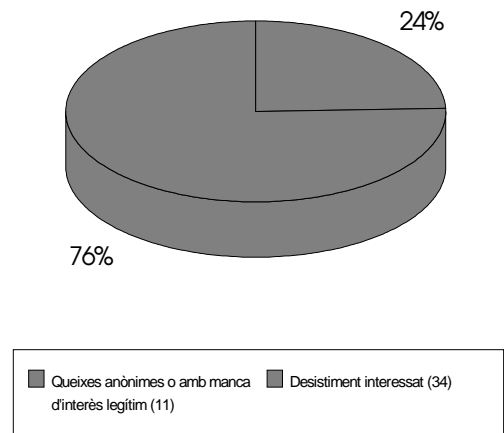
TOTAL: 1.735 (\*)



(\*) DADES A 31 DE DESEMBRE DE 1996

DISTRIBUCIÓ QUEIXES INADMESES PER RAÓ DEL SUBJECTE

TOTAL: 45

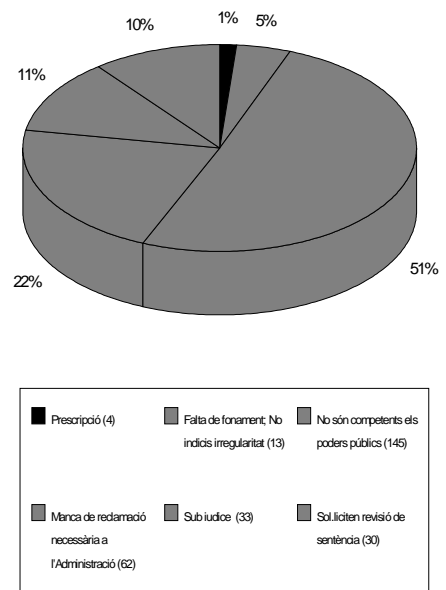
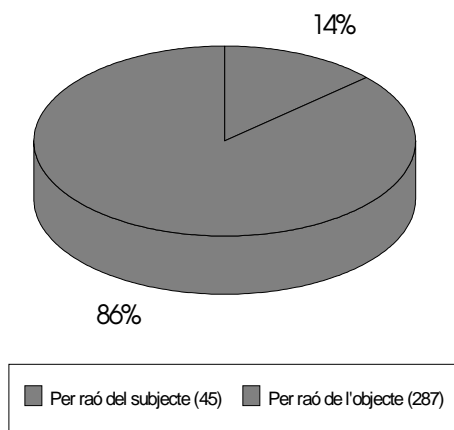


DISTRIBUCIÓ QUEIXES INADEMESES PER RAÓ DE L'OBJECTE

TOTAL: 287

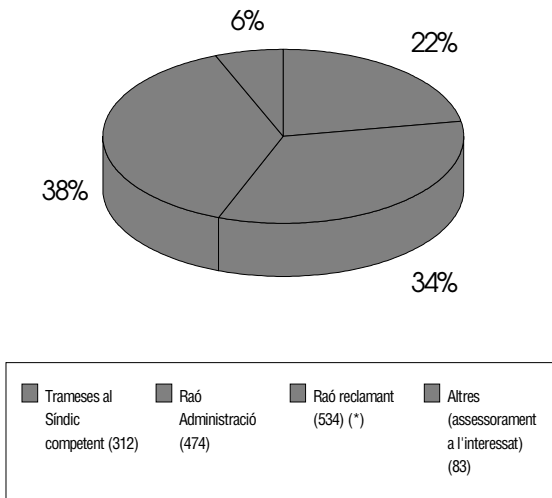
DISTRIBUCIÓ QUEIXES INADMESES DURANT 1996 PER RAÓ DEL SUBJECTE I DE L'OBJECTE

TOTAL: 332



DISTRIBUCIÓ QUEIXES ADMESES DURANT 1996

TOTAL: 1.403

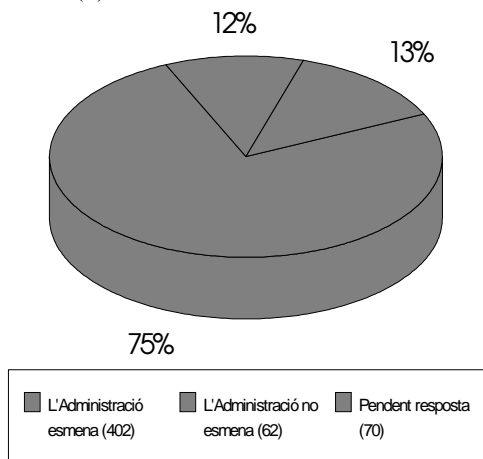


\* S'agrupen sota l'epígraf "Raó reclamant" tots aquells assumptes resolts durant 1995, en els quals el Síndic va considerar que, per una o altra raó, l'Administració hauria hagut d'actuar d'una forma diferent de com ho havia fet (que han donat lloc a un advertiment o recordatori de deures legals, suggeriment 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.

GRAU D'ACCEPTACIÓ DELES CONSIDERACIONS DEL SÍNDIC

TOTAL: 534 (\*)



\* Tot seguit, es relacionen ordenades per àrees (que coincideixen amb els capítols o seccions d'aquest Informe) i dins de cada àrea, per administracions afectades, aproximadament 450 actuacions amb les seves resolucions del Síndic (advertiments o recordatoris de deures legals, suggeriments interpretatius o organitzatius i propostes de conciliació o acord, així com recomanacions, és a dir, propostes d'innovació normativa), amb un resum del seu contingut i la indicació de la posició presa per l'Administració (acceptació, no-acceptació, pendent de resposta).

Entre els assumptes relacionats, s'incorporen també un seguit de casos en els quals el síndic va demanar informe a l'Administració, per haver rebut una queixa, quan havia transcorregut el termini que l'Administració té per resoldre i la informació que aquesta va lliurar adjuntava còpia de la resolució ja adoptada.

RELACIÓ DE RESOLUCIONS AMB UN RESUM DEL SEU CONTINGUT I LA INDICACIÓ PRESA PER L'ADMINISTRACIÓ

ÀREA 01. ADMINISTRACIÓ GENERAL.

SUBÀREA 0101. PERSONAL

DEPARTAMENT DE GOVERNACIÓ

Queixa 9402003

El Síndic suggereix al Departament de Governació, en relació als sistemes selectius que inclouen proves mèdiques, que es faciliti l'accés al resultat d'aquestes proves, amb caràcter previ a que els interessats en ús del seu dret, formulin recurs contra la decisió global finalment adoptada. Acceptat.

QUEIXA 9500818

El Departament de Governació, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, comunica a l'interessat les causes que han motivat la seva exclusió en la prova mèdica per ingressar a la categoria de bomber de l'escala bàsica.

Queixa 9501329

El Síndic suggereix al Departament de Governació, en relació amb la impossibilitat que té un noi d'assistir al curs selectiu a l'Escola de Bombers després d'haver superat les oposicions al Cos de Bombers de la Generalitat a causa d'un accident de trànsit, que a manca de regulació per part de la normativa autonòmica, s'apliqui supletòriament un reglament estatal, que estableix que el funcionari en pràctiques que no superi el curs selectiu, té dret a ser admès al curs següent. No acceptat.

Queixa 9501962

El Síndic recorda al Departament de Governació, en relació al procediment que segueix per a resoldre els recursos, que la seva tramitació no pot en cap cas anar més enllà del termini del dos mesos previstos a la llei. No acceptat.

11840

Queixa 9601380

El Síndic recorda al Departament de Governació que amb la redacció actual de les bases de la convocatòria per accedir al cos de Mossos d'Esquadra no és possible excloure una persona, les característiques de la qual és que és "excessivament prima", quan el que es preveu a la convocatòria és l'exclusió per obesitat. Acceptat.

DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL

Queixa 9601684

El Síndic recorda al Departament de Sanitat i Seguretat Social el dret que tenen els funcionaris en excedència a reingressar quan hi hagi vacants, en relació amb una denegació del reingrés justificada en què s'ha de demanar en el territori on es va demanar l'excedència. Pendent de resposta.

DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA

Queixa 9601719

El Departament de Justícia revisa els criteris adoptats per a la provisió de places d'interins de l'Administració de Justícia de Catalunya, i acorda cobrir el major nombre possible de vacants motivades per jubilació, cessament o trasllat de funcionari.

AJUNTAMENT DE MARTORELL

Queixa 9300497

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Martorell, en relació amb les retribucions pactades en conveni col·lectiu, que aquestes són d'aplicació a tots els treballadors que es troben en actiu a la data a que es retrotrau l'efectivitat del conveni, amb independència que els increments s'haguessin acordat amb posterioritat a la cessació. No acceptat.

AJUNTAMENT DE MOLINS DE REI

Queixa 9500308

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Molins de Rei, en relació amb la convocatòria per la plaça de cap de la policia local, que la Llei 16/1991 de policies locals de Catalunya estableix que el seu accés es fa per concurs-oposició lliure i no per promoció interna. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE MONTCADA I REIXAC

Queixa 9402278

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Montcada i Reixac, en relació amb la convocatòria per la plaça de cap de la policia local, que la Llei 16/1991 de policies locals de Catalunya estableix que el seu accés es fa per concurs-oposició lliure i no per promoció interna. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE PALAFRUGELL

Queixa 9402277

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Palafrugell, en relació amb la convocatòria per la plaça de cap de la po-

licia local, que la Llei 16/1991 de policies locals de Catalunya estableix que el seu accés es fa per concurs-oposició lliure i no per promoció interna. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DEL PAPIOL

Queixa 9401727

El Síndic recorda a l'Ajuntament del Papiol, en relació amb la convocatòria per la plaça de cap de la policia local, que la Llei 16/1991 de policies locals de Catalunya estableix que el seu accés es fa per concurs-oposició lliure i no per promoció interna. Acceptat.

AJUNTAMENT DE SABADELL

Queixa 9301319

Recordatori a l'Ajuntament de Sabadell del dret que tenen els administrats d'accedir a totes les informacions relatives als procediments dels quals siguin part interessada, sempre que ho sol·licitin, i en qualsevol fase del procediment. No acceptat.

AJUNTAMENT DE TARRAGONA

Queixa 9502108

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Tarragona, en relació amb la convocatòria per la plaça d'inspector de la guàrdia urbana, que la Llei 16/1991 de policies locals de Catalunya estableix que el seu accés es fa per concurs oposició lliure i no per promoció interna. Acceptat.

AJUNTAMENT DL VENDRELL

Queixa 9402083

Recordatori a l'Ajuntament del Vendrell del deure legal que tenen les administracions públiques de contestar expressa i motivadament les sol·licituds que se li dirigeixen, en relació amb una petició de reingrés a la Policia Local. Pendent de resposta a 31.12.95. No acceptat.

ENTITAT MUNICIPAL DE VALDOREIX

Queixa 9400335

El Síndic recorda a l'Entitat Municipal Descentralitzada de Valldoreix el deure legal que tenen les administracions públiques de donar resposta expressa a les peticions presentades pels ciutadans, respecte a unes instàncies presentades en relació amb un expedient disciplinari. Acceptat.

DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Queixa 9600559;9600950

El Síndic recorda a la Diputació de Barcelona el dret que tenen els funcionaris a reingressar en l'administració pública a la qual van demanar l'excedència, així com la possibilitat d'adscripció d'aquests a una destinació provisional. Pendent de resposta.

UUNIVERSITAT POMPEU FABRA

Queixa 9401868

El Síndic suggereix a la Universitat Pompeu Fabra, en relació amb el sistema de concurs pel qual s'ha optat

per cobrir places de professor associat, que es fixi per part de les comissions específiques per a la provisió d'aquestes places la incidència percentual en què es valora cadascun dels mèrits previstos en la convocatòria, per tal de garantir la transparència del procediment. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

#### SUBÀREA 0103. CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

##### DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL

Queixa 9501612

El Síndic recorda al Departament de Sanitat i Seguretat Social que per interpretar el contingut d'un plec de clàusules s'ha de prendre el seu sentit literal, quan els termes de les clàusules són clars així com les intencions dels contractants, en relació amb les divergències de criteri sorgides en la interpretació del contracte amb l'empresa que s'encarrega de la neteja d'un hospital. Pendent de resposta.

##### AJUNTAMENT D'ABELLA DE LA CONCA

Queixa 9501078

El Síndic recorda a l'Ajuntament d'Abella de la Conca el deure d'iniciar una acció investigadora quan es planteja l'ocupació privada d'un terreny de possible domini públic, així com d'aplicar la legislació vigent en matèria urbanística respecte les obres realitzades en l'esmentat terreny sense llicència municipal. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

##### AJUNTAMENT DE BARCELONA

Queixa 9200747

Es recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure que té d'abstenir-se de recomanar els serveis d'una determinada empresa funerària, atès que el mercat de serveis funeraris és de lliure competència. Pendent de resposta a 31.12.94. No acceptat.

Queixa 9402132;9402165;9402554;9402583

El Síndic, en relació amb la declaració de caducitat de drets funeraris efectuada per l'Ajuntament de Barcelona per manca de pagament des de fa més de 20 anys de les taxes de conservació, amb el consegüent trasllat de les restes a una ossera general, recorda que:

- L'Ordenança de Cementiris de l'Ajuntament no contempla cap causa de caducitat sobre les concessions a perpetuïtat, com són les propietats funeràries afectades en aquest cas.

- No pot justificar-se en cap cas l'interès públic que permet aplicar l'Ordenança de Cementiris vigent a concessions atorgades amb una regulació anterior.

Pendent de resposta.

##### AJUNTAMENT DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT

Queixa 9500041

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, en relació amb una sentència que anul·la una resolució de l'ajuntament i declara el dret d'una ciuta-

dana a efectuar el canvi de denominació de la parada d'un mercat, que la interposició d'un recurs de casació no impedeix l'execució de la resolució recorreguda. Acceptat.

##### AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

Queixa 9502085

L'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, satisfà una quantitat com a preu just d'una expropiació, fixada en sentència de la Sala del Contenciós-Administratiu del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya de 16 de març de 1995.

##### AJUNTAMENT DE TERRASSA

Queixa 9302243

Es suggereix a l'Ajuntament de Terrassa que, si una vegada intentada la notificació de la manca de pagament del servei de conservació dels nínxols en el domicili dels afectats, vol informar als interessats en el propi cementiri abans de la seva publicació en el diari local, que aquesta informació sigui amb caràcter general i ubicada en lloc diferent que les mateixes làpides o nínxols del cementiri municipal. Pendent de resposta a 31.12.94. Acceptat.

##### AJUNTAMENT DE TIANA

Queixa 9500870

Es recorda a l'Ajuntament de Tiana, en relació amb la negativa a retornar una fiança prestada per participar en una subhasta, basant-se en una condició del Plec de clàusules, que aquest només es constituirà en la llei del contracte amb força vinculant per ambdues parts, quan els licitadors tinguin o hagin pogut tenir coneixement de les condicions que s'apliquin, de manera que davant del desconeixement que existeix en aquest cas, es procedeixi a la devolució de la fiança inicialment prestada. Acceptat.

#### SUBÀREA 0104. COACCIÓ ADMINISTRATIVA.

##### DEPARTAMENT D'INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME

Queixa 9501045

El Síndic recomana al Departament de Comerç, Consum i Turisme que deixi sense efecte els expedients sancionadors oberts als comerciants d'un centre comercial per haver obert en diumenge, per manca del necessari element de culpabilitat dels infractors, atès que l'actuació sancionada ha estat propiciada per la resolució d'una autoritat administrativa, els actes de la qual, per disposició legal, es presumeixen legítims. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

##### AJUNTAMENT DE BARCELONA

Queixa 9401145

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure de notificar personalment als interessats els procediments sancionadors, així com l'obligació de donar res-

11842

posta congruent a les allegacions que hagin presentat. Pendent de resposta.

Queixa 9500054

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, detecta una errada en la mecanització d'una denúncia per estacionament incorrecte, procedint a deixar-la sense efecte.

Queixa 9500207

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona que el fet que un recurs de reposició previ al contenciós-administratiu, presentat contra actes dictats per entitats locals, tingui caràcter desestimadori si no es resol en el termini d'un mes, no exclou de la seva resolució expressa i la seva notificació a la persona interessada. No acceptat.

Queixa 9500351

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, facilita l'accés a la documentació sol·licitada per un ciutadà, en relació amb un expedient endegat per una infracció de les normes de circulació.

Queixa 9500496

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, retorna una taxa pagada per la retirada d'un vehicle per la grua municipal, atès que no ha quedat plenament justificada la dificultat que ocasionava el seu estacionament.

Queixa 9500961

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb el procediment sancionador emprat per multar les infraccions d'estacionament en zones limitades per horari i denunciades pel personal encarregat de la seva vigilància, la necessitat d'aportar, per part del denunciador, proves complementàries que demostrin la infracció comesa, a fi de no causar indefensió. No acceptat.

Queixa 9501183

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, revoca una sanció de circulació, atès que ha perdut l'expedient administratiu pel qual es tramitava.

Queixa 9501624

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona que abans de l'entrada en vigor del nou Reglament de procediment sancionador en matèria de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, l'acció per perseguir les infraccions de tràfic prescribia als dos mesos d'haver practicat qualsevol de les actuacions que haguessin interromput la prescripció, com el supòsit plantejat pel promotor de la queixa, des de la presentació d'allegacions. Acceptat.

Queixa 9502341

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, revoca una sanció imposada per infracció de les normes de circulació, per no haver estat dictada per l'òrgan competent.

Queixa 9601022

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, detecta un error en la formulació d'una denúncia per infracció de les normes de circulació, procedint a anular-la i a retornar els diners que la promotora de la queixa havia abonat a tal efecte.

AJUNTAMENT DE FOIXÀ

Queixa 9600906

L'Ajuntament de Foixà, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, procedeix a l'execució subsidiària d'unes obres, atès que el propietari autor de la infracció urbanística no ha procedit a la seva esmena.

AJUNTAMENT DE GAVÀ

Queixa 9601910

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Gavà el deure legal de resoldre de forma expressa i motivada les allegacions presentades per un ciutadà amb motiu d'un procediment sancionador, incoat per una infracció d'estacionament. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

Queixa 9501683

L'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, admet la prescripció d'una multa de trànsit, per la qual cosa, dona les ordres oportunes per corregir aquesta actuació administrativa.

AJUNTAMENT DE SANT ADRIÀ DE BESÒS

Queixa 9501198

L'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, considera prescrita una multa per abandonament de deixalles, atès que no es va publicar edicte de notificació en el BOP, previ a l'inici del procediment de constreyniment.

DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Queixa 9400112

El Síndic recorda a la Diputació de Barcelona el deure d'identificar correctament al receptor de les notificacions que s'efectuen per correu. Acceptat.

SUBÀREA 0105. ESTRANGERIA I SITUACIÓ D'APÀTRIDA

MINISTERI DE L'INTERIOR

Queixa 9500304

El Ministeri de l'Interior, amb posterioritat a la intervenció del Defensor del Poble, a instàncies del Síndic de Greuges, concedeix visat a dos ciutadans marroquins a qui prèviament se'ls havia denegat, malgrat haver presentat la sol·licitud d'acollir-se al contingent de l'any 1994.

Queixa 9601864

El Ministeri de l'Interior, amb posterioritat a la intervenció del Defensor del Poble, a instància del Síndic de

Greuges, comunica a les delegacions del Govern i als governadors civils que no és necessari que el ciutadans estrangers amb el permís de residència en tràmit de renovació hagin d'acreditar una situació de necessitat *stricto sensu*, per tal d'obtenir l'autorització de retorn quan vulguin abandonar el territori espanyol per un termini no superior a 60 dies.

GOVERN CIVIL DE BARCELONA

Queixa 9600038

El Síndic suggereix al Govern Civil de Barcelona que aturi l'ordre d'expulsió d'un ciutadà de nacionalitat rumanesa, ateses les circumstàncies excepcionals que es donen en el cas, com són el seu imminent casament amb una ciutadana espanyola i l'embaràs d'aquesta. Acceptat.

Queixa 9601981

El Síndic intervé davant el Govern Civil de Barcelona per tal que a la promotora de la queixa li sigui lliurada una autorització de retorn, atès que ha de viatjar al seu país i s'està tramitant la renovació del seu permís de resident com estudiant. Acceptat.

SUBÀREA 0106. PRESTACIONS PATRIMONIALS NO TRIBUTÀRIES

DEPARTAMENT DE POLÍTICA TERRITORIAL I OBRES PÚBLIQUES

Queixa 9600192

El Departament de Política Territorial i Obres Públiques, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, finalitza els tràmits necessaris per fer efectiu el pagament del preu just d'una expropiació, realitzada amb motiu del projecte de condicionament d'una carretera.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

Queixa 9500656

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, procedeix al pagament del preu just fixat pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya per unes finques expropiades al carrer Almogàvers.

Queixa 9502161

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, aprova el pagament d'una expropiació paralitzada des del mes de juliol de 1993.

SUBÀREA 0107. RESPONSABILITAT PATRIMONIAL DE L'ADMINISTRACIÓ

DEPARTAMENT DE POLÍTICA TERRITORIAL I OBRES PÚBLIQUES

Queixa 9600737

El Departament de Política Territorial i Obres Públiques dóna resposta a una reclamació de responsabilitat

patrimonial formulada fa més d'un any, com a conseqüència dels danys produïts en un cotxe pel mal estat de la carretera.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

Queixa 9501390

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, arriba a un acord per a fer efectiva una indemnització, en relació amb un supòsit de responsabilitat patrimonial de l'administració.

Queixa 9601438

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure legal d'indemnitzar per qualsevol lesió que pateixin els particulars en els seus bens i drets com a conseqüència del funcionament anormal dels serveis públics, en relació amb les lesions sofertes per la promotora de la queixa degut al mal estat de conservació d'una vorera. Pendent de resposta.

AJUNTAMENT DE CALELLA

Queixa 9302095

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Calella el deure legal d'incoar expedient de responsabilitat patrimonial, per tal de determinar si és o no responsabilitat de l'Ajuntament, amb la instal·lació de l'abocador municipal d'escombraries, la manca de qualitat de l'aigua de regadiu propietat de l'autor de la queixa. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

Queixa 9602098

L'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, dóna tràmit d'audiència a l'autor de la queixa, en relació amb un expedient de responsabilitat patrimonial.

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLEET

Queixa 9100865

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet el deure de complir els acords suscrits per l'Ajuntament, amb la mediació del mateix Síndic, en relació amb el pagament d'uns interessos pendents d'una indemnització. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

ENTITAT METROPOLITANA DEL TRANSPORT

Queixa 9402503

El Síndic recorda a l'entitat metropolitana TMB l'obligació que té d'iniciar d'ofici o bé a instància de part un procediment de responsabilitat patrimonial a fi d'indemnitzar el promotor de la queixa pels danys materials ocasionats pel funcionament normal o anormal del servei de transport públic. Pendent de resposta.

SUBÀREA 010802. PROCEDIMENT: ECONOMIA I FINANCES.

DEPARTAMENT D'ECONOMIA I FINANCES

Queixa 9500907

El Síndic suggereix al Departament d'Economia i Finances que s'entengui que el retard en el pagament d'una subvenció pot generar interessos de demora quan el retard supera el termini considerat normal per al pagament, atès que la concessió d'una subvenció s'ha de considerar com una obligació perfectament determinada i exigible i la persona que ha estat beneficiària d'una subvenció té el caràcter de creditor. Acceptat parcialment, en funció de què el titular del fons del qual prové la subvenció sigui la Generalitat.

Queixa 9500957

El Síndic recomana al Departament d'Economia i Finances es reglementi l'ús de comptes restringits pels departaments per efectuar pagaments de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya, ja que no es pot considerar suficient l'autorització de cadascun d'aquests comptes. No acceptada.

Queixa 9600180

El Departament d'Economia i Finances, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, i respecte d'unes factures impagades corresponents a la realització de dues publicacions encomanades pel Departament de Justícia, comunica els terminis immediats en què es farà efectiu el seu pagament.

SUBÀREA 010804. PROCEDIMENT: CULTURA

DEPARTAMENT DE CULTURA

Queixa 9202134

El Síndic recorda al Departament de Cultura que una de les funcions pròpies del Centre d'Història Contemporània de Catalunya és la del foment de la investigació, en relació amb la impossibilitat d'accedir al seu fons documental per part dels investigadors. No acceptat.

Queixa 9501479

El Síndic, en relació amb la decisió del Departament de Cultura de no retornar una quantitat pagada en concepte de dret d'examen per a la realització de les proves del nivell C de català de la Junta Permanent, suggereix que reconsideri aquesta decisió, atès que la causa que ha impossibilitat realitzar aquesta prova no és imputable a l'interessat. Acceptat.

El Síndic també recorda al Departament de Cultura el deure legal de seguir el procediment general en la resolució dels recursos, de forma que sigui el Conseller de Cultura qui els resolgui. Acceptat.

