



SÍNDIC MEMÒRIA 2007

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

SUMARI

- **PRESENTACIÓ** 3

- **DADES DESTACADES DE L'ANY 2007** 4-11

- **COL·LECTIUS AMB UNA NECESSITAT ESPECIAL DE PROTECCIÓ** 12-18
 - Infants i adolescents en situació de risc 12
 - Gent gran 14
 - Immigració 15
 - Drets dels interns en centres penitenciaris 15
 - Persones discapacitades 17
 - Dones en situació de risc 18

- **DRETS SOCIALS I ECONÒMICS** 19-24
 - Educació 19
 - Medi ambient 20
 - Salut 21
 - Treball i pensions 22
 - Tributs 23
 - Urbanisme i habitatge 23

- **ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS** 25-30
 - Dret a una bona administració 26
 - Drets dels consumidors 26
 - Drets lingüístics 28
 - Llibertat, seguretat i Administració de justícia 29

- **PROJECCIÓ INSTITUCIONAL** 31-33

- **COOPERACIÓ INTERNACIONAL** 34-35



Conscients de la importància de donar projecció a la tasca del Síndic, i amb l'objectiu d'arribar al major nombre de persones, en els últims anys hem destinat molts esforços i recursos a difondre la nostra institució. Esforços i recursos, però, que també hem invertit a incrementar l'efectivitat i la qualitat de la nostra feina. El 2007, durant el qual hem fet importants passos per millorar el nostre servei i utilitat, ha estat un any especialment marcat per aquesta fita.

Les Jornades de Coordinació de Defensors, que el Síndic va organitzar el mes d'octubre a Barcelona, portaven per títol "Les Defensories i la seva utilitat". La trobada va ser un espai de reflexió i autocrítica en què vam prendre bona nota de les assignatures pendents i de la línia a seguir per aprofitar al màxim el potencial de la institució en la defensa dels drets de les persones.

Aquest també ha estat un any de compromís ferm per millorar l'eficàcia i l'eficiència de les actuacions que duem a terme. Així, hem gestat la Carta de serveis i bona conducta del Síndic, per mitjà de la qual ens comprometem, pel que fa a les relacions amb els ciutadans, a tenir més sensibilitat, transparència, receptivitat i capacitat per resoldre'n les demandes.

Com veureu a les pàgines següents, l'aprovació de l'Estatut d'autonomia ha comportat noves competències i nous reptes. L'exclusivitat en el control de l'Administració autonòmica catalana i ens dependents, així com l'ampliació dels organismes subjectes a la nostra supervisió, també ha representat l'enfortiment de la nostra activitat. A més, hem potenciat els desplaçaments de l'oficina per tot el territori i hem posat en funcionament un servei de presentació de queixes per videoconferència.

Cal anar millorant el nostre treball. Hem aconseguit que més d'un 60% de catalans ens conegui, un 10% més que l'any anterior. Tot i així, sóc conscient que encara ens queden molts objectius per aconseguir i, amb la Carta de serveis a la mà, em comprometo a seguir treballant perquè el Síndic pugui arribar a més persones i, sobretot, perquè l'any que ve el nostre servei sigui més àgil, de més qualitat i més útil.

Rafael Ribó
Síndic

DADES DESTACADES DE L'ANY 2007

L'any 2007, el Síndic ha iniciat 21.794 actuacions (5.299 queixes, 96 actuacions d'ofici i 16.399 consultes), que representen un increment del 10% respecte a les del 2006.

En total ha atès 37.347 persones, ja que algunes queixes s'han enviat de manera col·lectiva o impliquen diversos afectats. Aquesta xifra suposa un augment del 28% en un any, i s'ha d'atribuir a la tasca de difusió de la institució per donar-se a conèixer i per millorar el servei.

Entre les dades més destacades també hi ha l'elevat increment (41%) de les actuacions d'ofici, és a dir, aquelles actuacions iniciades des del Síndic per iniciativa pròpia. A més, és destacable la consolidació de l'ús del web i del correu electrònic, que, amb 2.169 queixes i 4.118 consultes, ha registrat un augment del 32%.

L'Administració col·labora i accepta les resolucions

Continuant amb la tendència dels últims anys, durant el 2007, les administracions han acceptat, totalment o parcialment, les recomanacions i suggeriments del Síndic en un 89% dels casos. Aquest percentatge fa referència al 21% de les actuacions finalitzades el 2007 en què ha calgut emetre una resolució. Cal puntualitzar que més de la meitat d'aquestes actuacions s'han tancat sense necessitat de resolució, perquè s'ha considerat que l'Administració s'ha comportat de manera correcta. Pel que fa a la manca de col·laboració de les administracions amb les investigacions del Síndic, la dada ha estat quantitativament poc rellevant.