SUBÀREA 010806. PROCEDIMENT: POLÍTICA TERRITORIAL I OBRES PÚBLIQUES.

DEPARTAMENT DE POLÍTICA TERRITORIAL I OBRES PÚBLIQUES

Queixa 9201905

El Síndic recorda a l'Institut Català del Sòl el deure de dur a terme les obres d'urbanització que es va comprometre a executar en un termini de tres mesos, en virtut del conveni subscrit amb alguns propietaris de parcel·les de l'urbanització "Aiguacuit" de Vilanova i la Geltrú. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

Queixa 9302422

La Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, es posa en contacte amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs per tal de solventar uns problemes sorgits en relació amb l'ocupació d'un habitatge de protecció oficial.

Queixa 9301656

Es recorda a l'INCASOL que les notificacions han de contenir el text íntegre de les resolucions, indicant si l'acte és o no definitiu en via administrativa, així com expressar els recursos que contra ell procedeixin, òrgan davant el qual s'hagin de presentar i termini per interposar-los. Pendent de resposta a 31.12.94. Acceptat.

Queixa 9501197

La Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, programa el pagament d'una subvenció atorgada per la rehabilitació d'una façana, pendent de cobrament des de l'any 1994.

Queixa 9601545

El Síndic suggereix a l'empresa concessionària del Tunel del Cadí la redacció alternativa d'un paràgraf del document que autoritza el pas a compte pel tunel, en el supòsit que les targetes de pas tinguin dificultat en la seva lectura electrònica, per tal de donar una major claredat i evitar mals entesos. Acceptat.

SUBÀREA 010807. PROCEDIMENT: AGRICULTURA, RAMADERIA I PESCA

DEPARTAMENT D'AGRICULTURA, RAMADERIA I PESCA

Queixa 9302204

Es suggereix a l'Institut Català del Crèdit Agrari un tracte menys rígid en la negociació amb els deutors, de manera que no s'origini una situació més perjudicial que aquella que se'n deriva de l'actuació d'entitats creditícies privades. No acceptat.

Queixa 9400452

El Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, i amb la col·laboració del Consell comarcal de l'Alt Empordà i els ajuntaments de la comarca acorden, en relació amb els



perjudicis que ocasiona la proliferació d'estornells en els conreus d'aquesta zona, crear una comissió amb la finalitat de realitzar un seguiment continuat de la situació d'aquestes aus, avaluar periòdicament els resultats de les actuacions i proposar i aprovar mesures de control, com la instal·lació de xarxes i l'actuació de caçadors autoritzats.

Queixa 9401484

El Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, anul·la el nomenament d'una entitat col·laboradora, atès el conflicte competencial manifestat en la gestió dels llibres genètics de races canines.

#### SUBÀREA 01808. PROCEDIMENT: TREBALL

##### DEPARTAMENT DE TREBALL

Queixa 9501341

El Síndic recorda al Departament de Treball el deure legal que té l'administració de donar resposta expressa i motivada a tots els recursos interposats pels ciutadans, en relació amb un escrit presentat, sense nomenar-lo recurs ordinari, amb motiu d'una sanció imposada per la Inspecció de Treball. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

Queixa 9502450

El Departament de Treball, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, dóna resposta a un escrit en el què es denuncia una possible coacció i manipulació del Servei Català de Col·locació, pel que fa a l'obtenció de dades personals.

Queixa 9601618

El Síndic suggereix al Departament de Treball que es procedeixi a l'ordenació del pagament d'uns ajuts, en concepte de renda de subsistència i renda financera per ocupació autònoma, concedides en el mes de novembre de 1995. Acceptat.

#### SUBÀREA 010809. PROCEDIMENT: JUSTÍCIA

##### DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA

Queixa 9601762

El Departament de Justícia, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, abona una sèrie de minuts generades per peritatges realitzats en diferents Jutjats de Tarragona.

Queixa 9602166

El Síndic recomana al Departament de Justícia que estudiï la possibilitat que els perits judicials no hagin d'esperar a cobrar els seus honoraris al moment en que sigui ferma la resolució judicial, sinó que es produeixi tan aviat hagin realitzat el seu treball, per tal d'evitar els resultats perjudicials que provoca aquesta normativa a

les persones que presten aquest servei, atès el lapsus de temps considerable que hi ha entre el moment en què el perit emet el seu dictamen i el que percep els corresponents honoraris. Pendent de resposta.

#### SUBÀREA 010810. PROCEDIMENT: INDÚSTRIA I ENERGIA

##### DEPARTAMENT D'INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME

Queixa 9400603

El Síndic recorda al Departament d'Indústria i Energia el deure legal que tenen les administracions públiques de respondre de manera expressa els escrits presentats pels ciutadans, en relació amb una denúncia presentada amb motiu de l'exercici il·legal d'una activitat de recarregador d'extintors. Acceptat.

Queixa 9401279

El Síndic suggereix al Departament d'Indústria i Energia que faciliti als promotors de la queixa l'accés a un expedient administratiu relatiu a una pedrera, en tant que en matèria de medi ambient la normativa europea i la doctrina constitucional entenen que qualsevol persona física o jurídica té dret a accedir a tota la informació relacionada amb el tema del medi ambient, sense que aquesta persona estigui obligada a provar un interès determinat. Pendent de resposta.

Queixa 9500937

El Departament d'Indústria i Energia, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, considera els promotors de la queixa com a part interessada en l'expedient d'ampliació de concessió d'aigües d'un riu, esmenant així un error comés inicialment.

Queixa 9501303

El Síndic suggereix al Departament d'Indústria i Energia que estudiï la possibilitat de reconsiderar la revocació d'una subvenció atorgada en el marc del Programa de foment de l'artesanía per l'any 1993, revocació justificada en la manca de justificants documentals que acreditin que l'exposició subvencionada es va realitzar en el període de 1993, atès que la no realització en aquest període es atribuïble al propi Departament. No acceptat.

#### SUBÀREA 010811. PROCEDIMENT: COMERÇ, CONSUM I TURISME

##### DEPARTAMENT D'INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME

Queixa 9402255

El Síndic suggereix al Departament de Comerç, Consum i Turisme que revisi la fonamentació jurídica utilitzada per denegar la reclassificació d'un establiment com a hotel d'una estrella. Acceptat.

11846

## SUBÀREA 01812. PROCEDIMENT: BENESTAR SOCIAL

## DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL

Queixa 9600805

El Departament de Benestar Social, amb posterioritat a la intervenció del síndic, resol favorablement la concessió d'una pensió no contributiva.

## SUBÀREA 010813. PROCEDIMENT: ADMINISTRACIÓ LOCAL

## AJUNTAMENT D'ABRERA

Queixa 9501324

L'Ajuntament d'Abrera, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, dóna de baixa del Padró Municipal d'Habitants a un ciutadà que prèviament ja ho havia sol·licitat però a qui li havia estat denegat.

## AJUNTAMENT D'AIGUAFREDA

Queixa 9301328

Recordatori a l'Ajuntament d'Aiguafreda en el sentit que la sol·licitud d'informació d'un grup municipal perquè se'ls lliuri còpia de les actes de les comissions de govern, s'entén acceptada per silenci administratiu, si no es dicta resolució denegatòria en el termini de quatre dies des de la data de presentació de la sol·licitud. Pendent de resposta a 31.12.94. No acceptat.

## AJUNTAMENT D'ALCANAR

Queixa 9501142

El Síndic recorda a l'Ajuntament d'Alcanar, en relació amb la realització d'unes obres sense llicència municipal en un camí del que no es té clara la titularitat pública o privada, el deure legal, d'una banda, d'iniciar l'acció investigadora per determinar a qui correspon la titularitat, i per altra, d'adoptar les resolucions que corresponguin quant a la manca de llicència municipal, tenint en compte les previsions dels articles 256 i 262 del Text Refós de la legislació vigent a Catalunya en matèria urbanística. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## AJUNTAMENT DE BADALONA

Queixa 9601706

L'Ajuntament de Badalona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, dóna resposta a un escrit presentat per un ciutadà en relació amb unes obres que afecten el seu habitatge.

## AJUNTAMENT DE BALENYÀ

Queixa 9401560

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Balenyà, en relació amb uns danys ocasionats en una finca privada amb ocasió d'unes obres municipals, de convocar una reunió, dins del termini més breu possible, amb el propietari perjudicat, per tal d'arribar a una solució acceptable per ambdues parts. Acceptat.

## AJUNTAMENT DE BARCELONA

Queixa 9201499

L'Ajuntament de Barcelona, després de tres reiteracions per part del Síndic, dóna resposta al març de 1996 a un escrit dirigit a l'Oficina d'Informació Urbanística en el mes de febrer de 1992, referent a determinades circumstàncies d'una zona del Poble Nou.

Queixa 9301100

Es recorda a l'Ajuntament de Barcelona que en els supòsits de copropietat o multipropietat en la titularitat d'un immoble, han de constar en els arxius mecanitzats les identificacions dels subjectes passius objectes del tribut. Pendent de resposta a 31.12.94. No acceptat.

Queixa 9301247

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que arbitri els mitjans necessaris i convenients per tal d'evitar la utilització de les dades del Padró Municipal d'Habitants, amb diferents finalitats, per part d'empreses comercials privades. Pendent de resposta.

Queixa 9302255

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona que la interposició d'un recurs no suspen l'execució dels actes impugnats, llevat del cas que els tribunals l'hagin decretat, en relació amb l'impagament d'una expropiació. No acceptat.

Queixa 9402199

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta una sèrie de mesures per tal de reparar els danys produïts en una finca amb ocasió de l'enderrocament d'unes altres.

Queixa 9501985

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure legal de les administracions públiques de respondre expressament els escrits presentats pels ciutadans, en relació amb el destí d'una troballa de la que es va fer entrega a la Guàrdia Urbana anys enrera. Acceptat.

Queixa 9600201

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, dóna resposta a una sol·licitud d'informació, sobre un accident de circulació amb una grua municipal, presentada el novembre de 1995.

## AJUNTAMENT DE BELLVÍS

Queixa 9502314

L'Ajuntament de Bellví, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, efectua el rendiment dels Comptes de l'exercici de 1994, sotmetent-los a l'aprovació del Ple.

## AJUNTAMENT DE LES BORGES DEL CAMP

Queixa 9302510

Es suggereix a l'Ajuntament de Les Borges del Camp que demani a la Diputació de Tarragona l'assistència i cooperació jurídica, econòmica i tècnica que requereix, atesa la seva escassa capacitat econòmica, per tal de conservar i mantenir el pont que sobrevola la línia fèrria Madrid- Barcelona com a pas superior. No acceptat.

## AJUNTAMENT DE CANET DE MAR

Queixa 9402168

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Canet de Mar, per una banda, l'obligació que té de requerir als propietaris dels terrenys a mantenir-los en condicions de seguretat, ordenant l'execució de les obres necessàries per a la recuperació de tals condicions, en relació amb els perjudicis soferts en una finca amb motiu de les obres de construcció de l'autopista A-19, i per altra, el deure legal que tenen les administracions públiques de donar resposta els escrits i les instàncies presentats pels ciutadans. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## AJUNTAMENT DE CASTELL-PLATJA D'ARO

Queixa 9600670

L'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, acorda retornar un rellotge a la persona que el va trobar a la via pública dos anys enrere.

## AJUNTAMENT DE CASTELLAR DEL VALLÈS

Queixa 9301446

Es recorda a l'Ajuntament de Castellar del Vallès que d'acord amb la vigent legislació urbanística, s'ha de procedir a l'enderrocament total de les obres efectuades sense prèvia llicència, i a càrrec de l'infractor, al no haver-se procedit a la legalització de les esmentades obres i a l'haver transcorregut el termini de dos mesos fixat per la llei. Pendent de resposta a 31.12.94. No acceptat.

## AJUNTAMENT DEL CATLLAR

Queixa 9501909

El Síndic recorda a l'Ajuntament del Catllar el deure legal que tenen les administracions públiques de donar resposta expressa i escrita a totes les consultes formulades pels ciutadans, en relació amb una instància presentada preguntant sobre la naturalesa urbana d'una finca. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE LLIÇÀ D'AMUNT

Queixa 9501710

L'Ajuntament de Lliçà d'Amunt, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, dóna d'alta en el padró d'habitants a un ciutadà que malgrat no poder aportar la cèdula d'habitabilitat sí acredita amb altres documents les condicions d'habitabilitat de la seva vivenda.

## AJUNTAMENT DE MONTCADA I REIXAC

Queixa 9500452

L'Ajuntament de Montcada i Reixac, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, dóna resposta a uns escrits d'allegacions presentats dins el tràmit d'informació pública del projecte per la construcció d'un auditori municipal.

## AJUNTAMENT DE PALAU DE PLEGAMANS

Queixa 9402431

L'Ajuntament de Palau de Plegamans, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, dóna resposta a una instància presentada al desembre de 1994 denunciant l'estat d'abandonament d'un solar de la localitat.

## AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

Queixa 9600012

L'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, procedeix a incoar un expedient de responsabilitat patrimonial, notificant la incoació a l'autor de la queixa.

## AJUNTAMENT DE SANT ESTEVE SESROVIRE

Queixa 9402458

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires el deure legal que tenen les administracions de donar resposta expressa i motivada a les instàncies presentades pels ciutadans, en relació amb la sollicitud de retirada d'una tanca metàl·lica que afecta la finca del reclamant, i recomana que es donin les ordres oportunes perquè es procedeixi a la retirada de l'esmentat tancament. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE SANT JUST DESVERN

Queixa 9502343

L'Ajuntament de Sant Just Desvern, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta una sèrie de mesures per tal de resoldre la problemàtica plantejada per alguns veïns de la localitat en torn a diversos elements urbans col·locats als seus carrers.

## AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRENENET

Queixa 9502246

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, dóna resposta a uns escrits presentats per uns veïns de la localitat denunciant la difícil situació que ha provocat el tancament d'un carrer a la circulació.

## AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE MARTORELLES

Queixa 9500006

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Santa Maria de Martorelles el deure d'instar als propietaris dels terrenys a que els mantinguin en les necessàries condicions de seguretat, salubritat i ornat públic, en relació amb les molèsties ocasionades per l'estacionament de camions en un solar del municipi. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## AJUNTAMENT DE SANTPEDOR

Queixa 9300637

Es recomana a l'Ajuntament de Santpedor regular de manera específica, les situacions en què es doni una manca de cura dels propietaris dels gossos en procurar que no molestin els veïns, i les sancions que en el seu cas poden aplicar-se. Pendent de resposta a 31.12.94. No acceptat.

11848

## AJUNTAMENT DE LA SELVA DE MAR

Queixa 9402548

El Síndic sol·licita un informe a l'Ajuntament de la Selva de Mar respecte a les limitacions imposades per la concessió d'una llicència per l'explotació de ruscs d'abelles. per La manca de resposta de l'Ajuntament després de varies reiteracions provoca el tancament de l'expedient.

## AJUNTAMENT DE LA SENTIU DE SIÓ

Queixa 9301374

Recordatori a l'Ajuntament de la Sentiu de Sió del deure legal que té l'administració de contestar les instàncies que li adreci tota persona natural o jurídica, en relació amb una resolució municipal on s'assenyala que el ciutadà s'abstingui de presentar a l'ajuntament més escrits. Pendent de resposta a 31.12.94. No acceptat.

## AJUNTAMENT DE TARRAGONA

Queixa 9500659

L'Ajuntament de Tarragona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, pren mesures per tal d'acabar amb la perillositat que l'actual traçat d'unes instal·lacions elèctriques provoca en un col·legi del barri de la Floresta.

Queixa 9502460

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Tarragona el deure legal que tenen les administracions públiques de donar resposta expressa als escrits presentats pels ciutadans, en relació amb una sol·licitud presentada un any enrere. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE TONA

Queixa 9301070

Es recomana a l'Ajuntament de Tona que, malgrat l'adduïda manca d'espai físic a la casa consistorial, es doni preferència als regidors dotant-los de l'espai físic necessari per a l'exercici de les seves funcions. Pendent de resposta a 31.12.94. No acceptat.

## AJUNTAMENT DE TORRELLES DE LLOBREGAT

Queixa 9600226

L'Ajuntament de Torrelles de Llobregat, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, dona resposta expressa a una instància presentada per uns veïns del municipi, en relació amb el deficient estat en què es troba el carrer on viuen.

## AJUNTAMENT DE VIC

Queixa 9401796

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Vic que iniciï els tràmits de modificació puntual del Pla General Municipal d'Ordenació Urbana i Territorial de Vic, atès que degut a un error en el grafisme s'ha qualificat un immoble com "equipament públic", quan totes les altres finques del carrer tenen la qualificació de zona de Conservació de l'Estructura Urbana i Edificatòria. Acceptat.

## AJUNTAMENT DE VILAFRANCA DEL PENEDÈS

Queixa 9501789

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès l'obligatorietat que té de remetre als òrgans competents els escrits que li arribin i sobre els que no es consideri competent per a la seva resolució, així com el deure de resoldre de manera expressa totes les instàncies presentades pels ciutadans, en relació amb una consulta efectuada sobre el valor cadastral d'una finca. Pendent de resposta.

Queixa 9502267

Es recorda a l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès, en relació amb la inexecució d'un decret en el que s'insta a la propietària d'una cerveseria per què substitueixi l'aparell d'aire condicionat que té instal·lat, el deure legal de les administracions públiques d'executar els propis actes. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ

Queixa 9600783

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú el deure que tenen les administracions públiques de donar resposta expressa als escrits presentats pels ciutadans, en relació amb les denúncies presentades amb motiu de la tolerància municipal respecte a l'estacionament de vehicles al carril-bicicleta. Pendent de resposta.

## CONSELL COMARCAL DEL MARESME

Queixa 9600013

El Síndic recorda al Consell Comarcal del Maresme el deure legal que tenen les administracions de donar resposta expressa a les peticions i sol·licituds dels ciutadans, en relació amb l'existència d'uns possibles abocaments incontrolats. Acceptat.

## SUBÀREA 010815. PROCEDIMENT: MEDI AMBIENT

## DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT

Queixa 9600155

El Departament de Medi Ambient, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, resol un recurs ordinari sobre la competència dels enginyers tècnics en la direcció i la delegació d'obres contractades per la Junta de Sanejament.

## SUBÀREA 0110. ACTUACIÓ FORCES DE SEGURETAT.

## AJUNTAMENT DE BADALONA

Queixa 9602748

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Badalona, en relació amb el dipòsit municipal de detinguts, que es canviïn els matalassos per altres de material ignífug, així com que es colloquin unes portes al vàter-dutxa, que podrien ser de doble fulla per evitar que puguin tancar-se des de dins, per tal de preservar la identitat de la persona detinguda. Parcialment acceptat.

## AJUNTAMENT DE BERGA

## Queixa 9502435

Es suggereix a l'Ajuntament de Berga que adopti certes mesures per tal de millorar les instal·lacions del Dipòsit Municipal de Detinguts, en el sentit d'augmentar la neteja i higiene de les cel·les, modificar el seu sistema d'il·luminació, i estudiar la viabilitat d'utilitzar el pati exterior com a zona d'esbarjo pels detinguts. L'Ajuntament respon que s'ha encarregat als serveis tècnics un projecte de remodelació.

## AJUNTAMENT DEL PRAT DE LLOBREGAT

## Queixa 9602608

El Síndic suggereix a l'Ajuntament del Prat de Llobregat, en relació amb el dipòsit municipal de detinguts, que com a mesura de seguretat s'empotrin a la paret les sortides d'aigua de les dutxes per evitar autolesions i es canviïn els matalassos per altres de material ignífug. Acceptat.

## AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

## Queixa 9602607

El Síndic suggereix a l'Alcalde de l'Hospitalet de Llobregat, en relació amb el dipòsit municipal de detinguts, per una banda, que s'empotrin a la paret les sortides d'aigua de les dutxes per tal d'evitar possibles intents d'autolesió, per una altra, que s'estableixi un sistema de neteja i desinfecció continuat, així com que es pintin les dependències, la conservació de les quals està deteriorada, i per últim, s'adequi la disposició i la separació dels vàters de les cel·les, per tal de preservar la intimitat de les persones detingudes. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE RUBÍ

## Queixa 9602834

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Rubí, en relació amb el dipòsit municipal de detinguts, que es canviïn alguns elements mobiliaris com la sortida d'aigua de la dutxa, la porta d'accés a les dependències, els vàters i els matalassos, per tal d'augmentar així les mesures de seguretat i millorar les condicions d'habitabilitat dels interns, evitant al mateix temps el risc d'autolesions. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE SABADELL

## Queixa 9602748

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Sabadell, en relació amb el dipòsit municipal de detinguts, que com a mesura de seguretat es canviïn els matalassos per altres de material ignífug i s'installi un sistema de detecció de foc, així com que es pintin les dependències i es millori la llum i ventilació, atès que en l'actualitat són molt escasses. Acceptat.

## AJUNTAMENT DE SITGES

## Queixa 9601989; 9602402; 9602481

El Síndic fa diverses consideracions a l'Ajuntament de Sitges, en relació amb els fulls de servei de la Policia

Local omplerts durant els mesos estiuencs amb la identificació de totes i cada una de les persones que es trobaven a partir de les 3 de la nit en un determinat tram del passeig marítim, i amb les que es va originar la polèmica de si es pretenia establir alguna mena de fitxer en funció de la orientació sexual de les persones.

## ÀREA 02. ORDENACIÓ DEL TERRITORI

## SUBÀREA 0201. HABITATGE

## DEPARTAMENT DE POLÍTICA TERRITORIAL I OBRES PÚBLIQUES

## Queixa 9302568

La Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, procedeix a fer efectiva una subvenció per a la rehabilitació d'un habitatge, atorgada a l'any 1994.

## Queixa 9500243

La Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, posa a disposició dels autors de la queixa la documentació que necessiten pel cobrament d'una subvenció per l'adquisició d'un habitatge a preu taxat.

## Queixa 9500665

La Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, resol sobre la petició d'una subvenció per l'adquisició d'habitatges de protecció oficial.

## Queixa 9501774

El Departament de Política Territorial i Obres Públiques, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, agilita els tràmits per tal de fer efectiva una subvenció a fons perdut aprovada per a l'adquisició d'un habitatge a preu taxat, presentada al mes de juliol de 1994.

## Queixa 9501788

El Síndic recorda al Departament de Política Territorial i Obres Públiques el deure legal que té l'Administració de procedir a l'execució subsidiària d'unes obres en el cas que els infractors no les hagin dut a terme, i més en el supòsit que els diners de les despeses de les obres hagin estat ja dipositats per part dels infractors a l'Administració. Acceptat.

## Queixa 9600627

La Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, resol un recurs ordinari en el qual es reclama el dret a percebre una subvenció per compte-habitatge.

## Queixa 9600940; 9601939; 9600349; 9601957

El Síndic suggereix a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, en relació amb les sol·licituds d'ajuts per a l'adquisició i rehabilitació d'habitatges:

- Mesurar la publicitat a raó de les possibilitats pressupostàries i intentar ajustar el potencial de beneficiaris i els fons que es destinen.

11850

- Posar a l'abast del ciutadà un servei d'informació personalitzat i esclaridor de la tramitació de les sol·licituds, mitjançant actuacions concretes.

- Aconseguir del Ministeri de Foment no s'exigeixi l'emissió d'una còpia autenticada de la resolució que implica una entrebanc més en la concessió, ja que existeix en suport informàtic el certificat de les resolucions que només cal passar-lo a paper.

- Quant a la divisió dels municipis per raó dels habitants, modificar-la i adaptar-la en funció dels preus de mercat o de construcció, per tal que la ponderació tant d'ingressos com de preus de venda sigui més racional.

- Deducir de l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques, o bé de l'IVA o de l'impost sobre transmissions patrimonials, segons sigui primera o segona transmissió, la subvenció que s'hagi concedit al beneficiari, per tal de facilitar-li la subvenció en el moment de la compra. Parcialment acceptat.

Queixa 9601309

El Departament de Política Territorial i Obres Públiques, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, dóna resposta a un recurs presentat contra la denegació d'un ajut per a l'adquisició d'habitatge a preu taxat.

#### DEPARTAMENT D'INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME

Queixa 9302153

El Síndic recomana al Departament de Comerç, Consum i Turisme l'adopció de mesures adreçades a facilitar el finançament de despeses de reparació als propietaris de locals de negoci o titulars de comerços situats en edificis afectats de patologies estructurals, de manera que la línia d'ajuts no resti limitada als propietaris d'habitatges. Acceptat.

#### AJUNTAMENT DE BARCELONA

Queixa 9302320

Es suggereix al Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona que consideri la possibilitat d'articular un contracte de compravenda amb condició resolutòria per la venda de pisos de preu taxat, per tal d'evitar l'especulació dels habitatges i garantir la seva destinació com habitatge, sense que s'hagi d'incloure una clàusula d'opció de compra a favor del Patronat. Pendent de resposta a 31.12.94. No acceptat.

Queixa 9400620

Es recorda a l'Ajuntament de Barcelona, que en el supòsit que el propietari d'un immoble no procedeixi a executar les obres de conservació que li han estat requerides, malgrat la imposició de multes, els ajuntaments tenen el deure legal de procedir a l'execució subsidiària d'aquestes obres, encara que l'import de la despesa sigui a càrrec de l'obligat. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

Queixa 9402576

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, dóna resposta a una denúncia pre-

sentada en el mes de febrer de 1994, en relació amb un tema de disciplina urbanística.

Queixa 9502280

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, inicia l'execució subsidiària d'una sèrie de reparacions per tal d'esmenar les deficiències detectades en un immoble, deficiències degudes a l'antiguitat i manca de conservació.

Queixa 9600153

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona, que en el supòsit que el propietari d'un immoble no procedeixi a executar les obres de conservació que li han estat requerides, els ajuntaments tenen el deure legal de procedir a l'execució subsidiària d'aquestes obres, encara que l'import de la despesa sigui a càrrec de l'obligat. Pendent de resposta.

#### SUBÀREA 0202. URBANISME

##### DEPARTAMENT DE POLÍTICA TERRITORIAL I OBRES PÚBLIQUES

Queixa 9401650

Es recorda al Departament de Política Territorial i Obres Públiques el deure legal que tenen les administracions públiques de resoldre de manera expressa i motivada tot recurs que presentin els administrats, en relació a un recurs interposat per un ajuntament contra una resolució del Director General d'Urbanisme. Acceptat.

Queixa 9500718

Es recorda al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que els ciutadans tenen l'obligació de col·laborar amb l'Administració només en els casos previstos per la llei, en relació a la incoació d'un expedient sancionador per manca de col·laboració amb la tasca inspectora d'un Servei Territorial. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

##### AJUNTAMENT DE CASTELLET I LA GORNAL

Queixa 9501558

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Castellet i la Gornal l'obligació de complir escrupolosament els terminis marcats per la llei, en relació amb la tramitació d'un expedient de protecció de legalitat urbanística, de manera que no es produeixin més dilacions innecessàries, atès que l'expedient ha estat incoat l'any 1996 arran d'una denúncia presentada al 1993. Pendent de resposta.

##### AJUNTAMENT DE FOGARS DE MONTCLÚS

Queixa 9301316

L'Ajuntament de Fogars de Montclús, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta les mesures oportunes per tal de posar fi als problemes derivats del mal estat de la connexió d'una clavaguera i de la manca de regulador d'una escomesa.

## AJUNTAMENT DE FOIXÀ

Queixa 9600908

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Foixà l'obligatorietat de procedir a l'execució forçosa d'unes obres per restaurar la realitat alterada si el propietari obligat no les executa de manera voluntària. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

Queixa 9600297

El Síndic recorda a l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès el deure que tenen els ajuntaments de lliurar els certificats d'aprofitament urbanístic en el termini d'un mes, comptat des de l'enregistrament de la sollicitud. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE LA GUINGUERA D'ÀNEU

Queixa 9600549

El Síndic recorda a l'Ajuntament de la Guingueta d'Àneu que pot demanar la col·laboració de la Generalitat, per tal de prestar els serveis de competència municipal que per si sol no pot prestar per manca de recursos econòmics, o demanar la seva dispensa per tal que se'n faci càrrec el Consell Comarcal, en relació amb la impossibilitat de procedir a l'execució subsidiària d'unes obres que no ha realitzat voluntàriament el propietari infractor. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET DE L'INFANT

Queixa 9 501672

L'Ajuntament de l'Hospitalet de l'Infant, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta les mesures oportunes per tal de complir els compromisos assumits en relació amb la urbanització d'un carrer de la població.

## AJUNTAMENT DEL MASNOU

Queixa 9401384

El Síndic recorda a l'Ajuntament del Masnou que l'actuació de les administracions públiques està sotmesa al criteri de celeritat, per la qual cosa s'han de remoure els obstacles que dificulten la pavimentació d'una urbanització del seu terme municipal. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

Queixa 9600231

El Síndic recorda a l'Ajuntament del Masnou que els avals dipositats arran l'atorgament de llicències d'obres no tenen com a finalitat efectuar obres de reparació o urbanització que corresponguin a l'ajuntament, sinó garantir la reparació dels danys produïts amb motiu de l'execució de les obres, en relació amb la negativa a retornar un dipòsit quan els danys ja existien amb anterioritat a les obres. No acceptat.

## AJUNTAMENT DE MEDIONA

Queixa 9402184

El Síndic s'adreça a l'Ajuntament de Mediona demanant informe en torn a la manca de resposta a una ins-

tància presentada el dia 2 de juny de 1994 per uns veïns de la localitat, però la manca de resposta de l'Ajuntament després de varies reiteracions provoca el tancament de l'expedient.

## AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Queixa 9400939

Es recorda a l'Ajuntament de Palamós el deure que té l'administració pública de dictar resolució expressa sobre les sollicituds que li formulin els interessats, en relació amb una incorrecta execució d'una ordre d'enderroc. Acceptat.

## AJUNTAMENT DE PAÜLS

Queixa 9500052

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Paüls, en relació amb les infraccions urbanístiques que s'han dut a terme en el municipi, les previsions de l'article 256 del Text Refós de la legislació vigent a Catalunya en matèria urbanística, que estableix l'obligació de dictar una ordre exigint la legalització d'aquestes obres o la restauració de la realitat alterada, sempre que no hagin transcorregut més de 4 anys des de la construcció. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## AJUNTAMENT DEL PORT DE LA SELVA

Queixa 9600220

El Síndic recorda a l'Ajuntament del Port de la Selva el deure legal que té l'Ajuntament de fer complir la legalitat urbanística o de restaurar-la de forma subsidiària, en relació amb la inexecució d'una ordre d'enderroc. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE PREMIÀ DE DALT

Queixa 9601209

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Premià de Dalt que les entitats locals ostenten competències en matèria de disciplina urbanística pel que fa al seu terme municipal i la negligència en el seu exercici pot donar lloc a responsabilitat patrimonial, en relació amb la possible il·legalitat en l'atorgament d'una llicència de primera ocupació. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE RODA DE BARÀ

Queixa 9401865

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Roda de Barà el deure legal que tenen els Ajuntaments d'adoptar les mesures disciplinàries necessàries per tal de restablir la legalitat urbanística vulnerada, en relació amb la destinació d'una planta baixa a un ús prohibit segons el Pla General del municipi. Pendent de resposta.

Queixa 9600775

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Roda de Barà el deure que té d'executar subsidiàriament les obres que siguin necessàries, per tal d'evitar ocasionar més perjudicis als ciutadans, en relació amb la manca de connexió d'un habitatge a la xarxa de clavegueres deguda a un error comès per un contractista. Pendent de resposta.

11852

## AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE GUÍXOLS

Queixa 9400485

Es recorda a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guixols el deure legal d'indemnitzar per qualsevol lesió que pateixin els particulars en els seus bens i drets com a conseqüència de la inactivitat de l'administració pública, en relació a la inexecució d'un ordre d'enderroc. No acceptat.

## AJUNTAMENT DE SANT PERE DE RIUDEBITLLES

Queixa 9402588

Es suggereix a l'Ajuntament de Sant Pere de Riudebitlles que desplaci un fanal recentment instal·lat en un dels carrers del municipi, de manera que no provoqui inseguretat en l'immoble del davant per la seva proximitat. Pendent de resposta a 31.12.95. No acceptat.

## AJUNTAMENT DE TARADELL

Queixa 9501964

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Taradell que encengui el punt d'enllumenat públic situat davant la casa de l'autor de la queixa, a fi d'assolir una major seguretat. Acceptat.

## AJUNTAMENT DE TORRELAVIT

Queixa 9401112

Recordatori al Departament de Política Territorial i Obres Públiques i a l'Ajuntament de Torrelavit del deure legal d'executar de manera immediata, a partir de la notificació als interessats, les resolucions que impliquin la suspensió d'actes d'ús del sòl, en relació amb una resolució que ordena la suspensió del funcionament d'una barba-coa. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## AJUNTAMENT D'ULLDECONA

Queixa 9500556

L'Ajuntament d'Uldecona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, confirma l'arranjament d'un rec destinat al desguàs d'aigües pluvials.

## AJUNTAMENT DE VILADECANS

Queixa 9501610

L'Ajuntament de Viladecans, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, ordena l'adequació d'unes obres a les llicències d'obres menors autoritzades.

## AJUNTAMENT DE VILANOVA DE LA BARÇA

Queixa 9501676

L'Ajuntament de Vilanova de la Barca, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, archiva les actuacions referents a l'aprovació inicial d'un plànol d'alineacions, atès que perjudica una edificació construïda a l'empar d'una llicència d'obres concedida amb anterioritat pel mateix ajuntament.

## SUBÀREA 0203. MEDI AMBIENT I QUALITAT DE VIDA

## DEPARTAMENT DE GOVERNACIÓ

Queixa 9502318

La Delegació Territorial del Govern a Lleida, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta una sèrie de mesures per tal d'acabar amb les molèsties ocasionades per un nucli de locals d'esbarjo situats en una zona del municipi de Lleida.

## DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT

Queixa 9401241; 9401457; 9401458

El Síndic recorda al Departament de Medi Ambient, al de Política Territorial i Obres Públiques i a l'Ajuntament de Cruïlles, en relació amb les activitats extractives i de tractament d'àrids de caràcter privat en un espai declarat d'interès natural, l'obligatorietat de que se sotmetin a la normativa urbanística vigent i especialment a la Llei i al Decret d'Espais d'Interès Naturals. Quant a la instal·lació d'una planta asfàltica, el Síndic recorda que aquesta activitat és contrària als usos permesos per la normativa citada. No acceptat.

Igualment, el Síndic suggereix que es busqui una via alternativa i/o qualsevol altre mesura que redueixi l'impacte de la circulació dels vehicles pesats per les immediacions d'una urbanització que es troba afectada per aquesta activitat. Parcialment acceptat.

Queixa 9401627

El Síndic recomana al Departament de Medi Ambient que promogui una modificació normativa per tal d'establir una regulació més adequada i precisa en matèria de sanejament i evacuació d'aigües residuals, ja que l'actualment vigent resulta poc clara quant a la qüestió de qui és l'òrgan competent en determinats supòsits. Pendent de resposta.

Queixa 9500503

El Síndic suggereix al Departament de Medi ambient, en relació amb la perllongada i persistent infracció de la normativa mediambiental per part de determinats empresaris en l'abocament de residus, que actuï amb el màxim rigor dins l'àmbit de les competències i funcions que té conferides. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

Queixa 9502032

El Síndic intervé per tal que entre el Departament de Medi Ambient i la promotora de la queixa s'arribi a un acord que permeti la inclusió de l'activitat d'aquesta dins el registre d'empreses gestores de residus.

Queixa 9502499

El Departament de Medi Ambient, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, realitza un seguit d'inspeccions, ordenant l'adopció de mesures correctores i la suspensió d'abocaments, a fi de millorar la qualitat de l'aigua d'un canal de rec situat al Segrià.



## AJUNTAMENT D'ALGUAIRE

## Queixa 9401566

Es recorda a l'Ajuntament d'Alguaire el deure legal que tenen les administracions públiques de donar resposta expressa a les peticions, reclamacions o recursos que interposin els administrats, en relació amb les denúncies presentades per una veïna del municipi davant les molèsties que provoca el funcionament d'una empresa de la localitat. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT D'AVINYÓ

## Queixa 9601515

El Síndic recorda a l'Ajuntament d'Avinyó el deure que tenen els ajuntaments d'inspeccionar i controlar les anomenades activitats classificades, de manera que adopti les mesures correctores adients, per tal que els nivells sonors que origina el funcionament d'una empresa tèxtil s'adeqüin a la legalitat vigent. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE BALSARENY

## Queixa 9401628

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Balsareny que requereixi al titular d'un forn l'adopció de les mesures correctores suficients, per tal de minvar les molèsties que ocasiona als veïns el seu funcionament. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

## Queixa 9400443

L'Ajuntament de Barberà del Vallès, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta les mesures correctores oportunes per tal d'acabar amb els sorolls que provoca l'activitat d'un bar.

## AJUNTAMENT DE BARCELONA

## Queixa 9300175

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta les mesures correctores oportunes per tal de minvar les emissions sonores i vibracions ocasionades pel funcionament d'una empresa.

## Queixa 9301563

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que en cas que la legislació determini amb claredat la manca de competència municipal respecte d'una reclamació d'un ciutadà, no iniciï actuacions en relació amb el problema plantejat, inhibint-se en el termini més breu possible, de manera que no es creï indefensió a l'administrat remetent-lo a la jurisdicció civil un cop ha transcorregut un temps prou considerable. Pendent de resposta a 31.12.95. No acceptat.

## Queixa 9301570

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, acorda fer un seguiment de les activitats realitzades per un club d'aeromodelisme, davant les queixes presentades pels veïns amb ocasió de la perillositat que pot suposar la pràctica d'aquest esport a prop dels seus habitatges.

## Queixa 9302560

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb les molèsties i sorolls que genera una activitat de pastisseria per raó dels quals ja s'han encetat diverses actuacions però de la qual continua havent-hi denúncies, que procedeixi a efectuar una nova inspecció, i un cop emès el corresponent informe, formuli la pertinent resolució notificant-la a la reclamant. Pendent de resposta a 31.12.95. No acceptat.

## Queixa 9400386

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure legal d'impulsar d'ofici, en tots els seus tràmits, els expedients sobre els quals hagi de conèixer, en relació amb la inactivitat de l'Ajuntament en assegurar-se del compliment d'unes mesures correctores imposades a la comunitat de propietaris d'un edifici per evitar les molèsties que ocasiona l'ascensor. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## Queixa 9400414

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure legal que tenen les administracions públiques de donar resposta expressa als escrits presentats pels ciutadans, així com la necessitat d'agilitar al màxim els procediments administratius, en relació amb les denúncies presentades l'any 1992 per uns veïns del Districte de l'Eixample, per raó dels sorolls produïts per uns aparells d'aire condicionat. Acceptat.

## Queixa 9400425

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure legal d'impulsar d'ofici, en tots els seus tràmits, els expedients sobre els quals estigui coneixent, en relació amb la lentitud de l'Ajuntament en adoptar mesures per evitar les molèsties que ocasiona l'activitat d'un bar musical. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## Queixa 9400619

Es recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure legal que tenen els ajuntaments d'inspeccionar i controlar les anomenades activitats classificades, en virtut de la competència que tenen reconeguda, de manera que adopti les mesures oportunes per acabar amb les molèsties que ocasiona una xemeneia i una sortida de fums d'un restaurant. Pendent de resposta.

## Queixa 9401001

Es recorda a l'Ajuntament de Barcelona, el deure legal que tenen les administracions públiques de donar resposta expressa a les reclamacions presentades pels ciutadans, en relació amb les denúncies presentades amb motiu de les molèsties que ocasiona una antena ubicada al terrat del reclamant. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## Queixa 9401425

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure legal d'impulsar d'ofici, en tots els seus tràmits, els expedients sobre els quals estigui coneixent, en relació amb la lentitud de l'Ajuntament en adoptar mesures per tal d'evitar les molèsties que ocasiona l'activitat d'una pizzeria. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

11854

## Queixa 9401545

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure que té d'imposar les sancions administratives pertinents, així com fer efectives aquelles imposades fins ara, amb motiu de les molèsties que ocasiona l'activitat que es desenvolupa en un gimnàs. Pendent de resposta.

## Queixa 9402040

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta una sèrie de mesures per tal d'evitar les molèsties ocasionades per la instal·lació d'un rètol lluminós.

## Queixa 9402251

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, arxiva uns expedients endegats amb motiu de les anomalies detectades en un establiment, un cop comprova que aquestes han estat subsanades.

## Queixa 9402291

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, inicia un seguit d'actuacions per tal de minvar les molèsties que ocasiona el funcionament d'uns establiments d'hostaleria ubicats al Districte de Ciutat Vella.

## Queixa 9402326

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta una sèrie de mesures en relació amb una asserradora, de manera que el seu funcionament no ocasioni més molèsties als veïns.

## Queixa 9402437

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure legal que tenen les administracions públiques de donar resposta expressa a les peticions, reclamacions o recursos que interposin els administrats, en relació amb les denúncies presentades per uns veïns de la Vall d'Hebron davant les molèsties que provoca el funcionament d'unes carpes. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## Queixa 9500254

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, concedeix la llicència d'activitat relativa a una pensió, un cop s'han efectuat les obres necessàries per a la seva concessió.

## Queixa 9500292

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta les mesures oportunes per tal d'acabar amb les molèsties que ocasiona el funcionament d'un aparell d'aire condicionat i calefacció d'unes galeries comercials.

## Queixa 9500633

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta les mesures correctores oportunes per tal d'acabar amb les molèsties que ocasiona el funcionament d'un restaurant japonès.

## Queixa 9500731

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb la seva inactivitat davant les denúncies presentades amb motiu de la manca de salubritat de l'aigua d'un habitatge, per una banda, la competència municipal en matèria de protecció de la salubritat pública, i per una altra, tant la responsabilitat del personal al servei de les administracions públiques per prendre les mesures escients per a remoure els obstacles que impedeixin, dificultin o endarrereixin l'exercici dels drets dels interessats o el respecte a llurs interessos legítims, com l'obligació que té l'Administració de resoldre expressament totes les sol·licituds formulades pels interessats, i a fer-ho en temps i forma legalment establerta. No acceptat.

## Queixa 9501120

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, insta al propietari d'un forn a adoptar les mesures oportunes per tal d'evitar les molèsties ocasionades per les emanacions de calor.

## Queixa 9501318

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb les denúncies presentades amb motiu de les molèsties causades pels lladrucs d'uns gossos, que dugui a terme una nova inspecció, dictant una resolució administrativa al respecte. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## Queixa 9501472

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure legal que té l'administració d'executar els seus propis actes i ultimar els procediments endegats, en relació amb un expedient incoat per tal de supervisar les vibracions i sorolls produïts per una empresa. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## Queixa 9501570

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, efectua una inspecció per tal de comprovar el nivell de sorolls provinent d'uns aparells d'aire condicionat.

## Queixa 9501719

Es recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure legal que tenen les administracions públiques de contestar els escrits dels ciutadans, en relació amb unes denúncies presentades amb motiu de les molèsties i sorolls que ocasiona una associació cultural. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## Queixa 9501928

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, disposa l'adopció d'una sèrie de mesures correctores, per tal d'evitar les molèsties que ocasiona el funcionament d'un tunel de rentat.

## Queixa 9501981

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, informa als afectats sobre la incoació d'una sèrie d'expedients sancionadors, per tal d'acabar amb les molèsties que ocasionen determinats locals d'esbarjo de la ciutat.

## Queixa 9502377

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, fa efectives una sèrie de mesures adoptades per tal d'acabar amb les molèsties ocasionades per dues xemeneies d'un forn de pa.

## Queixa 9502404

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, garanteix el trasllat de les atraccions d'una fira fora dels llocs o punts que els veïns reiteradament han assenyalat com molestos.

## AJUNTAMENT DE BLANES

## Queixa 9501223

Recordatori a l'Ajuntament de Blanes del deure legal que tenen els ajuntaments d'inspeccionar i controlar les anomenades activitats classificades, en virtut de la competència que tenen reconeguda, de manera que porti a terme una inspecció per determinar si l'activitat que es desenvolupa en un local del municipi s'adequa o no a la llicència atorgada. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## AJUNTAMENT DE CÀNOVES I SAMALÚS

## Queixa 9502041

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Cànoves i Samalús el deure legal que tenen els ajuntaments en virtut de les competències que tenen atribuïdes d'intervenir amb els mitjans que creguin adients en temes mediambientals i de qualitat de vida, en relació amb unes queixes presentades amb motiu de les molèsties que ocasionen els lladrucs d'un gos. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## AJUNTAMENT DE Cerdanyola del Vallès

## Queixa 9600465

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès l'obligatorietat de sol·licitar un informe a la Comissió Territorial d'Indústries i Activitats Classificades de Barcelona del Departament de Medi Ambient, per tal de regularitzar administrativament l'activitat ramadera objecte de la queixa. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE COLLBATÓ

## Queixa 9301155

Es recorda a l'Ajuntament de Collbató l'obligació legal que tenen els ajuntaments de vetllar perquè les anomenades activitats classificades disposin de llicències i reuneixin les condicions legals exigibles, en relació amb una gossera instal·lada en el municipi sense la preceptiva llicència. Acceptat.

## AJUNTAMENT DE CUNIT

## Queixa 9501711

L'Ajuntament de Cunit, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, fa efectives una sèrie de mesures, adoptades amb l'objectiu d'acabar amb les molèsties que provoca als veïns la sortida de fums d'un restaurant.

## AJUNTAMENT DE FALSET

## Queixa 9501691

L'Ajuntament de Falset, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta les mesures necessàries per procedir a la neteja d'una claveguera, l'estat d'embussament de la qual provoca inundacions cada vegada que plou.

## AJUNTAMENT DE LA GRANADA

## Queixa 9301083

El Síndic recorda a l'Ajuntament de la Granada el deure legal que tenen els ajuntaments d'inspeccionar i controlar les anomenades activitats classificades, en virtut de la competència que tenen reconeguda, de manera que prèviament les comprovacions legals adients procedeixi al precintatge d'un aparell musical, en tant que aquest no es trobi plenament legalitzat, per tal d'acabar amb les molèsties i sorolls que genera un bar musical de la localitat. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE GRANOLLERS

## Queixa 9600427

L'Ajuntament de Granollers, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, ordena al titular d'un bar musical l'adopció d'una sèrie de mesures correctores, per tal d'acabar amb les molèsties que ocasiona als veïns el seu funcionament.

## AJUNTAMENT DE GURB

## Queixa 9500846

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Gurb, en relació amb les activitats molestes, nocives i insalubres, l'obligatorietat de sol·licitar un informe a la Comissió Territorial d'Indústries i Activitats Classificades de Barcelona del Departament de Medi Ambient, per tal de regularitzar administrativament l'activitat de granja objecte de la queixa. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

## Queixa 9201329

Recordatori a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat del deure legal que té l'administració de resoldre expressament les instàncies que li adrecen els ciutadans, en relació amb les molèsties ocasionades pel funcionament d'un local de música. Pendent de resposta a 31.12.94. No acceptat.

## AJUNTAMENT DE MALGRAT DE MAR

## Queixa 9400599

L'Ajuntament de Malgrat de Mar, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta un seguit de mesures correctores, per tal d'acabar amb les molèsties que ocasiona l'activitat d'un bar.

## AJUNTAMENT DE MANLLEU

## Queixa 9600443

L'Ajuntament de Manlleu, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, dicta un Decret d'Alcaldia requerint

11856

al titular d'una discoteca a què limiti el soroll a l'interior del seu local, de manera que s'acabin les molèsties que el funcionament de l'esmentada discoteca ocasiona als veïns.

## AJUNTAMENT DE LES MASIES DE RODA

Queixa 9401325

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de les Masies de Roda, en relació amb les molèsties i pudors que ocasionen unes granges de la població, que s'efectuï una inspecció i que es comuniqui el resultat d'aquesta al reclamant i als titulars de les granges per si es fa precís adoptar algun tipus de mesura correctora. Pendent de resposta a 31.12.95. No acceptat.

## AJUNTAMENT DE MATARÓ

Queixa 9501440

L'Ajuntament de Mataró, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, conclou un expedient per a l'atorgament d'una llicència d'instal·lació i obertura d'una pastisseria-forn.

Queixa 9601323

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Mataró que es facin efectius els expedients sancionadors incoats al propietari d'un gos, si es precís en via executiva, com a element coercitiu, amb la finalitat de procurar aconseguir la col·laboració del propietari de l'animal. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE PALAFRUGELL

Queixa 9500720

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Palafrugell el deure legal que tenen les administracions de donar resposta expressa i motivada i amb indicació de recursos a tota reclamació que els administrats presentin, en relació amb les instàncies presentades amb motiu de les molèsties que ocasiona un bar de la localitat. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

Queixa 9600278

L'Ajuntament de Palafrugell, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, ordena l'adopció d'una sèrie de mesures al propietari d'un aparell d'aire condicionat, per tal que el nivell de sorolls que origina no ultrapassi el màxim permès.