Actuacions d'ofici per a la defensa dels més desvalguts

L'àrea d'administració pública i drets ha gestionat el major nombre de queixes (22,4%). Urbanisme (12%) i seguretat ciutadana i justícia (11,6%) han ocupat el segon i el tercer lloc, respectivament.

Gairebé la meitat d'actuacions d'ofici impulsades pel Síndic el 2007 (42,7%) han estat relacionades amb la defensa dels drets dels col·lectius més vulnerables, com infants i adolescents, persones discapacitades, gent gran i interns en centres penitenciaris.

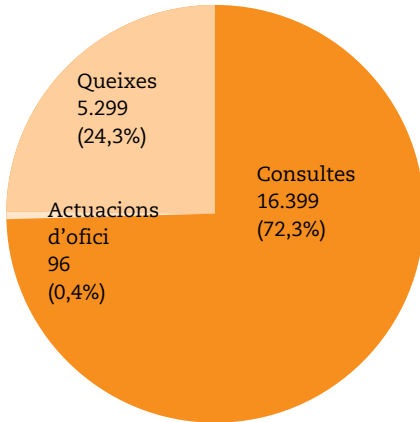


© Parlament



© Jordi Soteras

Nombre i tipus d'actuacions any 2007

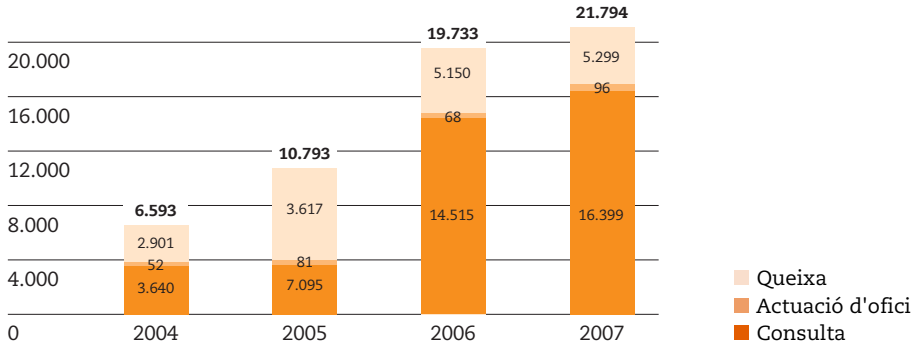


Queixes: accions promogudes per exposar disconformitat, descontentament o insatisfacció per l'actuació o manca d'actuació de l'Administració pública.

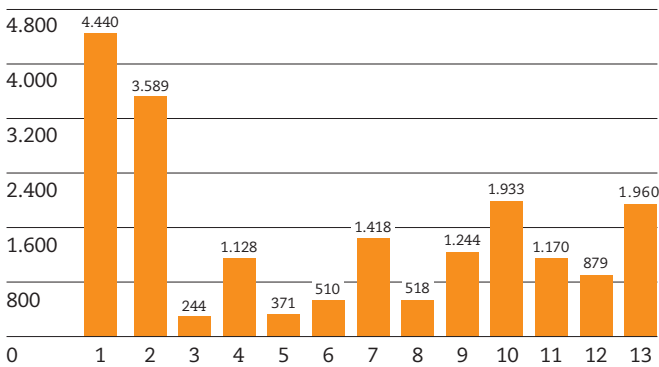
Consultes: accions promogudes per obtenir informació i orientació sobre un determinat assumpte. Si el cas consultat és susceptible de queixa, la persona que l'ha formulat rep informació de com presentar-la; si no ho és, se li indica on informar-se o solucionar l'assumpte.

Actuacions d'ofici: investigacions endegades a iniciativa del Síndic quan es considera oportú obrir un expedient en defensa dels drets de les persones, ja sigui per controlar les actuacions de les administracions públiques o per vetllar pels drets públics en situacions de fets socials rellevants.

Evolució de queixes i consultes durant els últims anys

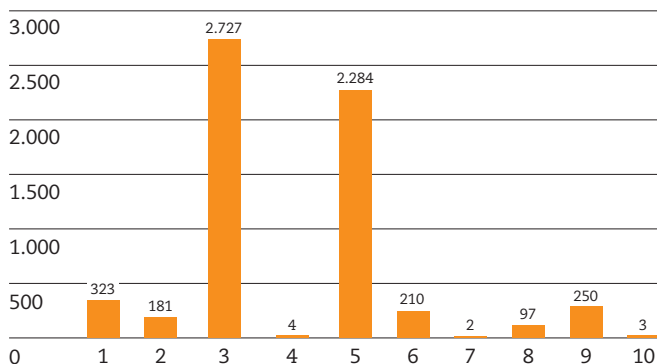


Actuacions per matèries



- 1 Administració pública i drets
- 2 Consum
- 3 Cultura i llengua
- 4 Educació
- 5 Immigració
- 6 Infància i adolescència
- 7 Medi ambient i qualitat de vida
- 8 Relacions laborals i pensions
- 9 Sanitat
- 10 Seguretat ciutadana i justícia
- 11 Serveis socials
- 12 Tributs
- 13 Urbanisme i habitatge