## AJUNTAMENT DE SABADELL

Queixa 9501654

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Sabadell el deure de considerar interessats aquells els interessos legítims, individuals o col·lectius dels quals puguin resultar afectats per una resolució o es personin en el procediment, en relació amb una denegació per consultar un permís d'instal·lació d'un bar, ateses les molèsties i sorolls que provoca. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE SALOU

Queixa 9500159

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Salou el deure legal que tenen els ajuntaments d'inspeccionar i controlar les anomenades activitats classificades, en virtut de la competència que tenen reconeguda, de manera que adopti les mesures oportunes per acabar amb les molèsties que provoca el funcionament dels motors de ventilació d'un hotel. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## AJUNTAMENT DE SANT ADRIÀ DE BESÒS

Queixa 9500133

L'Ajuntament de Sant Adrià del Besòs, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, pren les mesures oportunes per tal d'acabar amb les molèsties que ocasiona el funcionament d'una escola de dansa.

## AJUNTAMENT DE SANT CARLES DE LA RÀPITA

Queixa 9402579

L'Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, ordena l'adopció d'un seguit de mesures correctores al titular d'un taller mecànic, incidint especialment en la prohibició de reparar els cotxes a la via pública i d'efectuar proves d'acceleració del motor.

## AJUNTAMENT DE SANT CELONI

Queixa 9501942

L'Ajuntament de Sant Celoni, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, pren una sèrie de mesures per tal d'aminorar en la mesura del possible les molèsties i sorolls que provoquen les atraccions i parades instal·lades amb ocasió de les festes majors, i estudiar la possibilitat de desplaçar la ubicació de les citades parades a altre indret del municipi.

## AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE CODINES

Queixa 9400370

Es recorda a l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines el deure legal de resoldre de forma expressa, motivada i amb indicació dels recursos de que es pot fer ús a les sol·licituds que els hi plantegin els ciutadans, en relació amb una incorrecta ubicació d'una activitat classificada en uns terrenys del municipi. Pendent de resposta a 31.12.95. No acceptat.

## AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

Queixa 9501946

L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, ordena al titular d'un bar-restaurant la cloenda de l'activitat de l'esmentat local atès l'alt nivell de sorolls que ocasiona el seu funcionament.

## AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET

Queixa 9400915

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet el deure legal d'impulsar d'ofici, en tots els seus tràmits, els expedients sobre els quals hagi de conèixer per tal de poder dictar resolució expressa, motivada i amb indicació de recursos, en relació amb la inactivitat de l'Ajuntament en assegurar-se del compliment d'unes mesures correctores imposades a una empresa del municipi per evitar el risc d'incendi que comporta la seva activitat. Acceptat.

## AJUNTAMENT DE SANTA PERPÈTUA DE MOGODA

Queixa 9600687

L'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, procedeix al tancament d'un establiment, l'activitat del qual incomplia tota la normativa d'insonorització i horaris, mancant-li, fins i tot, la preceptiva llicència d'obertura.

## AJUNTAMENT DE TARRAGONA

Queixa 9501150

L'Ajuntament de Tarragona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta una sèrie de mesures per tal d'acabar amb les molèsties que ocasionen les activitats musicals que es porten a terme en un local social.

## AJUNTAMENT DE TORDREA

Queixa 9500071

Es recorda a l'Ajuntament de Tordera el deure legal que tenen les administracions públiques de dictar resolució expressa sobre les sollicituds que se li presentin, amb una notificació posterior a l'interessat, en relació amb les queixes presentades amb motiu de les molèsties ocasionades als veïns per uns tallers ubicats al municipi. Pendent de resposta a 31.12.95. No acceptat.

## AJUNTAMENT DEL VENDRELL

Queixa 9300603

Recordatori a l'Ajuntament del Vendrell del deure que tenen les administracions de resoldre expressament els requeriments dels ciutadans, per tal que adopti un acord o resolució definitiva respecte a les molèsties i sorolls que ocasiona una discoteca ubicada en el municipi. Pendent de resposta a 31.12.94. No acceptat.

Queixa 9401142

El Síndic s'adreça a l'Ajuntament del Vendrell demanant un informe sobre les actuacions dutes a terme en torn a les molèsties i sorolls que provoca el funcionament d'una discoteca ubicada al municipi, però la manca de resposta de l'Ajuntament després de diverses iteracions provoca el tancament de l'expedient.

## ÀREA 03. TRIBUTÀRIA

## SUBÀREA 0301. TRIBUTS

## AJUNTAMENT DE LA LLAGOSTA

Queixa 9601031

L'Ajuntament de la Llagosta, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, resol un escrit d'allegacions presentat per l'autora de la queixa en relació amb una taxa d'escombraries.

## AJUNTAMENT DE PIERA

Queixa 9500300

El Síndic s'adreça a l'Ajuntament de Piera demanant un informe en el que s'assenyalin els motius pels quals es gira una taxa d'escombraries respecte d'un solar que no permet activitats que generin escombraries. La manca de resposta de l'Ajuntament després de varies reiteracions provoca el tancament de l'expedient.

## AJUNTAMENT DE RODA DE BARÀ

Queixa 9300485

Es recorda a l'Ajuntament de Roda de Barà el deure legal que tenen les administracions públiques de donar resposta expressa a les peticions, reclamacions o recursos que interposin els administrats, en relació amb el desacord per la imposició d'unes contribucions especials. Pendent de resposta a 31.12.95. No acceptat.

## AJUNTAMENT DE ROQUETES

Queixa 9500315

Es recorda a l'Ajuntament de Roquetes el deure legal de considerar subjectes passius contribuents de la taxa municipal d'escombraries aquelles persones que ocupin o utilitzin els habitatges o locals, de manera que no es faci efectiva aquesta imposició municipal en un habitatge desocupat i tancat des de l'any 1974. Acceptat.

## SUBÀREA 0303. GESTIÓ TRIBUTÀRIA

## DEPARTAMENT D'ECONOMIA I FINANCES

Queixa 9202127

Recordatori al Departament d'Economia i Finances, en relació amb l'incompliment d'un acord del Tribunal Econòmic-Administratiu Regional de Catalunya, del deure legal de complir de manera immediata i en tots els seus termes les resolucions dictades pels tribunals. Pendent de resposta a 31.12.94. Acceptat.

Queixa 9402338

El Departament d'Economia i Finances, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, anul·la una liquidació de l'impost de successions i donacions, atès que ja havia estat liquidat en la comunitat autònoma on es troben radicats el béns.

11858

## Queixa 9501689

El Síndic recorda al Departament d'Economia i Finances el deure legal que té l'Administració d'executar els propis actes, en relació amb l'incompliment d'un acord de devolució d'ingressos indeguts en concepte d'Impost de Successions aprovat al novembre de 1992. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## Queixa 9502103

El Departament d'Economia i Finances, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, anul·la el recàrrec de constrenyiment imposat per raó de l'impagament d'una sanció, i procedeix a la devolució de la quantitat ingressada indegudament, atès que en la resolució on s'imposa la sanció no es fa cap referència al pagament ni conté cap informació respecte el termini i la manera en què aquest s'ha de dur a terme.

## AJUNTAMENT DE BADALONA

## Queixa 9600448

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Badalona, en relació amb una provisió de constrenyiment dictada per l'impagament en els exercicis 1990 i 1991 de l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica, que es revisi la totalitat de l'expedient, i en el seu cas es procedeixi a decretar la nul·litat de la provisió de constrenyiment, en tant que l'ajuntament no pot aportar cap document que demostrï que el vehicle gravat no va ser donat de baixa l'any 1989 tal i com allega el promotor de la queixa. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE BARCELONA

## Queixa 9401263

Es recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure que tenen les administracions de facilitar als ciutadans una resposta precisa i aclaridora sobre els temes que exposin en les seves peticions i reclamacions, així com la d'adoptar una resolució expressa i motivada i amb indicació del recurs davant aquestes reclamacions, en relació amb una informació contradictòria proporcionada pel consitori municipal amb motiu de la taxa de recollida de residus. Pendent de resposta a 31.12.95. No acceptat.

## Queixa 9501735

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que es revisin les identificacions cadastrals, els subjectes passius afectats i els pagaments efectuats en concepte de l'Impost de Béns Immobles, per tal que, un cop s'hagin constatat els errors materials que és probable que provinquin d'un padró encara no suficientment depurat, es procedeixi a la devolució de les quantitats indegudament ingressades. Pendent de resposta a 31.12.95. No acceptat.

## Queixa 9502090

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica, que l'import de la quota es prorrateja per trimestres naturals en els casos de baixa del vehicle, i que per tant, les quantitats indegudament ingressades ha de procedir a retornar-les. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## Queixa 9600190

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure legal que tenen les administracions de retornar als subjectes passius els ingressos que hagin realitzat indegudament amb ocasió del pagament dels deutes tributaris, en relació amb el pagament de l'Impost de Béns Immobles d'una plaça d'aparcament respecte de la qual el promotor de la queixa no és el propietari. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE CALAFELL

## Queixa 9302210

Es recorda a l'Ajuntament de Calafell el deure legal d'abonar interessos de demora d'aquelles quantitats que han estat ingressades indegudament, en relació amb un embargament practicat de forma errònia. Pendent de resposta a 31.12.95. No acceptat.

## AJUNTAMENT DE PALAFOLLS

## Queixa 9600299

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Palafròls allò que disposa la Llei Reguladora de les Hisendes Locals respecte a qui s'ha de considerar subjecte passiu de l'IBI, en relació amb els procediments de constrenyiment iniciats contra el patrimoni de l'autora de la queixa per impagament d'aquest impost, quan no resulta clara la raó i base jurídica per la qual se li atribueix la titularitat d'unes determinades finques. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE PALAFRUGELL

## Queixa 9600383

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Palafrugell, en relació amb la incorrecta notificació d'uns rebuts pel cobrament de l'IBI, el deure legal que tenen les administracions públiques d'executar els seus propis actes, atès que hi ha un acord pres per la Comissió de Govern de l'Ajuntament, en virtut de la qual s'havia de procedir a corregir els errors de domiciliació existents. Acceptat.

## AJUNTAMENT DE PALLEJÀ

## Queixa 9402327

L'Ajuntament de Pallejà, mitjançant l'Organisme Autònom Local de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, i amb posterioritat a la intervenció del Síndic, procedeix a anul·lar l'embargament dictat contra el patrimoni de l'autor de la queixa per impagament de l'IBI, atès que es detecta que erròniament se li ha atribuït la titularitat d'unes finques que mai han estat seves.

## AJUNTAMENT DE PREMIÀ DE MAR

## Queixa 9502038

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Premià de Mar el deure legal que tenen les administracions de contestar de forma expressa i motivada les sol·licituds que formulin els ciutadans, amb indicació dels recursos que procedeixin, en relació amb una petició de devolució d'un recàrrec de constrenyiment per manca de notificació del pagament d'un deute tributari. Pendent de respos-

ta a 31.12.95. No acceptat.

#### AJUNTAMENT DE QUART

Queixa 9502066

L'Ajuntament de Quart, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, acorda incloure una finca dins del seu terme municipal, per tal d'evitar la manca de coordinació entre administracions municipals en el moment de recaptar determinats tributs.

#### AJUNTAMENT DE REUS

Queixa 9501018

L'Ajuntament de Reus, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, detecta un error material en l'import d'unes contribucions especials, procedint a la seva cancel·lació i a l'emissió de noves liquidacions per l'import correcte.

#### AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

Queixa 9301577

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat el deure legal de notificar de manera individualitzada els debits tributaris en primera liquidació, de manera que aquesta mancança no pot ser convalidada per la inserció d'un edicte al BOP. Acceptat.

#### AJUNTAMENT DE TORREDEMBARRA

Queixa 9502159

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Torredembarra que estudiï la possibilitat de reconsiderar la decisió de cobrar el recàrrec de constrenyiment d'un debit tributari pagat una setmana després que finalitzés el període voluntari i sempre abans de què es notifiqués la providència de constrenyiment. No acceptat.

#### AJUNTAMENT DE TORRELAVIT

Queixa 9502320

L'Ajuntament de Torrelavit, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, suspèn el procediment d'embarcament iniciat per impagament de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica de l'exercici de l'any 1995, atès que el vehicle objecte del tribut havia esta donat de baixa l'any 1994.

#### AJUNTAMENT DEL VENDRELL

Queixa 9501081

El Síndic recorda a l'Ajuntament del Vendrell que prescriu als cinc anys el dret de l'Administració per determinar el deute tributari i les accions per exigir el pagament dels deutes tributaris liquidats, en relació amb una liquidació de l'Impost de Béns Immobles de l'exercici 1989 efectuada l'any 1995. Pendent de resposta.

Queixa 9502232; 9502233

El Síndic recorda a l'Ajuntament del Vendrell que el còmput del període de prescripció dels deutes tributaris corresponents a un exercici no s'interrompen amb el pagament dels deutes tributaris corresponents a períodes posteriors, ja que cada període respon a fets im-

sables diferenciats, sense cap connexió entre ells. Pendent de resposta.

#### AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ

Queixa 9402265

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, en relació amb un recàrrec per impagament de l'Impost de Béns Immobles, que admeti el pagament de l'impost sense el recàrrec del 20% ni els interessos de demora, atès que el pagament no s'ha pogut efectuar per causes alienes a l'interessat. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

#### DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Queixa 9402469

El Síndic suggereix a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que revisi un expedient de constrenyiment, endegat per impagament d'unes multes de circulació, atès que ha estat incorrectament notificat al reclamant. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

Queixa 9500457

L'Organisme Autònom Local de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, acorda anullar un expedient recaptatori i procedir a la devolució d'unes quantitats embargades, atès que les notificacions practicades en relació amb aquest expedient s'han efectuat en un domicili erroni.

Queixa 9500911

El Síndic suggereix a l'Organisme Autònom Local de Gestió Tributària que dugui a terme les actuacions oportunes per tal que, a tots els efectes de gestió de l'impost de béns immobles d'una determinada finca, sigui considerada com a subjecte passiu l'autora de la queixa, atès que és ella qui consta com a titular de la finca en el Registre de la Propietat. Pendent de resposta.

Queixa 9600313

L'Organisme Autònom Local de Gestió Tributària, actuant per delegació de l'Ajuntament de Cardedeu, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, anul·la la liquidació en concepte d'impost sobre vehicles de tracció mecànica, exercici 1995, girada a nom del promotor de la queixa, atès que aquest es troba exempt per tractar-se d'un vehicle de minusvàlid.

Queixa 9601233

L'Organisme Autònom Local de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, proposa donar de baixa els rebuts que pel concepte de l'Impost de Béns Immobles dels anys 92 a 96 corresponen a una finca, de la qual no s'ha pogut determinar la titularitat.

#### DIPUTACIÓ DE LLEIDA

Queixa 9600603

L'Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals de Lleida, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta varies mesures per tal d'esmenar

11860

l'error comès en endegar una sèrie de procediments de constrenyiment contra el patrimoni del promotor de la queixa per impagament d'uns tributs en concepte de subministrament d'aigua, quan aquest havia prèviament donat l'ordre per a que domiciliessin aquests rebuts en el banc.

#### ÀREA 04. SANITAT I CONSUM

##### SUBÀREA 0401. SALUT PÚBLICA

###### DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL

###### Queixa 9401426

El Síndic recorda al Departament de Sanitat i Seguretat Social el deure legal d'informar als usuaris del resultat de les investigacions realitzades, amb motiu de les reclamacions que presenten, davant possibles pràctiques assistencials incorrectes. Acceptat.

###### Queixa 9500258

El Departament de Sanitat i Seguretat Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, i en relació amb les zones on encara no s'ha implantat la reforma de l'atenció primària, resol atendre totes les peticions formulades pels ciutadans quant a canvi de metge, per la qual cosa valorarà tots els condicionants, decidint sobre la continuïtat de l'atenció sanitària que els sollicitants han rebut fins aleshores.

###### Queixa 9501690

Es suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social que doni les ordres oportunes per tal d'estudiar les conseqüències que ha provocat en una dona l'aplicació de la medicina no convencional (mètode *Hammer*), i en el seu cas, es determinin les eventuais responsabilitats dels metges denunciats. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

###### Queixa 9501755

El Departament de Sanitat i Seguretat Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, estudia la possibilitat d'iniciar d'ofici un procediment administratiu de responsabilitat patrimonial davant la denúncia de negligència mèdica que presenta una noia.

La investigació practicada conclou que les seqüeles sofertes són una complicació secundària a la intervenció i que no hi ha responsabilitat patrimonial.

###### Queixa 9502245

El Departament de Sanitat i Seguretat Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, dona resposta a la reclamació presentada per una ciutadana en la que es denunciaven diverses deficiències detectades en l'assistència sanitària a un malalt.

###### Queixa 9600626

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social que investigui les possibles disfuncions en les prescripcions dels aparells ortopèdics i estudiï la possibilitat de revisar les corresponents instruccions, a fi d'evitar possibles irregularitats. Acceptat.

###### Queixa 9600928

Es recomana al Departament de Sanitat i Seguretat Social interpretar d'una manera més flexible i extensiva el concepte "d'assistència urgent de caràcter vital", contemplat a la llei per tal de concedir el rescabament de despeses amb motiu de la utilització dels serveis mèdics privats o diferents als assignats. No acceptat.

###### Queixa 9601066

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social que doni les ordres oportunes a fi d'estendre fins allà on els recursos econòmics ho permetin, i en la major part del territori de Catalunya, els serveis assistencials especialitzats, en els casos d'accidents de trànsit, de manera que es pugui desplaçar un equip medicalitzat al lloc on s'ha produït l'accident i ordenar el trasllat dels accidentats al centre més adient en cada cas. Pendent de resposta.

###### Queixa 9601775

El Departament de Sanitat i Seguretat Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, atorga acreditació a un centre sanitari extrahospitalari per a la pràctica legal de la interrupció voluntària de l'embaràs, un cop aquest garanteix el compliment de la normativa vigent.

###### Queixa 9601943

El Síndic recomana al Departament de Sanitat i Seguretat Social el desplegament del dret dels usuaris a la lliure elecció de metge, previst a l'article 10 de la LGS i a l'article 6 de la LOSC, tant en l'atenció primària com en els serveis especialitzats. Pendent de resposta.

###### Queixa 9601988

El Síndic recorda al Departament de Sanitat i Seguretat Social la possibilitat d'iniciar d'ofici el procediment administratiu, en matèria de responsabilitat patrimonial extracontractual de l'administració sanitària, davant el decés d'una pacient. Pendent de resposta.

###### Queixa 9603070

El Síndic recomana al Departament de Sanitat i Seguretat Social el desplegament del dret dels usuaris a la lliure elecció de metge, previst a l'article 10 de la LGS i a l'article 6 de la LOSC, tant en l'atenció primària com en els serveis especialitzats. Pendent de resposta.

#### SUBÀREA 0402. DEFICIÈNCIES SANITÀRIES.

##### DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL

###### Queixa 9501202

Es recomana al Departament de Sanitat i Seguretat Social que estudiï la possibilitat de modificar i d'incloure en el catàleg de prestacions els instruments ortoprotèsics necessaris per als minusvàlids que practiquin esport, per tal de no restringir la recuperació i/o rehabilitació d'aquestes persones, atès que amb les pròtesis convencionals no es cobreixen les aptituds ni situacions de necessitat dels afectats. Pendent de resposta a 31.12.95. No acceptat.



## Queixa 9501733

El Departament de Sanitat i Seguretat Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, deriva a la promotora de la queixa a un centre hospitalari per tal d'avançar-li una intervenció quirúrgica d'hèrnia discal, atès els dolors que pateix i la gran llista d'espera existent en el centre que li correspon.

## Queixa 9502110

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social que estudiï la possibilitat d'un rescabament de despeses malgrat la seva possible prescripció, a fi d'informar al promotor de la queixa dels seus drets. Acceptat parcialment.

## Queixa 9502287

Es recorda al Departament de Sanitat i Seguretat Social el deure legal d'actuar amb el procediment previst a la Llei 30/92, de 26 de novembre, del RJAP i PAC, en relació amb el Reial Decret 429/93, de 26 de març, que regula la responsabilitat patrimonial de l'administració, amb motiu d'una reclamació per danys i perjudicis patits com a conseqüència del funcionament d'un servei públic. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## Queixa 9600433

El Departament de Sanitat i Seguretat Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, explica els motius que endarrereixen la construcció del Centre d'Atenció Primària de Vilassar de Mar- Cabrera.

## Queixa 9600520

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social que estudiï la possibilitat d'ampliar els serveis de tractament per a ludòpates, davant el creixent nombre d'afectats i les preocupants llistes d'espera en els escassos centres de tractament. Davant les mesures implantades pel Departament de Sanitat i Seguretat Social responent al suggeriment anterior, el Síndic torna a dirigir-se a l'esmentat Departament suggerint que s'estudiessin les possibilitats de corregir o ampliar aquestes mesures, per tal que puguin ser eficaces en la resolució del greu problema dels ludòpates. Pendent de resposta.

## Queixa 9600533

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social, en relació amb les llistes d'espera existents per a la intervenció de cataractes, que s'informi als interessats de la gestió d'aquestes llistes, de manera que se'ls doni a conèixer el temps aproximat d'espera per a la intervenció quirúrgica. Acceptat.

## Queixa 9600630

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social, en relació amb la confusió existent sobre la cobertura pel Sistema Nacional de Salut de determinats medicaments i preparats dietètics prescrits per la malaltia de la SIDA, que es donin les ordres oportunes a fi que:

- Es prenguin les mesures per tal d'aplicar uns criteris homogenis a totes les Unitats d'Admissió i Atenció a l'Usuari i de totes les Regions Sanitàries sobre els me-

dicaments finançats i que es resolgui la confusió pel que fa a la cobertura dels preparats dietètics.

- Que l'SCS es responsabilitzi de la correcta informació que han d'obtenir i donar les entitats

proveïdores i els professionals en aquest tema.

- S'estudiï la possibilitat de desplegar el marc normatiu, pel que fa a la cobertura de productes dietètics, amb el qual s'aclareixin i unifiquin els criteris en la decisió d'autorització d'aquests productes. Pendent de resposta.

## Queixa 9600653

Es suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social que estudiï la possibilitat d'agilitar una intervenció quirúrgica, per tal d'evitar malmetre el dret a la salut integral de l'afectada, atès la seva avançada edat i la impossibilitat de realitzar una vida mínimament normal. Pendent de resposta.

## Queixa 9600854

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social, en relació amb la llista d'espera existent a un determinat servei d'andrologia, que prengui les mesures oportunes a fi d'informar als afectats de l'estat de les llistes, el temps aproximat per a la intervenció, així com d'altres dades d'interès per als interessats. Pendent de resposta.

## Queixa 9600997

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social que estudiï la possibilitat, un cop ja acabada la Reforma de l'Atenció Primària a la població de Santa Coloma de Gramenet, de que la promotora de la queixa pugui elegir lliurement el seu metge de capçalera. En un segon moment, el Síndic recomana al Departament de Sanitat i Seguretat Social el desplegament del dret dels usuaris a la lliure elecció de metge, previst a l'article 10 de la LGS i a l'article 6 de la LOSC, a fi que es pugui millorar el compliment de l'esmentat dret per part de l'SCS, ja que com a dret instrumental la seva ineficàcia podria impedir l'exercici del dret a l'accés a l'assistència sanitària, en definitiva, vulnerar el dret a la protecció de la salut. Pendent de resposta

## Queixa 9601413

El Síndic recorda al Departament de Sanitat i Seguretat Social el deure legal que té d'informar als usuaris dels serveis, els drets i els deures que tenen com a clients de la xarxa sanitària d'utilització pública. Acceptat.

## Queixa 9601728

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social que s'estudiï la possibilitat de solventar el problema que suposa pel promotor de la queixa el fet d'haver d'avançar els diners per la compra de determinats medicaments, per després rescabalar-los al cap de dos o tres mesos, atesa la seva precària situació econòmica i ser una malaltia crònica. Acceptat parcialment.

## Queixa 9602456

El Síndic recorda al Departament de Sanitat i Seguretat Social la possibilitat d'iniciar d'ofici el procediment administratiu, en matèria de responsabilitat patrimonial

11862

extracontractual de l'administració sanitària, davant el decés d'una pacient. Pendent de resposta.

#### SUBÀREA 0403. PERSONAL

DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL

Queixa 9402534

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social, en relació amb les reclamacions formulades pels funcionaris que procedents de l'AINO no van ser incorporats al catàleg de l'ICASS perquè, malgrat tot i tenir en data 1 de gener de 1988 el seu destí en l'ICASS, a partir del mes de juny d'aquell mateix any van passar a desenvolupar les seves funcions a l'ICS, s'adoptin les mesures oportunes per tal que puguin percebre les quantitats que els correspondrien si el seu lloc de treball hagués estat inclòs en el catàleg. No acceptat.

#### SUBÀREA 0404. CONSUM

DEPARTAMENT D'INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME

Queixa 9202462

Es recorda al Servei Territorial d'Indústria, Comerç i Turisme de Girona que els terminis establerts a les lleis obliguen per igual a les autoritats i funcionaris competents com als interessats, de manera que cal extremar la diligència en la tramitació dels expedients sancionadors que afectin establiments turístics que estan oberts només determinada època de l'any, en relació amb l'ajornament d'una actuació inspectora, pel tancament del període d'activitat d'un càmping. Pendent de resposta a 31.12.94. Acceptat.