Queixes i actuacions segons l'administració afectada



- 1 Administració central
- 2 Administració perifèrica de l'Estat
- 3 Administració autonòmica
- 4 Administracions altres comunitats autònomes
- 5 Administració local
- 6 Administració judicial
- 7 Administració electoral
- 8 Administració institucional
- 9 Serveis públics privatitzats
- 10 Privades*

*Privades: qüestions que no entren dins les competències del Síndic. En el cas de les consultes, la detecció d'incompetència es fa abans d'obrir l'expedient. En el cas de les queixes és quan s'investiga l'expedient més a fons que es pot detectar que són fora de la competència del Síndic.

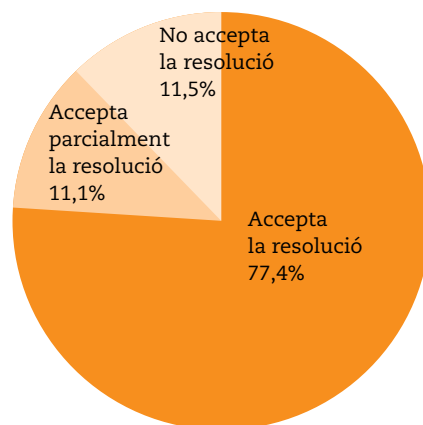
Resultat de les queixes i les actuacions d'ofici gestionades

Suma de les actuacions (queixes i actuacions d'ofici) gestionades durant tot el 2007, tant les iniciades el mateix 2007 (5.395) com les provinents de l'any 2006 (2.930). En total, se n'han gestionat 8.325.

Resultats	Actuacions	Total
1 En tràmit	3.152	37,9%
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	2.621	31,5%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	531	6,4%
2 Actuacions finalitzades	4.444	53,4%
a Actuació correcta de l'Administració		
a ₁ Abans de la intervenció del Síndic	1.684	20,2%
a ₂ Després de la intervenció del Síndic	838	10,1%
b Accepta la resolució	717	8,6%
c Accepta parcialment la resolució	103	1,2%
d No accepta la resolució	107	1,3%
e No col·labora	38	0,5%
f Tràmit amb altres ombudsmen	501	6%
g Desistiment del promotor	456	5,5%
3 No admesa	729	8,7%