AJUNTAMENT DE BARCELOHA

Queixa 9200630; 9201009

Es recorda a l'Ajuntament de Barcelona el deure que té d'abstenir-se de recomanar els serveis d'una determinada empresa funerària, atès que el mercat de serveis funeraris és de lliure competència. Pendent de resposta a 31.12.94. No acceptat.

Queixa 9401979; 9600173

El Síndic suggereix a la Societat General d'Aigües de Barcelona que, per calcular la quantitat que cal abonar als afectats per errors sistemàtics i constants en la mesura del consum dels comptadors d'aigua, es faci una interpretació àmplia del Reglament del Servei Metropolità d'abastament domiciliari d'aigües a l'àmbit metropolità i no s'apliqui per analogia el Reglament de Verificacions Elèctriques, atès que davant d'aquest supòsits hi ha un buit legal i és millor per l'usuari aplicar la normativa més favorable. No acceptat.

AJUNTAMENT DE CALAFELL

Queixa 9500062

L'Ajuntament de Calafell, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, demana un informe a l'empresa encarregada de la gestió del servei de subministrament d'aigua potable i clavegueram de Calafell, en relació amb una sollicitud per donar de baixa un comptador.

AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

Queixa 9401544; 9401551

L'Ajuntament d'Esparraguera, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, resol la problemàtica plantejada pels veïns d'una urbanització quant a la insuficiència d'aigua per satisfer-ne la demanda d'aquests habitatges.

AJUNTAMENT DE SENTMENAT

Queixa 9401701

El Síndic intervé davant l'Ajuntament de Sentmenat per tal que es faciliti el subministrament d'aigua a un habitatge, els propietaris del qual no poden pagar la connexió.

AJUNTAMENT DEL VENDRELL

Queixa 9302277

El Síndic suggereix a l'Ajuntament del Vendrell que modifiqui el text dels rebuts de l'aigua de manera que consti el preu que es paga per cada metre cúbic consumit i l'ordenança que aprova les tarifes, per tal que l'usuari pugui gaudir de tota la informació possible. Acceptat.

RENFE

Queixa 9402425

El Síndic suggereix a RENFE, en relació amb un expedient per possible responsabilitat patrimonial de l'administració, que es revisi i resolgui favorablement per la interessada, atès que el retard sofert pel tren en el que viatjava no va ser provocat per una causa de força major. Pendent de resposta.

### ÀREA 05. TREBALL I PENSIONS

SUBÀREA 0502. SEGURETAT SOCIAL

DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL

Queixa 9601149

El Síndic suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social s'estudiï la possibilitat d'avançar a l'autor de la queixa el pagament de les despeses de taxi, ocasionades pels seus desplaçaments a un centre de tractament d'hemodiàlisi, a fi de no perjudicar a l'afectat, al trigar més de 6 mesos en abonar-li les despeses. Acceptat.

Queixa 9601973

Es recomana al Departament de Sanitat i Seguretat Social interpretar d'una manera més flexible i extensiva

el concepte "d'assistència urgent de caràcter vital", contemplat a la llei per tal de concedir el rescabament de despeses amb motiu de la utilització dels serveis mèdics privats o diferents als assignats, en relació amb l'assistència a una clínica privada davant la lentitud en realitzar una artroscopia. No acceptada.

DEPARTAMENT DE TREBALL

Queixa 9600432

El Síndic recomana als departaments de Treball i de Benestar Social que estudiïn la possibilitat d'ampliar l'acció protectora que atorga la renda mínima d'inserció amb la regulació d'una prestació de viduitat o ajuda pels vidus/es, per tal de protegir les situacions de necessitat de les vídues o vidus que no poden accedir a la corresponent prestació de viduitat de la Seguretat Social, per no complir els requisits legalment establerts. Acceptat.

SUBÀREA 0503. TREBALL

INEM CATALUNYA

Queixa 9600256

El Síndic suggereix a l'INEM, en relació amb les condicions establertes en l'aprovació d'un pagament fraccionat per retornar unes quantitats indegudament ingressades, que revisin l'expedient i estudiïn l'opció més beneficiosa possible per retornar el deute, ateses les especials circumstàncies personals de la promotora de la queixa. Acceptat.

Queixa 9501951

El Síndic suggereix a l'INEM que revisi la decisió de no concedir dos mesos de prestació a un ciutadà per presentació extemporània de la sol·licitud, atès que la no presentació ha estat motivada per la informació errònia proporcionada des de les mateixes oficines de l'INEM. Acceptat.

DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL

Queixa 9501854

Es suggereix al Departament de Sanitat i Seguretat Social, per una banda, iniciar les corresponents investigacions i si cal, procedir a l'obertura d'un expedient disciplinari i sancionador contra el responsable de l'incompliment d'alguna de les mesures contingudes en un requeriment judicial, de que és objecte l'Hospital de Sant Pau, amb motiu de l'acomiadament d'un treballador, i per una altra, adoptar les mesures oportunes per tal de recordar al centre hospitalari l'obligatorietat d'executar la sentència del Jutjat del Social per a la definitiva i regular readmissió de l'interessat al seu lloc de treball. Acceptat.

DEPARTAMENT DE TREBALL

Queixa 9501164

El Síndic suggereix al Departament de Treball, en relació a la concessió de subvencions financeres per projectes d'autoocupació, rectifiqui la redacció de la Resolució on es preveu l'esmentada subvenció, a fi de que

es pugui atorgar una menor quantia o percentatge de l'establert, atès que per l'actual redactat només s'enten la possibilitat d'atorgar una quantia fixa. No acceptat.

Queixa 9601064

El Síndic suggereix al Departament de Treball que estudiï la possibilitat de millorar el control sobre les empreses de treball temporal i la coordinació amb tots els agents socials, de manera que es preservin els drets dels treballadors contractats a través d'aquestes empreses. Acceptat.

Queixa 9601546

El Síndic suggereix al Departament de Treball, en relació amb la reserva de places a les residències de temps lliure a les centrals sindicals, que s'estudiï la possibilitat de modificar aquesta pràctica i el seu reglament d'adjudicació, atès que aquesta reserva pot considerar-se una discriminació a determinats treballadors, per raó de la seva afiliació o no a un sindicat. No acceptat.

ÀREA 06. SERVEIS SOCIALS

SUBÀREA 0601. DEFICIENTS FÍSICS

DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL

Queixa 9400691

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social que accepti una sol·licitud d'ajuda PUA presentada extemporàniament, per tal de rescabalar les despeses ocasionades amb l'adquisició d'una màquina *Braille*, atès que el Departament no va informar oportunament a l'interessat de la possibilitat que tenia d'accedir a l'ajut acreditant que la necessitat de l'ajuda havia sorgit amb posterioritat al termini fixat. No acceptat.

Queixa 9401604

El Departament de Benestar Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, reconsidera la denegació d'una ajuda de suport a la família amb persones grans incapacitades.

SUBÀREA 0602. DEFICIENTS PSÍQUICS

DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL

Queixa 9600975

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social, en relació amb la Llar-Residència per a disminuïts psíquics "Valldaura", que s'arranji de forma urgent el mal estat de les parets esquerdades i que s'estudiï la possibilitat de reclassificar la tipologia d'aquest establiment residencial, ateses les greus discapacitats dels residents. Acceptat parcialment, respecte la primera qüestió.

Queixa 9601030

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social, en relació amb la Residència per a disminuïts psíquics profunds "La Pineda", que s'estudiï la possibilitat de que per part dels titulars del centre es potenciï la

11864

divisió de les habitacions de sis residents en habitacions dobles i es promogui un pla d'evacuació dels residents en cas d'incendi. Parcialment acceptat.

Queixa 9601488

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social, en relació amb la Residència per a disminuïts psíquics profunds "Montserrat Montero", situada al mig del bosc, que s'estudii la possibilitat de reforçar i, en tot cas, millorar els elements d'extinció d'incendis i el pla d'evacuació donat el seu emplaçament, així com contemplar la possibilitat d'establir-hi un centre de dia, per externs, ja que els usuaris del centre ja en disposen. Acceptat parcialment, respecte al primer suggeriment.

SUBÀREA 0603. GENT GRAN

DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL

Queixa 9502319

El Departament de Benestar Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, aprova la sollicitud de prescripció no contributiva de l'autora de la queixa, malgrat els problemes sorgits per la impossibilitat d'acreditar la seva residència a Espanya des de l'any 1975.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

Queixa 9502253

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, reconeix el dret d'una ciutadana a gaudir de la targeta rosa gratuïta.

SUBÀREA 0604. INFANTS

DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL

Queixa 9500378

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social que esmerci esforços per tal de trobar una família d'acollida simple o considerar altres recursos per tal de donar una resposta familiar a un menor ingressat al centre Serradell i Trabal. Acceptat.

Queixa 9501893

El Síndic insta al Departament de Benestar Social, en relació amb la situació que es produeix quan l'únic centre residencial d'acció educativa de què es disposa per atendre a menors embarassades i/o mares està al màxim d'ocupació, a què s'estudii solucions alternatives aprofitant algun altre dels recursos assistencials disponibles, de forma que la menor no hagi de viure en circumstàncies poc adients per la seva situació.

Queixa 9502311

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social, en relació amb l'estat d'abandó en què es troba una menor, que procedeixi a efectuar una valoració de la situació i pregui les mesures oportunes per evitar el seu desamparament. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

Queixa 9502443

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social que es doti al Centre de menors Mare de Déu de la Mercè de Tarragona d'un Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA), per tal que la valoració dels menors que ingressen es faci des del mateix centre i no s'hagi de dur a terme des dels equips tècnics de Tarragona. Acceptat.

DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA

Queixa 9600200; 9600292; 9600763

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, en relació amb una menor que ha estat ingressada en un Centre d'acollida de menors després que es resolgués cessar l'acolliment familiar per part dels seus avis, que s'adopti una decisió en el termini més breu possible per tal d'evitar l'empitjorament de la seva situació. Acceptat.

Queixa 9601090; 9601364; 9601410

El Síndic suggereix a la Direcció General d'Atenció a la Infància que no estableixi com un criteri general i automàtic d'exclusió per adoptar, l'absència d'un diagnòstic d'esterilitat/infertilitat, i en conseqüència es pugui iniciar el procés d'estudi de les famílies que desitgen adoptar un infant, encara que hagin renunciat o ajornat la decisió de procrear. Pendent de resposta.

SUBÀREA 0607. BORSSES DE POBRESA

DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL

Queixa 9502083

El Departament de Benestar Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, dóna resposta a un recurs presentat amb motiu de la denegació d'un PIRMI.

Queixa 9602523

El Departament de Benestar Social, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, procedeix a agilitar el pagament d'una prestació del PIRMI.

ÀREA 07. ENSENYAMENT I CULTURA

SUBÀREA 0701. ALUMNES

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

Queixa 9501035

El Síndic recomana al Departament d'Ensenyament la modificació de la normativa vigent reguladora dels supòsits de gratuïtat en el transport escolar, el Decret 327/1983, de manera que contempli el benefici de la gratuïtat del transport escolar pels alumnes de centres concertats d'educació especial. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

Queixa 9600888; 9601382

El Síndic recomana al Departament d'Ensenyament que s'estableixin mesures per tal d'evitar el frau a la normativa de pre-inscripció i matriculació en centres

públics, pel que fa a l'aplicació del criteri de proximitat del domicili familiar, per la via d'empadronaments en residències fictícies. Pendent de resposta.

Queixa 9600929;9601058;9601139

El Síndic recomana al Departament d'Ensenyament que tingui en compte el criteri de família nombrosa com un dels criteris complementaris a valorar per a l'admissió dels alumnes als centres docents públics, en aquells casos en què els criteris assenyalats per la normativa vigent en matèria d'educació comporten l'obtenció d'una valoració anàloga entre diferents candidats. Acceptat.

Queixa 9601603

El Departament d'Ensenyament, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, realitza una inspecció arran de les denúncies presentades contra el professor d'un centre d'ensenyament de Barcelona.

Queixa 9602083

El Departament d'Ensenyament, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, reconsidera la seva decisió de no matricular a dos alumnes en un centre públic de Sabadell.

DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL

Queixa 9501961

El Síndic suggereix a la Direcció General de Formació d'Adults que informi al promotor de la queixa, del centre o centres als que pot accedir per completar la seva formació, atesa la impossibilitat que continui els seus estudis al centre on assistia fins ara. Acceptat.

COMISSIÓ PER A UNIVERSITATS I RECERCA

Queixa 9601942;9602399;9602681;9602754

El Síndic recomana al Comissionat per a Universitats i Recerca adopti les mesures necessàries per tal d'evitar que s'apliqui el recàrrec del 50% en la matrícula als alumnes que cursen segona carrera, si aquests ja havien iniciat els seus estudis amb anterioritat a l'entrada en vigor del Decret que fixa l'esmentat increment. Acceptat.

AJUNTAMENT DE BARCELONA

Queixa 9501540

L'Ajuntament de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, retorna uns diners en concepte de taxes acadèmiques d'uns cursos d'estiu, als quals la interessada no va poder assistir per malaltia demostrada.

UNIVERSITAT DE BARCELONA

Queixa 9501087;9501476

El Síndic recorda a la Universitat de Barcelona que l'article 45 de la Llei 33/1991 de taxes i preus públics de la Generalitat preveu l'aplicació a les famílies nombroses de les exempcions i bonificacions establertes a la legislació vigent relativa a la protecció d'aquestes famílies, és a dir, la Llei 25/1971, de 19 de juny, i el seu Reglament de desenvolupament, i per tant, recomana que es retorni a l'autor de la queixa el 50% de l'import

satisfet en concepte de matrícula de les proves d'accés a la Universitat. Pendent de resposta.

Queixa 9601818

La Universitat de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, decideix reunir una comissió per tal d'esmenar la problemàtica plantejada per la manca d'avaluació d'algunes assignatures de la carrera de Belles Arts.

UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA

Queixa 9401740

El Síndic suggereix a la Universitat Autònoma de Barcelona, en relació amb la denegació d'una convocatòria de gràcia en l'assignatura Teoria-Estructura del Llenguatge: Llengua Catalana de Ciències de la Comunicació, que reconsideri la seva decisió i concedeixi una nova convocatòria, atès que el criteri de residir a Catalunya per determinar l'obligatorietat de l'assignatura no es basa en un coneixement o en una especial vinculació amb la llengua. Acceptat.

Queixa 9501891

La Universitat Autònoma de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, permet que un alumne es matriculi per segona vegada del primer curs d'Enginyeria química, malgrat no haver superat els 12 crèdits que preveu la normativa de permanència, atès que el seu baix rendiment acadèmic ha estat conseqüència de raons mèdiques suficientment justificades.

Queixa 9501908

La Universitat Autònoma de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, revisa les convalidacions efectuades en el marc de l'adaptació del pla antic dels estudis de Ciències de la Informació al nou pla d'estudis de Periodisme, permet que les assignatures superades en el pla antic es reconeguin com a crèdits de lliure elecció en el pla nou i comunica que es crea una Comissió per tal de revisar tots els plans d'estudis de la UAB.

Queixa 9502394

El Síndic suggereix a la Universitat Autònoma de Barcelona que autoritzi a una alumna el canvi a un nivell inferior de l'assignatura de català en la Facultat de Traducció i Intèrprets, atès que considera que determinar l'adscripció a un determinat nivell de català basant-se en l'arrelament en aquesta Comunitat Autònoma no és suficient, tenint en compte que la normalització del català no s'ha assolit plenament en d'altres àmbits de la vida social que no siguin el de l'educació prèvia als estudis universitaris i l'autora de la queixa és una persona provinent d'un altre Estat que s'ha incorporat tardanament al sistema educatiu català. Pendent de resposta.

Queixa 9502396

La Universitat Autònoma de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, permet que un alumne es torni a matricular del primer curs d'Enginyeria Informàtica, malgrat no haver superat el mínim de crèdits necessaris que estableix el règim de permanència per als alumnes de primer curs, atès que el baix rendiment es deu a causes mèdiques suficientment acreditades.

11866

## UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

Queixa 9501025

El Síndic suggereix a la Universitat Politècnica de Catalunya que es donin les ordres oportunes per tal que els impresos de matrícula de la Facultat d'Informàtica especifiquin clarament a quina titulació s'està matriculant l'alumne, Enginyeria Informàtica o Enginyeria Tècnica en Informàtica de gestió, en ordre a no provocar confusions en aquells alumnes als que, mitjançant decisió de la Comissió d'Avaluació Curricular, se'ls insta a realitzar la segona opció quan la seva intenció era cursar la primera. Acceptat (pendent a 31.12.95).

Queixa 9601759

El Síndic suggereix a la Universitat Politècnica de Catalunya que estudiï la reducció del cost de les matrícules de les assignatures que corresponen a a diferents cursos, ja que de la reglamentació vigent es despren que en aquests casos en què les assignatures soltes no són totes d'un mateix curs no hi ha límit en el cost de la matrícula. No acceptat.

Queixa 9602401

La Universitat Politècnica de Catalunya, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, obre un curs de capacitat pedagògica, de l'especialitat de matemàtiques.

## UNIVERSITAT POMPEU FABRA

Queixa 9501715

La Universitat Pompeu Fabra, amb posterioritat a la intervenció del Síndic i a instància del Comissionat per a Universitats i Recerca, ofereix la possibilitat de cursar els estudis d'idiomes en el centre que es desitgi, essent posteriorment convalidats per la pròpia Universitat.

Queixa 9600040

La Universitat Pompeu Fabra, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, resol de manera favorable la continuïtat dels estudis de Dret d'una alumna, la permanència de la qual s'havia qüestionat per no haver assolit el mínim de crèdits que aquesta universitat exigeix tant als alumnes propis com els que venen d'altres centres.

## UNIVERSITAT RAMON LLULL

Queixa 9502050

La Fundació Blanquerna, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, retorna uns diners abonats en concepte de quota d'entrada, atès que l'alumna està cursant els seus estudis en un altre centre de la Universitat Ramon Llull.

## UNIVERSITAT DE LLEIDA

Queixa 9600172

El Síndic suggereix a la Universitat de Lleida que retorni l'import de la matrícula formalitzada pel promotor de la queixa, atès que aquesta es va realitzar provisionalment a l'espera de ser admès en una altra universitat per cursar els mateixos estudis, admissió que finalment va ser efectiva. Acceptat.

## SUBÀREA 0702. PROFESSORS

## DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

Queixa 9400598;9400907; 9500904

El Departament d'Ensenyament, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, adopta una sèrie de mesures per tal de cobrir mitjançant un mestre substituït totes les baixes per malaltia i tots els permisos i llicències de durada superior a 4 dies.

Queixa 9400813

El Síndic recorda al Departament d'Ensenyament que en cas d'incompliments de la LODE per part dels centres concertats, ha d'adoptar les mesures previstes a la normativa vigent per tal que es compleixin els principis de la LODE i en última instància adoptar les sancions pertinents. No acceptat.

Queixes 9401974; 9500098; 9500190; 9500202; 9500234; 9500235; 9500236; 9500237; 9500238; 9500239; 9500247; 9500248; 9500250; 9500251; 9500272; 9500276; 9500293; 9500302; 9500364; 9500367

El Síndic intervé davant els Departaments d'Ensenyament i Governació per tal que s'arribi a un acord en el tema de la reclassificació en el grup B del Conveni Col·lectiu del Personal Laboral de la Generalitat de les educadores de Llars d'Infants que no van formular demanda davant la jurisdicció laboral i, en conseqüència, no els hi és d'aplicació la sentència favorable del Tribunal del Social.Finalment s'arriba a l'acord

## AJUNTAMENT DE MATARÓ

Queixa 9501380

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Mataró l'obligació municipal de proporcionar habitatge als mestres i directors escolars, encara que no sigui de forma gratuïta. Pendent de resposta.

## AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE PALAUTORDERA

Queixa 9302043

El Síndic s'adreça a l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera per tal que faci un informe sobre la possible manca de regularització de la relació laboral de l'encarregada de la guarderia municipal amb el consistori. La manca de resposta de l'Ajuntament després de varies reiteracions comporta el tancament de l'expedient.

## UNIVERSITAT DE BARCELONA

Queixa 9402108

La Universitat de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic prorroga el nomenament d'una professora associada, atès que que no pot convocar la plaça de professora titular que li correspondria per reestructuració de la universitat.

Queixa 9601697; 9601733; 9601734

El Síndic recorda a la Universitat de Barcelona l'obligació que té de donar compliment a allò previst en el

Reial Decret 1859/95 que permet que els catedràtics d'universitat que van ésser jubilats en arribar als 65 anys puguin sol·licitar ésser contractats com a professors emèrits. Pendent de resposta.

#### SUBÀREA 0704. CENTRES DOCENTS

##### DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

Queixa 9600143

El Departament d'Ensenyament, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, realitza una inspecció en un centre concertat comprovant que les instal·lacions no compleixen els requisits previstos a la normativa, per la qual cosa requereix a l'escola perquè rectifiqui les irregularitats detectades.

Queixa 9600600

El Departament d'Ensenyament, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, ofereix la possibilitat, davant el tancament d'un centre docent, que els alumnes d'aquest puguin distribuir-se entre centres públics i privats de la població.

Queixa 9601950

El Síndic proposa al Departament d'Ensenyament que ateses les circumstàncies que concorren en la implantació de la Reforma educativa a la Terra Alta s'adoptin mesures excepcionals per l'escolarització dels alumnes de Batea. Conciliació no acceptada.

##### AJUNTAMENT DE MONISTROL DE MONTSERRAT

Queixa 9602825

L'Ajuntament de Monistrol de Montserrat, assebat de la presentació d'una queixa al Síndic, adopta mesures per tal de poder prestar millor el servei que ofereix a l'escola bressol municipal.

##### AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Queixa 9401149

El Síndic s'adreça a l'Ajuntament de Torroella de Montgrí per tal que complementi un informe elaborat en relació amb la cessió a una escola d'uns terrenys limítrofs que són de propietat municipal. La manca de resposta de l'Ajuntament després de diverses reiteracions comporta el tancament de l'expedient.

#### SUBÀREA 0705. GESTIÓ ACADÈMICA

##### COMISSIÓ PER A UNIVERSITATS I RECERCA

Queixa 9502301

El Comissionat per a Universitats i Recerca, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, estudia junt amb d'altres organismes les possibilitats de que sigui reconeguda, per part de la Generalitat de Catalunya, l'especialitat de psiquiatria del nen i l'adolescent.

#### SUBÀREA 0707. NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

##### DELEGACIÓ D'HISENDA A CATALUNYA

Queixa 9500888

Recordatori al Delegat d'Hisenda Especial de Catalunya del deure de respectar el dret d'opció lingüística dels ciutadans de Catalunya, per la qual cosa ha de procurar dotar-se dels mitjans pertinents per agilitar la distribució dels impresos de la declaració de l'Impost sobre la Renda en català. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

##### DEPARTAMENT DE PRESIDÈNCIA

Queixa 9601572

El Síndic recorda al Departament de Presidència l'obligació de fer efectiu el dret d'opció lingüística dels ciutadans en una comunitat autònoma com la catalana amb dues llengües oficials, atès que malgrat que l'autor de la queixa ha exercit el seu dret demanant que se li contestés un escrit que va presentar en castellà ha rebut la resposta en català. Acceptat.

##### DEPARTAMENT D'ECONOMIA I FINANCES

Queixa 9500905

El Síndic recorda al Departament d'Economia i Finances que encara que els models de liquidació tributària es presentin en llengua catalana, sempre s'ha de preveure tenir models en llengua castellana per a poder posar-los a disposició d'aquells que els demanin. Pendent de resposta.

##### DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA

Queixa 9400657

El Departament de Justícia, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, procedeix a fer efectiu el pagament de les traduccions de les llengües oficials de la Comunitat Autònoma (català i castellà), fetes en actuacions judicials, per part de professionals aliens a l'Administració de Justícia.

#### SUBÀREA 0708. ALTRES TEMES CULTURALS NO RELATIUS A LA LLENGUA

##### AJUNTAMENT DE TÀRREGA

Queixa 9401383

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Tàrrega que no es pot justificar la concessió directa d'una beca, atorgada inclus abans de l'aprovació de les bases per les que s'ha de regir, amb la seva necessitat de promoció, de manera que se li recorda a l'Ajuntament el requisit de dut a terme una convocatòria pública prèvia a la seva concessió. No acceptat respecte de la primera edició de la beca ja atorgada, però es valora positivament que en la segona edició s'hagi actuat conforme al procediment legalment previst.

11868

## ÀREA 08. JUSTÍCIA

## SUBÀREA 080110. COL·LEGI D'ADVOCATS

## Queixa 9502000

El Col·legi d'Advocats de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, obre un expedient informatiu contra un lletrat, arran d'un escrit presentat fa més de dos anys denunciant l'actuació professional d'aquest.

## COL·LEGI DE PROCURADORS

## Queixa 9502277

El Col·legi de Procuradors dels Tribunals de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, lliura uns documents prèviament reclamats per una advocada.

## COL·LEGI DE METGES

## Queixa 9502276

El Síndic recorda al Col·legi de Metges de Barcelona el deure legal de resoldre expressament els recursos presentats pels ciutadans, en relació amb el retard en la resolució d'un recurs interposat contra dos metges. Acceptat.

## SUBÀREA 080111. DEONTOLOGIA

## COL·LEGI D'ODONTÒLEGS I ESTOMATÒLEGS

## Queixa 9401874

El Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, resol una reclamació presentada dos anys enrera.

## SUBÀREA 080112. DESACORD MINUTA

## COL·LEGI D'ADVOCATS

## Queixa 9600746

El Col·legi d'Advocats de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, respon a les peticions d'informació presentades en relació amb la impugnació de la minuta d'un col·legiat.

## SUBÀREA 080114. ALTRES DE COL·LEGIS PROFESSIONALS

## COL·LEGI D'ADVOCATS

## Queixa 9501806

El Col·legi d'Advocats de Barcelona, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, inicia expedient disciplinari a una advocada, donant així resposta a una denúncia presentada l'any 1994.

## SUBÀREA 0802. INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES.

## DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA

## Queixa 9402340

El Síndic suggereix al Departament de Justícia de dur a terme un seguit d'actuacions en alguns centres penitenciaris de Catalunya, per tal de millorar les seves condicions i el seus recursos. Acceptat.

## Queixa 9501327

El Departament de Justícia, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, concedeix el trasllat d'un reclus del centre penitenciar de la Model al centre penitenciar de Quatre Camins.

## Queixa 9502102

Es fa un seguit de suggeriments al Departament de Justícia, en relació amb el Centre Penitenciar de la Trinitat:

- traslladar el centre penitenciar a un edifici més adient, tant a les necessitats dels joves com dels educadors,
- potenciar la participació de voluntaris en les activitats del centre, no limitant-se la seva presència només als caps de setmana,
- estudiar un tractament específic per als joves pertanyents als grups *skinheads*,
- racionalitzar el treball productiu amb la finalitat d'augmentar l'oferta laboral,
- millorar la zona destinada a bar i restaurant dels funcionaris. Pendent de resposta a 31.12.95. Acceptat.

## Queixa 9502457

El Departament de Justícia, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, revisarà la classificació penitenciària d'un intern del C.P. Ponent, atès que ja ha complert 3/4 parts de la condemna i el seu pare es troba molt malalt.

## Queixa 9502490

Es suggereix al Departament de Justícia, en relació amb el C.P. de Dones de Barcelona, que adopti les mesures pertinents per tal que es pugui construir un nou edifici adequat a la finalitat pel qual està destinat i a la seva població reclusa, així com procurar que el treball productiu estigui a l'abast del major nombre possible d'internes, i quant als programes educatius i ocupacionals que es facin compatibles amb el treball i extensibles a les mares en període de lactància. Acceptat.

## Queixa 9502491

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, en relació amb el C.P. Ponent de Lleida, de millorar l'habitabilitat de les cel·les destinades a les dones, així com fer obres a la infermeria, per tal que els malalts psiquiàtrics puguin estar en un pavelló independent. Acceptat.

## Queixa 9600142;9600503;9600571

Es suggereix a la Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació que estudiï la viabilitat que l'interessat sigui classificat en tercer grau penitenciar, atès que compleix els requisits establerts a l'article 251 del Reglament Penitenciar. Acceptat.



## Queixa 9600221

El Departament de Justícia, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, concedeix el tercer grau inicial al promotor de la queixa, atès que ha estat condemnat a 30 dies d'arrest menor.

## Queixa 9600764

La Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, aprova la classificació en segon grau a un intern del C.P. Tarragona.

## Queixa 9600808

La Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, insta al C.P. de Girona per tal que reconsideri la seva decisió d'exigir un certificat de convivència a una dona per tal de poder mantenir un «vis a vis» amb un intern del centre.

## Queixa 9601292

El Síndic suggereix a la Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació que estudiï les possibilitats de progressió de grau penitenciari d'un intern del Centre Penitenciari Quatre Camins, atès la malaltia greu que pateix. Acceptat.

## Queixa 9601296

La Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, estudia les possibilitats que té un intern del Centre Penitenciari Quatre Camins de progressar a 2n grau.

## Queixa 9601421

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, en relació amb el C.P. Girona, que es millori l'habitabilitat de les cel·les situades al Departament Especial, així com que s'hi installin uns ventiladors, per tal de palliar la intensitat de les temperatures. Pel que fa a l'oferta d'activitats de tractament per a les dones, se suggereix que s'augmenti, especialment ampliant els cursos de formació ocupacional, escola i oferta lúdica. Acceptat.

## Queixa 9601423

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, en relació amb el C.P. Quatre Camins, un seguit de mesures:

- Respecte al treball productiu i als cursos de formació ocupacional, que es preguin les mesures pertinents per tal d'ampliar l'oferta al major nombre d'interns.

- Pel que fa als malalts psíquics internats al centre, que es creï un psiquiàtric penitenciari on els interns que pateixen malalties psíquiques puguin ser atesos amb els mitjans personals i tractaments específics que requereixen, i en tant això no sigui possible, s'imparteixin cursos de formació específica per als funcionaris destinats a aquest departament.

- Dins el marc del programa d'Atenció Especialitzada per al tractament de les conductes addictives dels interns, que s'augmenti el número de places i es prevegi, tant a efectes d'espai com d'equip humà, en els nous centres penitenciaris de Catalunya. Acceptat.

## Queixa 9601442

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, en relació amb el C.P. Figueres, que es traslladi urgentment la infermeria a les dependències de l'antiga biblioteca, per tal d'assolir una major capacitat així com unes millors condicions de salubritat i higiene, i que s'augmenti l'oferta dels cursos de formació ocupacional. Acceptat.

## Queixa 9601468

La Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació, amb posterioritat a la intervenció del Síndic, tramita una proposta de permís ordinari de sortida a un intern del CP Girona.

## Queixa 9601870

El Síndic suggereix a la Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació que estudiï la possibilitat de concedir el trasllat a una reclusa del Centre Penitenciari de Dones de Barcelona a la presó de Girona. Acceptat.

## ANNEX 6

## ACTIVITATS

En aquest apartat de l'Informe de les actuacions de la Institució durant l'any, s'hi relacionen, agrupades per àmbits materials i dins d'aquests, cronològicament, totes les activitats realitzades o en les quals ha participat aquesta Institució, ja sigui personalment amb el Síndic de Greuges, o en la seva representació, per mitjà del seu Adjunt, els seus assessors o altres càrrecs.

## 1.- RELACIONS AMB EL PARLAMENT

23 gener.

Entrevista amb la Presidenta de la Comissió Parlamentària del Síndic de Greuges.

26 gener.

Entrevista amb el President del Parlament.

6 març.

Presentació al Parlament de l'Informe 1995. Entrevista amb el President.

21 març.

Entrevista amb el Diputat Sr. Francesc Codina, Secretari 2n de la Mesa del Parlament i la Sra. Immaculada Folchi, Directora de Personal del Parlament.

12 abril.

Presentació de l'Informe corresponent a 1995 davant la Comissió Parlamentària del Síndic de Greuges.

9 maig.

Presentació de l'Informe 1995 davant el Ple del Parlament.

13 maig.

Entrevista amb el Sr. Domènec Sesnilo, Vicepresident primer del Parlament.

11870

*19 juny.*

Entrevista amb la Presidenta de la Comissió Parlamentària del Síndic de Greuges.

*17 juliol.*

Entrevista amb el President del Parlament i lliurament de l'Informe 1995 un cop editat.

*2 octubre.*

Entrevista amb el Vicepresident primer del Parlament, Sr. Domènec Sesnilo.

*9 octubre.*

Entrevista amb la Presidenta de la Comissió Parlamentària del Síndic de Greuges.

*5 desembre.*

Entrevista amb el President del Parlament de Catalunya.

## 2.- VISITES I REUNIONS DE TREBALL

*29 febrer.*

Entrevista amb el president de l'Associació Barcelonesa d'Ajut i Tractament a Ludòpates.

*19 març.*

Entrevista amb el Director General de Justícia Juvenil.

*1 abril.*

Entrevista amb el Tinent d'Alcalde de l'Ajuntament de Vimbodí.

*9 abril.*

Entrevista amb el Cònsol de Mèxic per parlar de la visita del Síndic a aquell país.

*11 abril.*

Entrevista amb el senyor Josep Nubiola, responsable dels Casals Catalans de la Generalitat de Catalunya.

*24 abril.*

Entrevista amb el Degà del Col·legi d'Enginyers Industrials de Catalunya.

*30 abril.*

Visita a la Llar-residència Valldaura (Barcelona), dependent de l'ICASS.

*7 maig.*

Visita a la Residència "La Pineda" (Terrassa) de l'ICASS.

*16 maig.*

Reunió amb els Diputats del Grup Iniciativa per Catalunya-Els Verds, Sra. Mallol, Sra. Tolosana i Sr. Guillot.

*20 maig.*

Reunió amb la Diputada Sra. Maria Olivares.

*21 maig.*

Visita al Centre Maria Immaculada (Reus).

*28 maig.*

Visita al Centre Penitenciari de Quatre Camins.

*3 juny.*

Reunió amb una delegació de Iwate Prefectural Government (Japó) interessats en conèixer el funcionament de la Institució.

*4 juny.*

- Visita al Centre Neuropsiquiàtric "Sagrat Cor" de Martorell.

- Visita al Centre de Menors "Els Castanyers" de Palau de Plegamans.

*5 juny.*

Entrevista amb el Comissionat per a Universitats i Recerca.

*6 juny.*

Entrevista amb el Director General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació.

*11 juny.*

- Visita a la Presó de Girona.

- Visita al Col·legi Santa Clotilde de Girona.

*18 juny.*

Visita a la Presó de Figueres.

*25 juny.*

Visita a la Institució Montserrat Montero.

*27 juny.*

*Entrevista amb el Director General d'Arquitectura i Habitatge.*

*5 juliol.*

Entrevista amb l'Alcalde de Sant Llorenç d'Hortons.

*8 juliol.*

Reunió amb representants de l'Associació Catalana de Solidaritat i Ajuda als Refugiats.

*9 juliol.*

Entrevista amb el Cònsol dels Països Baixos.

*12 juliol.*

*Entrevista amb el Sr. Marcel Joan de la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació.*

*15 juliol.*

- Entrevista amb el Gerent de l'Associació d'Hospitals Psiquiàtrics.

- Entrevista amb el Responsable dels Casals Catalans de la Generalitat de Catalunya.

*16 juliol.*

- Reunió amb el Diputat Sr. Jordi Portabella.

- Visita als Serveis de Salut Mental de Sant Joan de Déu.

17 juliol.

Entrevista amb la Diputada Sra. Dolors Montserrat.

23 juliol.

Visita a la Residència Geriàtrica "Sant Andreu del Palomar" de Barcelona.

5 agost.

Entrevista amb el Director General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació.

21 agost.

Entrevista amb el Governador Civil de Barcelona.

22 agost.

Entrevista amb la Directora General d'Atenció a la Infància.

26 agost.

Entrevista amb el Diputat Sr. Joan Oliart.

27 agost.

Entrevista amb l'Alcalde de Batea.

12 setembre.

Entrevista amb els responsables del Programa Interdepartamental d'Integració Social dels Immigrants.

13 setembre.

Entrevista amb el Conseller d'Ensenyament.

16/17.

Entrevistes amb la Directora

General d'Atenció a la Infància.

16 setembre.

Entrevista amb el Rector de la Universitat Pompeu Fabra.

1 octubre.

- Entrevista amb l'Alcalde de Batea.

- Entrevista amb la Diputada Sra. Rosa Barenys.

2 octubre.

- Signatura d'un conveni de col·laboració amb el Col·legi d'Enginyers Industrials de Catalunya.

- Entrevista amb el Conseller d'Ensenyament.

3 octubre.

Entrevista amb la Directora General d'Atenció a la Infància.

7 octubre.

Entrevista amb l'Alcalde de Sitges.

9 octubre.

- Entrevista amb el Síndic de Greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona.

- Entrevista amb el Diputat Sr. Ramon Espadaler.

10 octubre.

Entrevista amb la Directora General d'Atenció a la Infància.

11 octubre.

Entrevista amb el President d'Amnistia Internacional.

18 octubre.

Entrevista amb el Vicepresident Segon del Congrés dels Diputats.

22 octubre.

Visita al Servei d'Acollida Infantil "Els Quatre Vents" de la Fundació Sant Pere Claver.

24 octubre.

Visita als dipòsits municipals de detinguts del Prat de Llobregat i de l'Hospitalet de Llobregat.

28 octubre.

Visita a la Institució i reunió de treball amb el Conseller i el Secretari General del Departament de Governació.

29 octubre.

Visita a la Residència d'Infants de Sant Andreu de la Barca.

30 octubre.

Entrevista amb la Diputada Sra. Rosa Barenys.

4 novembre.

Visita a la Institució i reunió de treball amb el Conseller de Benestar Social.

5 novembre.

- Visita al Centre d'Atenció Especialitzada per a Persones Disminuïdes Psíquiques "Can Ruti".

- Dinar de treball amb l'Alcalde de Barcelona per tractar del projecte de la plaça Europa.

7 novembre.

Visita als dipòsits municipals de detinguts de Cerdanyola del Vallès i de Sabadell.

11 novembre.

- Entrevista amb l'Alcalde de les Franqueses del Vallès.

- Entrevista amb el Diputat Sr. Jordi Portabella.

12 novembre.

Visita a la Llar Infantil "Casa Sant Josep" (Barcelona).

13 novembre.

Entrevista amb la Diputada Sra. Rosa Bruguera.

14 novembre.

Visita al dipòsit municipal de detinguts de Rubí.

18 novembre.

- Entrevista amb el Cònsol d'Eslovènia.

- Entrevista amb representants de la Federació de Sords de Catalunya.

11872

*19 novembre.*

Visita a la Presó Model.

*25 novembre.*

Desplaçament a Girona per atendre les queixes dels ciutadans d'aquesta Ciutat.

*26 novembre.*

Visita a la Presó de Can Brians.

*27 novembre.*

Visita a l'Escola l'Horitzó.

*2 desembre.*

- Visita a la Institució i reunió de treball amb el Conseller de Política Territorial i Obres Públiques i el Director General d'Arquitectura i Habitatge.

*10 desembre.*

Entrevista amb el Director General de Mesures Penals Alternatives i de Justícia Juvenil.

*13 desembre.*- Entrevista amb l'Alcalde de Sant Feliu de Codines.  
- Entrevista amb el Regidor de Drets Civils de l'Ajuntament de Barcelona.*16 desembre.*

Entrevista amb membres de la Lliga Catalana de Drets de l'Home Tomás Moro.

*17 desembre.*

Visita al Servei de Cures Palliatives de l'Hospital Oncològic Duran-Reynals.

*18 desembre.*

Entrevista amb l'Alcalde de Castellar de n'Hug.

*19 desembre.*

- Entrevista amb la Diputada Sra. Maria Olivares i el Sr. Joan Homs del Grup Els Verds.

- Visita al Centre Penitenciari de Quatre Camins.

*20 desembre.*

Entrevista amb membres de la Societat Catalana de Pediatria.

*30 desembre.**Entrevista amb la Directora General d'Atenció a la Infància.***3.- CONFERÈNCIES***19 gener.*

Participació en la tertúlia sobre el Síndic de Greuges organitzada pel Club Universitari Viera.

*19 febrer.*

Conferència sobre la Institució a un grup d'alumnes del Mestratge de Protecció Jurídica dels Drets Fonamentals de la Universitat Autònoma de Barcelona.

*23 febrer.*

- Participació en la Taula Rodona

- "La responsabilitat sanitària en el nou Codi Penal".

- Assistència a la reunió de la Comissió de Cultura-Sessió de Dret Penal de l'Illustre Col·legi d'Advocats de Barcelona.

*7 març.*

Conferència sobre el control parlamentari i el Síndic de Greuges als alumnes de la Facultat de Dret de la Universitat Pompeu Fabra.

*8 març.*

Lliçó del Síndic dins el XIV Curs de Drets Humans organitzat per l'Institut de Drets Humans de Catalunya.

*13 març.*

Visita i conferència sobre la Institució a un grup d'alumnes de l'Escola d'Educadors Socials de la Universitat de Girona.

*15 març.*

Participació en el II Seminari de Drets Fonamentals, organitzat pel Centro Universitario FERT, amb la conferència "El Síndic de Greuges y la defensa de los derechos fundamentales".

*18 març.*

Conferència del Síndic "La realitat de la immigració a Catalunya" dins la Jornada sobre el nou Reglament de la Llei d'Estrangeria organitzada per la Unió General de Treballadors de Catalunya.

*22 març.*

Intervenció del Síndic durant el sopar celebrat amb motiu de la presentació de la Coordinadora "Badalona Solidària".

*25 març.*

Cloenda a càrrec del Síndic de l'acte de presentació del Defensor de l'Assegurat de la Companyia FIATC.

*27 març.*

Participació en la Taula Rodona "Deu anys de la Facultat de Ciències Polítiques i Sociologia a la Universitat Autònoma de Barcelona".

*març/abril.*

Desenvolupament del Seminari "Una radiografia de la societat catalana, des de la talaia del Síndic de Greuges" organitzat per Cristianisme i Justícia.

*26 abril.*

Conferència sobre la Institució als alumnes de 4t de Dret de la Universitat de Barcelona a la pròpia seu de la Institució.

*1/4 maig.*

Participació en el Simposio Internacional sobre la Convenció de los Derechos del Niño hacia el Siglo XXI, organitzat pel Comité Español de UNICEF i celebrat a Salamanca.

3 maig.

Conferència sobre la Institució als alumnes de l'assignatura optativa de Dret Públic de Catalunya de la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona.

20 maig.

Desplaçament a Manresa per participar en el dinar-tertúlia organitzat pel grup "Tertúlies a la cuina".

22 maig.

Cloenda de la Jornada-Debat "Treball social i salut mental" organitzada pel Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya i celebrada a Terrassa.

30 maig.

Conferència sobre la Institució com a cloenda del Curs de Protecció de Dret Humans organitzat per la Facultat de Ciències Jurídico-Econòmiques de la Universitat de Girona.

31 maig.

- Conferència sobre la discriminació laboral a estrangers a alumnes de l'assignatura de Dret Parlamentari de la Universitat Pompeu Fabra.

- Conferència sobre la Institució als alumnes de l'assignatura d'Institucions Polítiques i Administratives de Catalunya de la Universitat de Barcelona.

6 juny.

Conferència "Responsabilitat patrimonial de l'Administració i el Síndic de Greuges" als alumnes en Diplomatura de Gestió i Administració Pública de la Universitat Pompeu Fabra.

18 juliol.

Desplaçament a San Lorenzo de El Escorial i participació, juntament amb el Defensor del Poble i altres Comissionats Parlamentaris, en la Taula Rodona celebrada dins la Jornada "Insumisión y Objeción de Conciencia", organitzada amb motiu dels Cursos de Verano de la Universidad Complutense de Madrid

23 agost.

Desplaçament a Madrid i participació, juntament amb el Defensor del Poble, l'Ombudsman de Quebec i l'Ararteko del País Basc, en la Taula Rodona "Protección constitucional de los enfermos mentales", celebrada dins el X Congreso Mundial de Psiquiatria.

30 octubre.

Conferència del Síndic "La Unión Europea y los Derechos Humanos" a la Agrupación Española de Fomento Europeo.

29/31 oct..

Participació en el 5è Congrés Dret i Salut celebrat a Lanzarote.

4 novembre.

Conferència del Síndic "Les Nacions Unides i la protecció internacional dels drets humans" dins el cicle de

conferències "Les Nacions Unides a la fi de segle: principals reptes, línies d'acció i perspectives de futur" organitzat per l'Institut d'Estudis Ilerdencs i l'Organització Territorial de Lleida de l'Associació per a les Nacions Unides a Espanya.

14 novembre.

Cloenda, per part del Síndic, de la sessió commemorativa coorganitzada pel Síndic de Greuges i per la Societat Catalana d'Estudis Jurídics, filial de l'Institut d'Estudis Catalans- del cinquantè aniversari del Congrés Nacional de Dret Civil que es va celebrar a Saragossa l'any 1946.

20 novembre.

Desplaçament a Las Palmas de Gran Canaria per participar amb el Diputado del Común de Canarias en la Taula Rodona "La situación de los derechos humanos en Cataluña y Canarias: la pobreza y la marginación; una cuestión pendiente" celebrada dins les Jornades de Reflexión y Debate sobre los "Derechos Humanos en Canarias; pobreza y marginación", organitzades per la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

23 novembre.

Cloenda per part del Síndic de les VII Jornades sobre experiències en les unitats d'admissió i atenció a l'usuari, organitzades per la Subdivisió d'Atenció Primària Costa de Ponent-Tarragona-Tortosa de l'Institut Català de la Salut.

28 novembre.

- Jornada informativa sobre responsabilitat sanitària al CAP Sant Roc de Badalona.

- Participació en la Jornada "La situació de la pobresa i l'exclusió social a Catalunya: estratègies per a la superació", organitzada pel Departament de Benestar Social.

13 desembre

Jornada informativa sobre responsabilitat sanitària al CAP Pomar de Badalona.

16 desembre.

Intervenció amb motiu de la inauguració del Seminari "Explotació de la Infància al Món. Situació actual i mesures per a la seva protecció" organitzat per la Fundació Internacional Olof Palme.

#### 4.- ACTES DE REPRESENTACIÓ

6 gener.

Assistència a l'acte de lliurament dels Premis Nadal.

8 gener.

Assistència a l'acte d'homenatge al Sr. Ramon Trias Fargas, organitzat per l'Ajuntament de Barcelona.

9 gener.

Assistència a la conferència de l'Alcalde de Barcelona "Balanç de l'any 1995. Estat de la Ciutat".

11874

*18 gener.*

Assistència a la conferència de l'Excm. Sr. Shmuel Hadas "Espanya i Israel, els entrellats d'unes negociacions difícils", celebrada dins el Cicle organitzat per l'Institut Català de la Mediterrània i amb la col·laboració del Consolat d'Israel a Barcelona, amb motiu del desè aniversari de relacions diplomàtiques entre Espanya i Israel.

*19 gener.*

Assistència als actes commemoratius de la festivitat de Sant Raimon de Penyafort organitzats per l'Illustre Col·legi d'Advocats de Barcelona.

*23 gener.*

Assistència al sopar organitzat amb motiu del desè aniversari de Catalana d'Iniciatives.

*24 gener.*

Assistència a la recepció oferta amb motiu del comiat del Cònsol de Rússia.

*25 gener.*

Assistència a la conferència del President del Tribunal Constitucional "Naturaleza y funciones del Tribunal Constitucional", organitzada pel Grup Winterthur.

*29 gener.*

Assistència a l'acte de presentació del llibre "Marcelli Domingo per ell mateix", celebrat a l'Ajuntament de Barcelona.

*31 gener.*

Assistència a l'acte de lliurament del IXè Premi Solidaritat de l'Institut de Drets Humans de Catalunya.

*1 febrer.*

Assistència a la Jornada d'Estudi sobre "La gestión del cambio y su impacto sobre las organizaciones comerciales para conseguir la fidelidad de los clientes, arma estratégica hacia el año 2000", organitzada per I.D.I. Associazione Imprenditori e Dirigenti Italiani.

- Assistència a la conferència de l'Ambaixador d'Israel a Espanya "El procés de pau a l'Orient Mitjà i les relacions entre Espanya i Israel", organitzada per l'Institut Català de la Mediterrània, amb la col·laboració del Consolat d'Israel a Barcelona, dins el cicle de conferències Desè aniversari de relacions diplomàtiques Espanya-Israel.

*9 febrer.*

Assistència a l'acte de col·locació de la 1a. pedra del Palau de Justícia de Mataró.

*16 febrer.*

- Assistència a l'acte d'inauguració de la mini-residència "Els Porxos" de la Fundació Pere Mitjans-Federació ECOM.

- Assistència a l'acte d'inauguració del curs i de lliurament dels títols als alumnes del Mestratge de Gestió Pública de la Universitat Autònoma de Barcelona.

*22 febrer.*

- Assistència a la inauguració de la 14a edició de la Setmana del Llibre en Català.

- Assistència a la conferència del Tte. Gral. D. Antonio Martínez Teixidó, Cap de la Regió Militar Pirinenca Oriental, "La seguridad en Europa, su dimensión mediterránea y la contribución española", organitzada per l'Agrupación Española de Fomento Europeo.

*23/25 febrer.*

- Assistència als actes organitzats a bord de la Fragata "Navarra" amb motiu de la visita a Barcelona de l'Agrupació "Stanavformed".

- Assistència a la recepció oferta pel Cap del Sector Naval de Catalunya en ocasió de la visita de l'Agrupació "Stanavformed".

*29 febrer.*

- Assistència a la inauguració del Museu d'Història de Catalunya.

- Assistència a la conferència col·loqui "Itàlia i la Unió Europea" pronunciada per l'Ambaixador d'Itàlia a Espanya, Excm. Sr. Raniero Vanni d'Archirafi, organitzada pel Patronat Català Pro Europa.

*4 març.*

Assistència a la recepció oferta pel Cònsol del Marroc amb motiu del XXXV aniversari de l'ascensió al tron del Rei Hassan II.

*6 març.*

- Assistència a la inauguració de l'exposició "Cathare" celebrada amb motiu de la campanya 96 "Barcelona descobreix l'Aude. País Càtar", organitzada pel Conseil Général de l'Aude.

- Assistència al sopar celebrat amb motiu del lliurament de distincions a Les Millors Iniciatives Empresarials de 1995, organitzat pel Grup Zeta i El Periódico de Catalunya.

*7 març.*

Assistència a l'acte de lliurament del XVI Premi de les Lletres Catalanes Ramon Llull, organitzat per Editori-al Planeta.

*12 març.*

Assistència a l'acte de lliurament del 36è Premi Sant Jordi de novel·la, celebrat al Palau de la Generalitat.

*21 març.*

- Assistència a l'acte de lliurament dels Premis Segon Concurs de Memòries de la Sindicatura de Comptes.

- Assistència a l'acte de presentació del llibre del President de la Generalitat "Catalunya/Espanya".

*27 març.*

Assistència a la recepció oferta amb motiu del comiat del Cap del Sector Aeri.

5 abril.

Assistència als actes organitzats per la Reial Congregació de la Puríssima Sang de Nostre Senyor Jesucrist de Reus amb motiu de la celebració de Divendres Sant.

12 abril.

Assistència a l'homenatge i lliurament de la "Llave de Oro" ofert pel Club d'Amics "Llave de Barcelona" al senyor José Manuel Lara Hernández.

15 abril.

Assistència a la roda de premsa presentació de l'Estudi sobre la pobresa a la Diocesi de Barcelona, promogut per CÀRITAS.

17 abril.

Assistència a la presentació del llibre "Les associacions pro persones amb disminució psíquica a Catalunya. Història Oberta", d'APPS, Federació Catalana Pro Persones amb Disminució Psíquica.

18 abril.

Assistència a la conferència de l'Excm. Sr. Juan María Atutxa Mendiola, Conseller d'Interior del Govern Basc "Hacia la construcción de la tolerancia en el País Vasco". El papel de la Ertzaintza en el camino hacia la paz, organitzada per Fòrum Fiatc.

21 abril.

Assistència a la inauguració del Monument de Catalunya a la Família, erigit a Tortosa pel Grup d'Entitats Catalanes de la Família.

22 abril.

Assistència a l'acte "in memoriam" de D. Fernando Mújica i D. Francisco Tomás y Valiente organitzat per l'Illustre Col·legi d'Advocats de Barcelona.

23 abril.

Assistència als actes organitzats amb motiu de la celebració de la Diada de Sant Jordi.

25 abril.

Assistència a l'acte d'homenatge a D. Francisco Tomás y Valiente organitzat per la Generalitat de Catalunya.

3 maig.

Assistència al sopar ofert a Madrid pel Consejo Federal Español del Movimiento Europeo en honor de l'Ombudsman Europeu, Dr. Jacob Söderman.

6 maig.

Assistència al Concert del Dia d'Europa, organitzat pel Consell Català del Moviment Europeu.

8 maig.

Assistència a la inauguració del Complex CETT (Centre d'Estudis Turístics i Hotelers).

9 maig.

Assistència als actes organitzats per l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya amb motiu de la celebració del Dia d'Europa.

10 maig.

Visita a la Carpa Informativa Europa instal·lada per la Comissió Europea.

11 maig.

Visita a les instal·lacions de la Festa de la Diversitat, organitzada per S.O.S. Racisme.

16 maig.

Assistència a l'acte de lliurament del VIII Premi Internacional Catalunya.

21 maig.

Assistència a la inauguració de la 3a Llar-residència d'ASPAÑIAS.

24 maig.

- Assistència a l'exposició "Tapeçarias Contemporáneas Portuguesas" celebrada amb motiu de la visita a Barcelona del President de la República Portuguesa.

- Assistència a l'acte de lliurament del Premi d'Honor de les Lletres Catalanes.

28 maig.

Assistència a la conferència del Sr. Miquel Roca i Junyent "28 de maig: un any després".

29 maig.

Assistència a la recepció oferta a bord del vaixell egipci "Al Zafer" amb motiu de la seva visita a Barcelona.

31 maig.

Assistència als dos actes d'homenatge al senyor Joan Alavedra i Seguranyes, organitzats per la Diputació de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, amb motiu del centenari del seu naixement.

3 juny.

Assistència a la presentació del llibre del Dr. Marc Carrillo "La tutela de los derechos fundamentales por los tribunales ordinarios".

4 juny.

Assistència a la recepció oferta pel Cònsol del Perú amb motiu de la visita a Barcelona del Vice president del Perú, Ing. Ricardo Márquez F. i de la Misión Empresarial Peruana.

5 juny.

Assistència a la recepció oferta amb motiu de la celebració del Dia de les Forces Armades.

6 juny.

Presentació de l'Excm. Sr. Joaquín Ruiz-Jiménez en l'acte d'homenatge al Professor D. Francisco Tomás y Valiente dins el marc de les Jornades sobre la incidència del nou Codi Penal en l'àmbit sanitari, organitzades per l'Associació de Juristes de la Salut.

12 juny.

- Assistència i intervenció durant l'obertura de la Jornada Internacional "Pobresa i poder econòmic en el consum" organitzada per UNAE (Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona).

11876

- Assistència a la recepció oferta per l'Ambaixador d'Itàlia.

14 juny.

Assistència a la Jura de Bandera celebrada a la Caserna del Bruc.

16 juny.

Assistència a la Jornada de Portes Obertes celebrada al Moll de la Fusta amb motiu del Dia de les Forces Armades.

17 juny.

Assistència a l'acte de lliurament de diplomes a la 3a. promoció d'Enginyers Superiors en Electrònica de l'Escola d'Enginyers La Salle.

18 juny.

Assistència al concert "Barcelona amb La Fenice".

19 juny.

Assistència al sopar ofert en honor del General en Cap de la Guàrdia Civil amb motiu del seu comiat de Barcelona.

20 juny.

Assistència a la recepció oferta pel Consolat Britànic.

21 juny.

Assistència a l'acte de presa de possessió del Sr. Ramon Llevadot com a membre del Consell Consultiu.

25 juny.

Assistència a la recepció oferta pel Cònsol d'Hongria amb motiu de la Festa Nacional d'aquell país.

26 juny.

Assistència a la Taula rodona "Per una política consensuada en drogodependències" organitzada per la Comissió d'Entitats dins l' àmbit de les Drogodependències.

27 juny.

Participació en la concentració de solidaritat amb José A. Ortega Lara celebrada a la Plaça Sant Jaume.

- Assistència al còctel celebrat amb motiu del comiat del Delegat de Defensa a Barcelona.

28 juny.

Assistència a l'acte de lliurament de les Creus de Sant Jordi.

29 juny.

- Participació en el programa "Mulla't per l'esclerosi múltiple" organitzat per la Fundació Esclerosi Múltiple.

- Assistència a l'acte "Fem Catalunya Més Gran" organitzat per la Fundació privada d'Ajut a l'Esport de Minusvàlids.

1 juliol.

Assistència a l'exposició celebrada al Museu Picasso amb motiu de la celebració de la Festa Nacional d'Itàlia.

4 juliol.

Assistència a la recepció oferta pel Consolat dels Estats Units d'Amèrica amb motiu de la celebració de la Independència d'aquell país.

9 juliol.

Assistència a la recepció oferta pel Consolat de Rússia amb motiu de la Festa Nacional d'aquell país.

14 juliol.

Assistència a la recepció organitzada pel Consolat de França amb motiu de la Festa Nacional d'aquell país.

15 juliol.

- Assistència a l'acte de presa de possessió del nou Fiscal en Cap del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

- Assistència a l'acte de lliurament a l'Alcalde de Barcelona del guardó "Conciutadà que ens honora", organitzat per la Fundació Grup Set.

16 juliol.

Assistència als actes organitzats amb motiu de la Festivitat de la Mare del Déu del Carme pel Sector Naval de Catalunya.

29 agost.

Assistència a la recepció oferta pel Consolat d'Itàlia amb motiu de la visita a Barcelona del Vaixell-Escola "Palinuro".

5 setembre.

Assistència a la inauguració de l'exposició "Variacions per la igualtat" organitzada per SOS Racisme.

10 setembre.

Assistència a la inauguració del Consolat de Polònia a Barcelona.

11 setembre.

- Assistència als següents actes organitzats amb motiu de la celebració de la Diada de Catalunya:

- Ofrena davant el Monument a Rafael de Casanova.

- Recepció al Parlament de Catalunya.

- Acte Polític celebrat a Sant Boi de Llobregat.

- Assistència a la inauguració dels nous estudis de ONDA CERO.

12 setembre.

Assistència a l'acte de presa de possessió del nou Cap Superior de Policia.

20 i 24.

- Assistència als diferents actes organitzats setembre amb motiu de la Festivitat de la Mare de Déu de la Mercè.

24 setembre.

Assistència als actes organitzats al Centre Penitenciari de Joves de Barcelona amb motiu de la festivitat de la



Mare de Déu de la Mercè, Patrona d'Institucions Penitenciàries.

*26 setembre.*

Assistència als actes organitzats per la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona, el Consolat de Venèçuela i la Reial Acadèmia de Doctors amb motiu de la visita a Barcelona del President de Venèçuela, Excm. Sr. Rafael Caldera.

*27 setembre.*

- Assistència a la conferència de l'Alcalde de Barcelona "Balanç d'un any de govern tripartit".

- Assistència a la recepció oferta amb motiu de la visita a Barcelona del Portaavions francès "Clemenceau".

*28 setembre.*

Assistència a la recepció oferta pel Cònsol de França amb motiu del seu comiat de Barcelona.

*30 setembre.*

- Assistència a la inauguració del curs 1996-1997 de la Universitat Ramon Llull.

- Assistència al sopar ofert pel Cap del Sector Naval.

*1 octubre.*

- Assistència a la inauguració del curs 1996-1997 de la Universitat Pompeu Fabra.

- Assistència a la recepció oferta pel Consolat de la República Popular Xina amb motiu del 47è aniversari de la fundació d'aquell país.

*3 octubre.*

- Assistència a la presentació de la revista "La Factoria".

- Assistència a la recepció oferta per l'Ambaixada d'Alemanya amb motiu del Dia de la Unitat Alemanya.

*4 octubre.*

Assistència a la inauguració del Curs de Formació Bàsica 96-97 de l'Escola de Policia de Catalunya.

*10 octubre.*

Assistència i intervenció durant l'acte de presentació de la Federació Catalana de Familiars de Malalts Mentals.

*11 octubre.*

Assistència, convidat pel Cònsol d'Àustria, a la representació de l'Escola Espanyola d'Equitació de Viena.

*12 octubre.*

Assistència als actes organitzats per la Guàrdia Civil amb motiu de la Festivitat de la seva Patrona, la Mare de Déu del Pilar.

*15 octubre.*

- Assistència a la missa celebrada a la Capella Castrense amb motiu de la Festivitat de Santa Teresa de Jesús.

- Assistència a la presentació de les Conclusions i Cloenda de la Jornada Tècnica sobre "El tractament de les minories ètniques als mitjans de comunicació social" organitzada pel Departament de Benestar Social.

- Assistència a l'acte de lliurament del Premi Planeta.

*16 octubre.*

- Assistència a la conferència del Ministre d'Afers Estrangers amb motiu de la inauguració del curs de la Fundació CIDOB.

- Assistència al sopar ofert pel General en Cap.

*17 octubre.*

- Assistència a l'acte commemoratiu del X Aniversari de la concessió a Barcelona dels Jocs de la XXV Olimpíada i al lliurament de la Medalla d'Or de la Ciutat de Barcelona al President de la Generalitat i al senyor Felipe González.

- Assistència a l'acte de presa de possessió de la Sra. Helena Cambó com a Acadèmica Electa de la Reial Acadèmia de Belles Arts.

*23 octubre.*

Assistència a la conferència del Sr. Jorge Fernández Díaz "La reforma de l'administració perifèrica de l'Estat en el marc del desenvolupament autòmic" organitzada per l'Institut d'Educació Contínua de la Universitat Pompeu Fabra.

*2 novembre.*

Assistència a la recepció oferta pel Cònsol d'Àustria.

*6 novembre.*

Assistència a l'acte organitzat pel Parlament de Catalunya en commemoració del 25è aniversari de la constitució de l'Assemblea de Catalunya.

*7 novembre.*

Assistència al dinar ofert en motiu del comiat de l'Ambaixadora de Finlàndia a Espanya.

*8 novembre.*

Assistència a l'acte de presa de possessió del President de l'Audiència Provincial de Barcelona.

Assistència a la recepció oferta amb motiu del comiat del General en Cap Logístic Regional i Comandant Militar de Barcelona.

*10 novembre.*

Participació en la festa Diverguai 10 organitzada per ASPANIAS.

*12 novembre.*

Assistència a la conferència col·loqui, organitzada per ESADE Associació, "Les perspectives de la Reforma Sanitària a Espanya" a càrrec del Sr. Enrique Castelón, subsecretari del Ministeri de Sanitat i Consum.

*13 novembre.*

Assistència a l'acte de presentació del "llibre d'En Pau. Guia per a l'abordatge del maltractament en la infància per als professionals de la salut" i de la campanya "No estàs sol, no el deixis sol", organitzat pel Departament de Sanitat i Seguretat Social.

*15 novembre.*

Assistència a la recepció oferta pel Consolat de Bèlgica.

11878

*19 novembre.*

Assistència a l'acte inaugural de la Jornada commemorativa del 25è aniversari del Col·legi d'Economistes i a l'acte de lliurament del Premis "Joan Sardà i Dexeus" de la Revista Econòmica de Catalunya.

*20 novembre.*

Assistència a la Jornada "Conèixer els drets de l'infant", organitzada per la Comissió de la Infància de Justícia i Pau.

*22 novembre.*

Assistència a la Jornada sobre els Consells de Premsa Europeus, organitzada pel Col·legi de Periodistes de Catalunya amb motiu del III Congrés de Periodistes Catalana.

*23 novembre.*

- Visita a HORTIMOSTRA organitzada pel Mercat de Flor i Planta Ornamental de Catalunya.

- Assistència al sopar ofert per Winterthur a la Sra. Rigoberta Menchú, Premi Nobel de la Pau.

*27 novembre.*

- Assistència i intervenció durant l'acte de graduació de la primera promoció d'Educadors Socials de la Universitat de Girona.

- Assistència a l'acte de presentació de l'obra "Anuario del Gobierno Local 1996" organitzat per la Diputació de Barcelona i l'Editorial Marcial Pons.

*28 novembre.*

Assistència a l'acte d'homenatge i en memòria del senyor Josep M. Piñol, organitzat per Acció Solidària contra l'Atur.

*29 novembre.*

Desplaçament a Vic. Entrevistes amb el Bisbe, el Bisbe Emèrit i l'Alcalde. Visites a l'Hospital General, al Centre "Casa Moreta" de la Direcció General d'Atenció a la Infància, al Consell Comarcal d'Osona i a la Delegació de la Cambra de Comerç.

*1 desembre.*

- Assistència i intervenció durant l'acte de cloenda del III Congrés de Periodistes Catalans.

- Assistència a l'acte de lliurament dels Premis Nacionals de Cultura de la Generalitat.

*3 desembre.*

Assistència a l'acte organitzat pel Sector Aeri amb motiu de la presentació de la Imatge de la Verge de Loreto.

*4 desembre.*

- Assistència a l'acte de presentació del llibre "Què pensa Magda Oranich".

- Assistència a la conferència del Bisbe Auxiliar Mn. Joan Carrera, organitzada per l'Associació d'Amics de la Universitat Autònoma de Barcelona.

*5 desembre.*

Assistència a la recepció oferta per la Generalitat amb motiu del Dia de la Constitució.

*8 desembre.*

Assistència a l'acte celebrat a la Caserna del Bruc amb motiu de la Festivitat de la Immaculada.

*10 desembre.*

- Assistència als actes organitzats pel Sector Aeri amb motiu de la Festivitat de la Mare de Déu de Loreto.

- Assistència i intervenció durant l'acte d'inauguració de l'exposició sobre Drets Humans organitzada per Amnistia Internacional i la U.G.T.

- Intervenció durant l'acte de presentació de l'Anuari d'ONG's.

*11 desembre.*

Assistència al sopar ofert per la Cònsol de Dinamarca.

*12 desembre.*

- Assistència a l'apertura de la Conferència Panaeuropa sobre l'Educació i la Formació dels Adults organitzada pel Departament de Benestar Social i la UNESCO.

- Assistència i intervenció durant l'homenatge al Dr. Moisès Broggi organitzat per l'Institut Mèdico-Farmacèutic.

*13 desembre.*

Assistència al sopar ofert pel Cònsol del Perú.

*14 desembre.*

Assistència al sopar organitzat per la Federació de Cases Regionals i Provincials de Catalunya.

*17 desembre.*

- Assistència a la presentació del Servei d'Atenció a la Víctima del Departament de Justícia.

- Assistència al sopar organitzat per la Agrupación Española de Fomento Europeo amb motiu del comiat del General en Cap d'Estat Major i del General Governador.

*18 desembre.*

Assistència a la inauguració de l'exposició "Art solidari contra la SIDA" organitzada per l'Associació d'Exdrogodependents de Catalunya/Grup per a la reinserció i inserció social.

*19 desembre.*

Assistència a l'acte de presentació del llibre "Doctrina del Consell Consultiu de la Generalitat de Catalunya 1981-1996".

*20 desembre.*

Assistència al concert organitzat pel Consolat d'Itàlia.

*23 desembre.*

- Assistència a la recepció oferta pel President de la Generalitat amb motiu de les festes de Nadal.

- Visita a l'exposició "Art solidari" organitzada pel Centre Spott.

27/28 des.

Assistència als actes celebrats amb motiu del traspàs del Cardenal Narcís Jubany.

#### 5.- VISITES PROTOCOL·LÀRIES

18 gener.

Audiència amb el Rei Joan Carles I. Lliurament de l'Informe 1994.

23 gener.

Visita a la seu de U.S.O. (Unió Sindical Obrera).

29 gener.

Visita a la Institució de membres de la Federació de Municipis de Catalunya.

23 febrer.

Visita a la Institució del Conseller de Comerç, Consum i Turisme.

26 febrer.

Visita al Conseller de la Presidència de la Generalitat de Catalunya.

28 març.

Visita a la Institució del Sr. Pagan Amun, Secretari d'Informació i Cultura de Sudan Peoples Liberation Movement, acompanyat del Sr. Korbandy Kodis, President de Mundri Relief & Development Association (MRDA) a Barcelona.

2 abril.

-Visita a la Institució del Defensor del Ciutadà de l'Ajuntament de Calvià (Mallorca).

- Visita a la Institució del President de la Cambra Oficial de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona.

22 maig.

Visita a la Institució del Conseller de Sanitat i Seguretat Social.

23 maig.

Visita a la Institució del General en Cap de la Guàrdia Civil.

10 juny.

Visita a la Institució del Síndic de Greuges de la Universitat Politècnica.

12 juny.

Visita a la Institució del nou Cònsol Britànic.

17 juny.

Visita a la Institució del Sr. José Ma. Pardeiro, Asesor Legal de la Misión de las Naciones Unidas para la Verificación de los Derechos Humanos en Guatemala.

26 juny.

Visita a la Institució del Delegat de Defensa amb motiu del seu comiat.

27 juny.

Visita a la Institució del nou Cònsol de Suïssa.

8 juliol.

Visita a la Institució del Cònsol d'Eslovènia.

22 juliol.

Visita a la Delegada del Govern.

4 setembre.

Visita a l'Alcalde de Barcelona. Lliurament de l'Informe 1995.

16 setembre.

Visita a la Institució del President del Consell Consultiu de la Generalitat de Catalunya.

30 setembre.

Visita de l'exgovernador Civil de Girona.

28 octubre.

Entrevista amb el President de la Generalitat. Lliurament de l'Informe 1995.

6 novembre.

Visita al Conseller de la Presidència de la Generalitat de Catalunya.

7 novembre.

Visita a la Institució del Delegat de Defensa.

8 novembre.

Visita a la Institució, amb motiu del seu comiat, del General en Cap Logístic Regional i Comandant Militar de Barcelona.

15 novembre.

Visita, acompanyat del senyor Miguel Monserrat, al Monestir de Montserrat.

28 novembre.

Visita a la Institució dels senyors Francesc Caminal, Esther Giménez-Salinas i Jacobo López, vocals del Consell General del Poder Judicial.

5 desembre.

Visita a la Institució del Cònsol de Polònia.

#### 6.- RELACIONS OMBUDSMEN

18 gener.

Entrevista, a Madrid, amb el Defensor del Poble.

13 febrer.

Visita a la Institució de l'Adjunta Primera del Defensor del Poble.

29 març.

Entrevista, a Madrid, amb el Defensor del Poble.

13/19 abril.

- Desplaçament a Querétaro (Mèxic) per assistir a la Primera Assemblea Anual de la Federació Iberoamericana de Defensores del Pueblo, Procuradores, Comisio-

11880

nados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos. Conferència a l'Orfeó Català de Mèxic.

- Trobada amb els catalans residents a Querètaró.

26 abril.

Desplaçament a Madrid. Entrevista amb el Defensor del Poble.

13 juny.

Entrevista, a Madrid, amb el Defensor del Poble.

3 juliol.

Desplaçament a Santa Cruz de Tenerife per assistir a l'acte de presa de possessió del nou Diputado del Común de Canarias.

19 setembre.

- Desplaçament a Estrasburg. Sessió de treball amb el Defensor del Poble Europeu, Dr. Jacob Söderman.

- Assistència a la sessió del dia del Parlament Europeu.

19 de setembre.

- Entrevistes amb el Sr. Gil Robles y Gil-Delgado, vice-president del Parlament Europeu i amb el President i el Cap de Divisió de la Comissió de Peticions.

- Trobada amb els diputats catalans al Parlament Europeu.

- Entrevista amb el Sr. Quesada i la Sra. Enrich de la Unitat Espanyola de la Comissió dels Drets de l'Home.

21 set..

Assistència i intervenció en l'Assemblea General de l'Institut Europeu de l'Ombudsman celebrada a Ljubljana (Eslovènia).

25/27.

- Assistència a les XI Jornades de set..

- Coordinació de Defensors del Poble, organitzades a León pel Procurador del Común de Castilla y León.

18/26 oct..

- Desplaçament a Buenos Aires per participar en la VI Conferència Internacional del Institut Internacional de l'Ombudsman.

- Visita al Casal de Catalunya de Buenos Aires. Reunió amb l'Associació Catalana de Socors Mutus Verge de Montserrat.

26 novembre.

- Visita a la Institució de novembre. l'Adjunt Primer al Defensor del Poble.

- Signatura, juntament amb la resta de Comissionats Autònoms i el Defensor del Poble, d'una crida en favor dels refugiats i desplaçats a la Regió dels Grans Llacs (Zaire).

18 desembre.

Reunió a la Universitat Autònoma de Barcelona amb els Síndics de Greuges de les universitats catalanes.

7.- MITJANS DE COMUNICACIÓ

9 gener.

Participació en el programa "Versió original" de Ràdio Estel, dedicat al Síndic de Greuges.

23 gener.

Entrevista per a Ràdio Estel.

30 gener.

Entrevista telefònica per al programa "Llibre de reclamacions" de Ràdio Manresa.

21 març.

- Declaracions a Ràdio Barcelona, amb motiu del Dia Internacional contra el racisme i la xenofòbia, sobre queixes rebudes en aquesta matèria i recollides a l'Informe 1995.

- Entrevista per a El Periódico.

22 març.

Entrevista per a Ràdio 4.

2 abril.

Entrevista per a Antena 3 Televisió.

3 abril.

Entrevista per a COM Ràdio.

10 abril.

Entrevista per a Ràdio Salut.

12 abril.

Entrevista per a Com Ràdio.

8 maig.

Entrevista per al programa "Entre un tango y un bolero" de Ràdio 4.

17 maig.

Entrevista per a Ràdio Salut.

23 maig.

Entrevista per al programa "Tarde de todos" d'Onda Rambla.

12 agost.

Declaracions a TVE. A/immigrants.

13 agost.

Entrevista per al programa "Els matins de COM R DIO".

14 agost.

- Entrevista per al programa "El matí de Catalunya Ràdio".

- Declaracions a Ràdio Barcelona. A/càmeres al carrer.

- Declaracions a Europa Press. A/ càmeres al carrer.

19 agost.

Entrevista per a *La Vanguardia*.

21 agost.

Entrevista per a Barcelona Televisió.

8 novembre.

Entrevista per a Ràdio Olot i declaracions per a Ràdio Costa Brava, Ràdio Marina Blanes, Onda Girona i Onda Rambla Girona, amb motiu del desplaçament del Síndic a Girona.

11 novembre.

Entrevista per al "Punt Diari" de Girona.

25 novembre.

Declaracions per a l'informatiu comarcal de TVE2.

28 novembre.

Entrevista per a Ràdio Nacional.

3 desembre.

Entrevista per a la revista "Catalunya Cristiana".

4 desembre.

Entrevista per a Ràdio Ciutat de Badalona.

13 desembre.

Entrevista per a la revista "Etnòpolis" de SOS Racisme.

18 desembre.

Entrevista per a Ràdio Estel.

20 desembre.

Entrevista per a Ràdio Salut.

#### 8.- VISITES DOCENTS

24 gener.

Visita a la Institució d'un grup d'alumnes de l'Escola Arrels de Solsona.

2 febrer.

Visita a la Institució d'un grup d'alumnes de F.P. de l'Escola Lestonnac de Mollet del Vallès.

6 febrer.

Visita a la Institució d'un grup d'alumnes de l'Institut de F.P. de Vic.

20 febrer.

Visita a la Institució d'un grup d'alumnes del Col·legi Ma. Rosa Molas de Reus.

23 febrer.

Visita a la Institució del Grup de Visites de la Secció Cultural del Poblenou/Centre Cívic de Can Felipa.

5 març.

Visita a la Institució d'un grup d'alumnes de l'Escola de Capacitació Agrària del Solsonès (Olius).

8 març.

Visita a la Institució d'un grup d'alumnes de l'I.E.S. Mare de Déu de Sant Salvador de Felanitx (Illes Balears).

19 març.

Visita a la Institució d'un grup d'alumnes de l'Institut d'E.S. Josep Vallverdú (Les Borges Blanques).

26 març.

Visita a la Institució d'un grup d'alumnes de l'Escola Santa Clara del Club Natació Sabadell.

14 juny.

Visita a la Institució de l'Escola Sant Ot.

30 octubre.

Visita a la Institució de l'Escola l'Horitzó.

12 novembre.

Visita a la Institució d'un grup d'alumnes de l'Institut de Batxillerat de Vic.

28 novembre.

Visita a la Institució d'un grup d'estudiants de l'Escola de Treball Social de Paraguay.

#### ANNEX 7

##### COL·LABORACIÓ AMB ALTRES OMBUDSMEN

En l'informe que presentarem al Parlament de Catalunya de la nostra activitat realitzada el 1993, vam incloure, per primer cop, aquest annex en el que expliquem quines han estat les relacions que mantenim amb altres ombudsmen de l'estat espanyol i d'arreu del món.

Des d'aleshores ençà, i any rera any, hem intentat que la institució del Síndic de Greuges fos cada cop més coneguda, també, a tot arreu, i que fos més participativa en els fòrums als quals assistia.

I és d'aquesta manera que hem d'assenyalar, en l'informe d'enguany, un augment considerable de l'esforç que ha realitzat aquesta institució per tal de fer efectius els propòsits esmentats.

##### 1. Relacions institucionals amb Ombudsmen

###### 1.1. Àmbit estatal

- Entrevistes diverses, en el marc de la col·laboració habitual entre ambdues Institucions, del Síndic de Greuges amb el Defensor del Poble, Fernando Álvarez de Miranda (18 de gener, 29 de març, 26 d'abril, 13 de juny), així com amb els seus adjunts (13 de febrer i 26 de novembre) tant a Madrid com a Barcelona.

- XI Jornades de Coordinació entre Defensors del Poble de l'Estat espanyol, organitzades pel Procurador del Común de Castilla y León, els dies 25 i 26 de setembre de 1996.

Les jornades van comptar amb la presència de la totalitat dels titulars de les institucions i es van articular sobre quatre espais de reflexió:

1) El control de l'administració local pels Comissionats

11882

Parlamentaris.

- 2) Un ensenyament per a la Pau.
- 3) La dona com a reclamant davant els Ombudsmen.
- 4) Pobresa i solidaritat.

L'oficina del Síndic de Greuges, d'acord amb les peticions de l'organització, va presentar comunicacions escrites als espais de reflexió 1) i 3) i va participar, activament, en tots els debats.

Com a cloenda es va elaborar una declaració formal sobre la pobresa, que reproduïm de forma íntegra, en la llengua de treball d'aquestes jornades:

Los Defensores del Pueblo, en el Año Internacional para la Erradicación de la Pobreza, acordado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en la Resolución 48/183, en el marco de la función que institucionalmente tienen encomendada de velar por los derechos fundamentales contemplados en el Título I de la Constitución, quieren llamar la atención sobre las situaciones de pobreza que persisten en nuestras sociedades, a pesar de su alto grado de desarrollo económico, y sobre la lacra de la pobreza, que constituye, todavía hoy, una de las principales injusticias sociales a nivel mundial.

Conscientes de ello, declaran que prestarán especial cuidado a la defensa de los derechos de las personas y de los colectivos más desfavorecidos y vulnerables, promoviendo que en su vida cotidiana estas personas puedan participar en condiciones de igualdad –como sujetos de pleno derecho– en el disfrute de las conquistas sociales, e impulsando las redes de solidaridad y las transformaciones estructurales dirigidas a superar las causas de la desigualdad y a evitar la aparición de nuevas bolsas de pobreza.

Para ello se comprometen a:

- 1º Velar porque las personas en situación de pobreza tengan acceso a los servicios sociales básicos (sanidad, educación, alojamiento...).
- 2º Promover la coordinación entre las distintas administraciones y agentes responsables de la política social.
- 3º Defender las políticas de discriminación positiva necesarias en favor de determinados colectivos desfavorecidos con dificultades de inserción social y riesgos de exclusión.
- 4º Promover la elaboración de programas y acciones de lucha contra la pobreza orientados a la mujer, dentro y fuera de la familia, así como fomentar la plena participación de la mujer en la sociedad.
- 5º Hacer hincapié en las medidas concretas de lucha contra la pobreza y en su eficacia para prevenir la exclusión social.
- 6º Impulsar los valores solidarios y las políticas de solidaridad, tanto en nuestra sociedad más inmediata como con los países menos desarrollados.
- 7º Favorecer la participación activa de todos los agentes sociales en la prevención y la erradicación de la pobreza, buscando la colaboración entre todos y

especialmente entre los poderes públicos y las organizaciones no gubernamentales de solidaridad.

8º Insistir en el papel central de las personas –de todas las personas– y en el carácter subsidiario que la economía y los mercados deben tener respecto a ellas.

9º Dedicar, en el funcionamiento de nuestras propias instituciones garantistas y en los análisis de la realidad social que efectuamos a través de nuestros trabajos e informes, una especial atención a la situación de los colectivos más desfavorecidos, sin perder de vista las consecuencias de marginación que el fenómeno de la drogadicción origina en nuestra sociedad.

- Presa de possessió del nou Diputado del Común de Canarias, senyor Fernando Giménez Navarro, a Santa Cruz de Tenerife, a la qual va assistir el Síndic de Greuges el dia 3 de juliol.

- Signatura conjunta de tots els comissionats parlamentaris de l'estat, el mes de novembre passat, d'una Crida en favor dels refugiats i desplaçats a la Regió dels Grans Llacs, al Zaire.

#### 1.2. Àmbit català:

- Reunió, el 18 de desembre passat, amb els Síndics de Greuges de les Universitats catalanes, a la Universitat Autònoma de Barcelona.

#### 1.3. Àmbit internacional:

- Participació del Síndic a la Primera Assemblea Anual de la Federació Iberoamericana de Defensores del Pueblo, Procuradores, Comisionados y Presidentes de Comisiones Publicas de Derechos Humanos, que se celebrà entre els dies 15 a 19 d'abril, a Querétaro (Mèxic).

En el decurs d'aquesta assemblea, el Síndic de Greuges intervingué per a reclamar un paper actiu dels Ombudsmen en la funció de democratització de les societats actuals, especialment les d'Amèrica central i del sud, i per oferir la col·laboració del Síndic de Greuges en totes aquelles accions que ajudessin a desenvolupar aquesta funció.

- Encontre amb els catalans residents a Querétaro i conferència sobre la institució del Síndic de Greuges i les seves funcions a l'Orfeó Català, de Mèxic, D.F.

- Participació en la VI Conferència Internacional de l'Institut Internacional de l'Ombudsman, celebrada a Buenos Aires entre els dies 18 a 26 d'octubre. En aquesta ocasió, la intervenció del Síndic va ser a la ponència que efectuà el Médiateur de la República Francesa, M. Jacques Pelletier, que va tractar de la funció medial en la institució de l'ombudsman.

- Visita al Casal de Catalunya de Buenos Aires i reunió amb l'Associació Catalana de Socorro Mútuo-Montepío de Montserrat, també de Buenos Aires.

- Participació en la consulta que, en nom de l'Institut Internacional de l'Ombudsman, efectuà la senyora Roberta Jamieson, Ombudsman d'Ontàrio (Canadà),

per tal d'avaluar les possibilitats i la viabilitat d'eventuals col·laboracions dels ombudsmen nacionals i regionals amb l'Organització de les Nacions Unides. Cal dir que l'aportació del Síndic de Greuges de Catalunya va ser destacada en la tria que es va efectuar per a extreure'n les conclusions, estudiades a la reunió de Buenos Aires esmentada anteriorment.

#### Europa:

- Entrevista, a Strasbourg el 19 de setembre, amb el Defensor del Poble de la Unió Europea, Dr. Jacob Söderman, amb la finalitat d'assegurar la seva participació i el seu recolzament, per a la celebració, a Barcelona, d'una reunió amb els ombudsmen regionals i autonòmics dels països de l'àmbit de la Unió Europea, prevista pel mes d'octubre de 1997.

- Entrevista amb el Sr. José María Gil-Robles y Gil-Delgado, aleshores Vicepresident del Parlament Europeu i amb el President i el Cap de Divisió de la Comissió de Peticions del Parlament Europeu, senyors Fontana i Baviera, respectivament.

- Entrevista amb el Sr. Quesada i la Sra. Enrich, membres de la Unitat Espanyola de la Comissió dels Drets de l'Home.

- Trobada amb els Diputats catalans al Parlament Europeu.

- Participació en l'Assemblea General de l'Institut Europeu de l'Ombudsman, del qual la institució del Síndic de Greuges n'és membre, a Ljubljana (Eslovènia), el 21 de setembre.

En aquesta Assemblea, el Síndic intervingué per posicionar la institució en el tema del que s'ha vingut a denominar "la fugida per les administracions públiques del dret administratiu", i s'estudià com fer front a aquesta situació per evitar que representi una minva de les garanties legals del ciutadà.

El Síndic de Greuges va ser elegit membre de la Junta Directiva de l'Institut Europeu de l'Ombudsman, amb el vot àmpliament majoritari dels assistents.

#### 2. Actuacions conjuntes amb altres ombudsmen, d'àmbit internacional, en relació amb queixes concretes de ciutadans

La col·laboració entre ombudsmen es manté també, al marge de les relacions institucionals i d'estudi o treball, de caràcter més o menys habitual, fins i tot en ocasió de queixes o situacions concretes que afecten un o més ciutadans i que arriben a coneixement del Síndic.

- El Síndic s'ha adreçat a la Comissió de Peticions del Parlament Federal Alemany, interessant-se pel cas d'un ciutadà nord-africà, que havent estat expulsat de la República alemanya, se li denegava l'entrada de nou a aquell país, sense tenir en compte que allà hi viuen fills seus, fruit d'un anterior matrimoni amb una ciutadana alemanya. La Presidenta de la Comissió ens ha informat que el cas està seguint el seu curs.

- Igualment, el Síndic es dirigí a l'Ombudsman de Nigèria, senyor Jackson I. Edokpa per tractar de solucionar el cas d'un ciutadà nigerià resident a Catalunya,

el qual, en reclamar a Nigèria la documentació acreditativa dels seus estudis de medicina, no rebia cap mena de resposta. Sembla que la pertinença d'aquest ciutadà nigerià a una ètnia minoritària en aquell país, dificultava la solució positiva a la seva reclamació. Segons ens notificà, a més, les gestions internacionals efectuades anteriorment davant les instàncies corresponents havien estat infructuoses, i per això s'adreçà a nosaltres. Finalment, l'Ombudsman de Nigèria envià la documentació sol·licitada al Síndic de Greuges.

- Una situació a la inversa li ha estat demanada al Síndic el passat febrer de 1997, poc abans de finalitzar la redacció d'aquest Informe, pel Defensor del Poble Europeu que li ha tramès una queixa presentada per una ciutadana catalana contra l'actuació d'un ajuntament del país, atès que la seva competència es circumscriu a les institucions i òrgans comunitaris.

El Síndic ha intervingut immediatament en aquest assumpte, relatiu a l'ús d'un habitatge de propietat pública, i ha promogut una nova intervenció dels serveis socials d'aquell ajuntament.

#### ANNEX 8

##### COMPOSICIÓ DE LA INSTITUCIÓ

Síndic de Greuges	Anton Cañellas i Balcells
Adjunt al Síndic	Enric R. Bartlett i Castellà
Secretària general	Elisabeth Abella i Roca
Cap de Gabinet	Xavier Bover i Font
Assessors/es	Joaquim Soler i Pont M. Josep Juan-Torres i Carceller Josep Ramon Arbiol i Also M. Dolors Rovira i Corcoy Pilar Busquiel i Soriano Neus París i Domènech Pere Garcés i Brusés Eduard Perxés i Compte Matilde Seuba i Martínez Alexandra Solà i Massanell

##### Personal

La plantilla de personal de la Institució durant l'exercici corresponent a l'any 1996 ha estat integrada per 27 llocs de treball, la relació dels quals és la següent:

- 1 Secretari/ària general
- 1 Cap de Gabinet
- 10 Assessors/res
- 1 Secretari/ària particular del Síndic
- 6 Administratius/ives
- 4 Auxiliars administratius/ives
- 1 Xofer/a

11884

1 Telefonista

2 Uixers/es

S'ha produït, respecte de l'anterior exercici, una modificació en la relació de llocs, amb la incorporació d'un nou lloc d'assessor, necessari per a la potenciació del servei d'informació al ciutadà, aspecte que s'ha explicat en la Primera Part d'aquest Informe. Destaquem que és el primer increment del nombre d'assessors de la Institució des de l'any 1991.

Pel que fa a la situació de la plantilla, aquesta continua igual que en l'anterior exercici. La novetat, no obstant això, la constitueix l'aprovació, per la Comissió de Govern Interior i a proposta del Síndic, en data 19 de novembre de 1996, de la modificació de les Normes Bàsiques del Síndic de Greuges, que suposa un canvi significatiu en l'estatut del personal de la Institució.

Tal i com s'explica en el seu preàmbul, la modificació pretén, d'una banda, l'homogeneització de la regulació del personal a la normativa pròpia del sector públic, i de l'altra, el possibilitar una millora de la gestió dels recursos humans, sent els seus principis inspiradors els següents: l'adequació dels diferents règims del personal de la institució a les característiques dels llocs que s'han de definir en la relació de llocs de treball; el desenvolupament i millora de la regulació del personal eventual; la disponibilitat d'instruments de gestió moderna dels recursos humans; l'ordenació d'aspectes de la relació de servei del personal, no regulats per la norma vigent; i l'establiment d'un procediment per al trànsit a la nova regulació.

#### *Col·laboracions*

La Institució continua disposant d'un assessorament informàtic extern, imprescindible per a un correcte aprofitament del programa de gestió dels expedients de queixa. Aquest assessorament possibilita, d'altra banda, l'atenció a les necessitats que en aquest àmbit se'ns produeixen, així com l'adaptació del programa en funció dels requeriments que el dia a dia de la Institució demanda.

Aquest mateix assessorament informàtic també va possibilitar, en el seu moment, la confecció i desenvolupament de la Base de Dades de Resolucions de la Institució, una mostra de les seves aplicacions la tenim en l'annex 5 de la Segona part d'aquest Informe, el manteniment i implementació de la qual també es realitza mitjançant una col·laboració externa.

#### *Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i el Col·legi d'Enginyers Industrials de Catalunya (COEIC)*

En data 2 d'octubre de 1996, el Síndic de Greuges, el Degà del Col·legi d'Enginyers Industrials i el President de l'Associació d'Enginyers Industrials, van subscriure un Conveni de col·laboració, que respon, d'una banda, a la inquietud manifestada pel Síndic, en relació amb la dificultat d'estudi i avaluació de totes aquelles actuaci-

ons de la Institució vinculades amb el medi ambient i les activitats classificades, per l'alt grau d'especialització tècnica que en moltes ocasions requereixen, i de l'altra, a l'especial sensibilitat del col·lectiu professional dels enginyers industrials en copsar la preocupació de la Institució i a una clara i ja antiga voluntat de col·laboració amb les institucions del nostre país.

#### *Convenis de Cooperació Educativa amb Universitats*

El Síndic de Greuges ha continuat subscriuint, per tal de possibilitar l'estada en pràctiques d'alguns dels seus alumnes, convenis de cooperació educativa amb diferents universitats del país.

- Escola Universitària de Treball Social, adscrita a la Universitat de Barcelona. Pràctiques d'últim curs.

De gener a maig de 1996, dues alumnes, que havien iniciat la seva estada en pràctiques l'últim trimestre de 1995.

D'octubre a desembre de 1996, dues alumnes, que està previst que finalitzin les pràctiques el mes de maig de 1997.

Les activitats realitzades per aquestes alumnes han estat les pròpies de l'atenció directa al ciutadans que requereixen de suport en l'àmbit específic del treball social i les de gestió necessàries per a la investigació d'expedients de queixa en aquest mateix àmbit, funcions dutes a terme sota la tutoria de l'assessor responsable en matèria de serveis socials.

- Universitat Autònoma de Barcelona. Màster de Gestió Pública.

De gener a juliol de 1996, una alumna, que ja realitzava pràctiques a la Institució des del mes de maig de 1995.

Les activitats realitzades per aquesta alumna, llicenciada en dret, han estat vinculades a la gestió i tramitació d'expedients de queixa en l'àmbit de l'urbanisme i del consum, especialment pel que fa a la valoració d'admissibilitat o no de les queixes, així com les peticions d'informe a les administracions afectades, sota la direcció i tutoria d'una assessora de la Institució.

- Universitat Pompeu Fabra. Màster en Dret Públic i Organització Administrativa.

De febrer a juny de 1996, una alumna.

De febrer a juny de 1996, prorrogat fins a l'octubre del mateix any, un alumne.

De novembre de 1996 a març de 1997, dues alumnes.

Les activitats realitzades per aquests alumnes, tots quatre llicenciats en dret, han estat vinculades a la gestió i tramitació d'expedients de queixa en els àmbits tributari i de medi ambient, en el d'ensenyament i administració general, i en el d'urbanisme i consum, especialment pel que fa a la valoració d'admissibilitat o no de les queixes, així com les peticions d'informe a les administracions afectades, sota la direcció i tutoria de tres assessores de la Institució.

- Universitat Ramon Llull. Màster de Protecció Jurídica dels Drets Fonamentals.



El curs 1995-1996, la Institució ha atorgat, en virtut del conveni subscrit amb Esade-Facultat de Dret de la Universitat Ramon Llull, l'import de mitja matrícula a una alumna, que li ha estat renovada per el curs 1996-1997 i una nova mitja matrícula per a una altra alumna de primer curs del programa de Mestratge

## ANNEX 9

### ELS INFORMES AL PARLAMENT EMESOS PEL SÍNDIC DE GREUGES

#### PUBLICACIONS OFICIALS DELS INFORMES AL PARLAMENT DE CATALUNYA EMESOS PEL SÍNDIC DE GREUGES

##### *Informe 1984*

- *Butlletí Oficial* del Parlament: núm. 56, de 17 d'abril de 1985.

- *Diari de Sessions* sèrie C: núm. 30, de 30 d'abril de 1985. Presentació de l'Informe davant la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges.

- *Diari de Sessions* sèrie P: núm. 28, de 28 de maig de 1985. Presentació de l'Informe davant el Ple del Parlament.

##### *Informe 1985*

- *Butlletí Oficial* del Parlament: núm. 120, de 19 de març de 1986.

- *Diari de Sessions* sèrie C: núm. 92, de 25 d'abril de 1986. Presentació de l'Informe davant la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges.

- *Diari de Sessions* sèrie P: núm. 60, de 7 de maig de 1986. Presentació de l'Informe davant el Ple del Parlament.

##### *Informe 1986*

- *Butlletí Oficial* del Parlament: núm. 197, de 16 d'abril de 1987.

- *Diari de Sessions* sèrie C: núm. 145, de 16 de juny de 1987. Presentació de l'Informe davant la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges.

- *Diari de Sessions* sèrie P: núm. 99, de 25 de juny de 1987. Presentació de l'Informe davant el Ple del Parlament.

##### *Informe 1987*

- *Butlletí Oficial* del Parlament: núm. 252, d'11 de març de 1988.

- *Diari de Sessions* sèrie C: núm. 19, de 15 de novembre de 1988. Presentació de l'Informe davant la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges.

- *Diari de Sessions* sèrie P: núm. 15, de 27 de desembre de 1988. Presentació de l'Informe davant el Ple del Parlament.

##### *Informe 1988*

- *Butlletí Oficial* del Parlament: núm. 54, de 31 de març de 1989.

- *Diari de Sessions* sèrie C: núm. 67, de 16 de maig de 1989. Presentació de l'Informe davant la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges.

- *Diari de Sessions* sèrie P: núm. 33, de 24 de maig de 1989. Presentació de l'Informe davant el Ple del Parlament.

##### *Informe 1989*

- *Butlletí Oficial* del Parlament: núm. 149, de 29 de març de 1990.

- *Diari de Sessions* sèrie C: núm. 152, de 6 de juny de 1990. Presentació de l'Informe davant la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges.

- *Diari de Sessions* sèrie P: núm. 70, de 27 de juny de 1990. Presentació de l'Informe davant el Ple del Parlament.

##### *Informe sobre els dipòsits municipals de detinguts a Catalunya*

- *Butlletí Oficial* del Parlament: núm. 233, de 31 de gener de 1991.

- *Diari de Sessions* sèrie C: núm. 217, de 17 d'abril de 1991.

##### *Informe 1990*

- *Butlletí Oficial* del Parlament: núm. 250, de 22 de març de 1991.

- *Diari de Sessions* sèrie C: núm. 231, de 19 de juny de 1991.

- *Diari de Sessions* sèrie P: núm. 100, de 26 de juny de 1991.

##### *Informe 1991*

- *Butlletí Oficial* del Parlament: núm. 4, de 15 d'abril de 1992.

- *Diari de Sessions* sèrie C: núm. 1, de 3 de juny de 1992.

- *Diari de Sessions* sèrie P: núm. 12, de 30 de juny de 1992.

##### *Informe 1992*

- *Butlletí Oficial* del Parlament: núm. 99, de 31 de març de 1993.

- *Diari de Sessions* sèrie C: núm. 85, de 29 d'abril de 1993.

- *Diari de Sessions* sèrie P: núm. 53, de 16 de juny de 1993.

11886

*Informe 1993*

- *Butlletí Oficial* del Parlament: núm. 203, de 16 de març de 1994.
- *Diari de Sessions* sèrie C: núm. 161, de 25 de març de 1994.
- *Diari de Sessions* sèrie P: núm. 84, de 6 d'abril de 1994.

*Informe 1994*

- *Butlletí Oficial* del Parlament: núm. 313, de 17 de març de 1995.
- *Diari de Sessions* sèrie C: núm. 280, de 4 d'abril de 1995.
- *Diari de Sessions* sèrie P: núm. 121, de 19 d'abril de 1995.

*Informe 1995*

- *Butlletí Oficial* del Parlament: núm. 30, de 21 de març de 1996.
- *Diari de Sessions* sèrie C: núm. 31, de 12 d'abril de 1996.
- *Diari de Sessions* sèrie P: núm. 11, de 9 de maig de 1996.

Aquest Informe de les actuacions de la Institució del Síndic de Greuges durant l'any 1996, s'ha acabat de redactar el dia 3 de març de 1997.

Anton Cañellas  
Síndic de Greuges

---