Grau d'acceptació de l'Administració

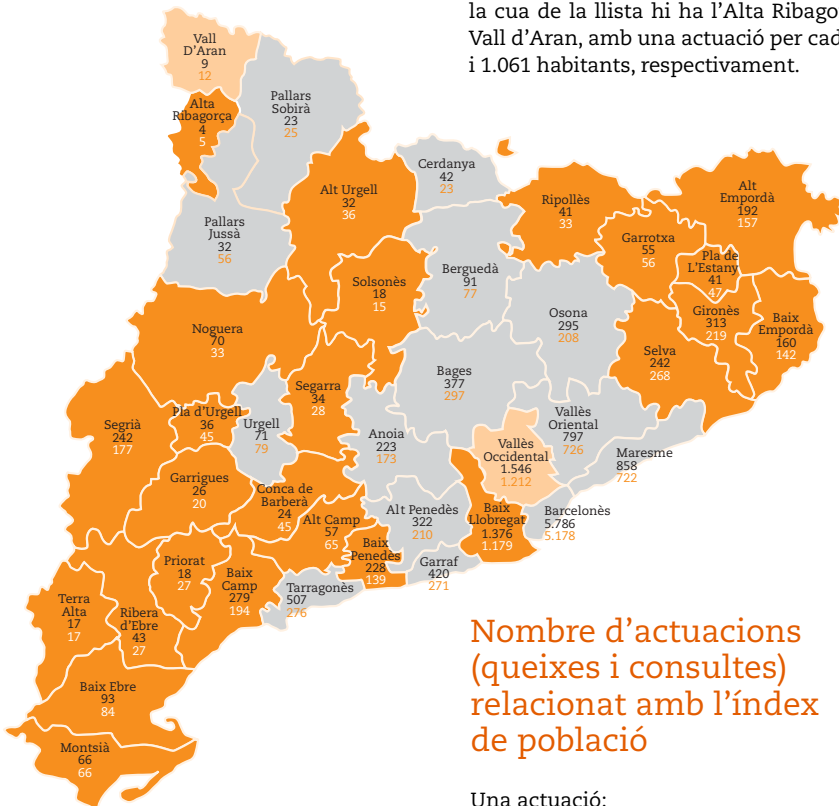
en els casos en què aquesta respon



Distribució geogràfica de les queixes i les consultes

Amb 12.100 actuacions, que representen el 80% del total, la província de Barcelona ha estat la que ha registrat un nombre més alt d'actuacions. En segon lloc s'ha situat Tarragona, amb 1.334 actuacions (9%), a diferència de l'any passat, en què Girona va ser la segona demarcació amb més queixes i consultes. El 2007, Girona ha registrat 1.086 actuacions (7%) i Lleida, 588 (4%).

Pel que fa a la proporció d'actuacions segons el nombre habitants, en primer lloc s'ha situat l'Alt Penedès, amb una actuació (queixa o consulta) per cada 300 habitants. Aquest fet és en bona part atribuïble al desplaçament de l'oficina del Síndic a Vilafranca del Penedès, on va rebre 74 visites. En segon lloc, com l'any 2006, s'ha situat el Pallars Sobirà, amb una actuació per cada 307 habitants. A la cua de la llista hi ha l'Alta Ribagorça i la Vall d'Aran, amb una actuació per cada 1.118 i 1.061 habitants, respectivament.



Nombre d'actuacions (queixes i consultes) relacionat amb l'índex de població

Una actuació:

- per cada 1 a 500 habitants
- per cada 501 a 1.000 habitants
- per cada grup de més de 1.000 habitants

Actuacions 2007 en color negre

Actuacions 2006 en colors blanc o taronja

Visita a Tarragona, Lleida i Girona

El Síndic ha estat present l'any 2007 a totes les capitals de província. A més de Barcelona, on hi ha la seu de la institució, l'oficina del Síndic s'ha traslladat durant un dia a Tarragona, Lleida i Girona per atendre queixes i consultes, i per presentar l'Informe anual de la institució a la societat civil i a diverses entitats locals.

A part d'aquestes tres ciutats, també ha visitat, per ordre cronològic, Cerdanyola del Vallès, Calella, Terrassa, Tarragona, Lleida, Girona, Balaguer, Vilafranca del Penedès i Molins de Rei. En total ha fet 9 desplaçaments, que s'han materialitzat en 401 visites ciutadanes (178 queixes i 223 consultes). Aquesta xifra és la més elevada des que la institució fa aquests desplaçaments, i representa un increment molt significatiu respecte al 2006, en què hi va haver 259 visites. Al llarg del primer trimestre del 2008, el Síndic ja s'ha desplaçat a Figueres, Sant Adrià de Besòs i Vic.

Queixes sobre sanitat a Cerdanyola del Vallès

El 17 de gener del 2007, el Síndic va visitar Cerdanyola del Vallès, on va rebre 47 visites (32 queixes i 15 consultes). Entre les queixes plantejades destaquen les relacionades amb temes de sanitat, com les llistes d'espera o el mal funcionament d'un CAP.

La visita a l'IES Pere Calders va servir per fer una xerrada a alumnes de segon de batxillerat i va culminar amb una queixa de l'AMPA en relació amb algunes mancances del centre. El centre d'atenció a la dona El Safareig també és va adreçar al Síndic per exposar algunes problemàtiques amb les administracions. Finalment, el Síndic va visitar la Fundació Montserrat Montero, que gestiona tres centres residencials per a persones amb discapacitat psíquica profunda.

Sorolls derivats de l'oci turístic a Calella

Les 37 visites que va rebre el Síndic a Calella van generar 19 queixes i 18 consultes. A més de les reclamacions habituals sobre sanitat i transports, es va recollir una queixa sobre la ubicació d'una depuradora a la comarca i diverses de derivades dels sorolls provocats pels establiments d'oci, propis d'una localitat turística com Calella.

Durant el desplaçament, el síndic, Rafael Ribó, els seus adjunts i alguns assessors van aprofitar per visitar diversos centres i entitats locals. Així, els responsables del centre de suport a la integració social L'Encenall van explicar la tasca que duen a terme. Durant la visita al CAP de Calella i a l'Hospital de Sant Jaume es van posar de manifest alguns problemes recurrents de moltes localitats, com la manca de personal i la saturació de serveis. Finalment, es va visitar el CEIP Carles Salicrú i l'IES Bisbe Sevilla.



Dues actuacions d'ofici arran la visita a Terrassa

El desplaçament a Terrassa, a final de març, va culminar amb moltes més consultes que no pas queixes, centrades sobretot en temes d'habitatge i serveis socials. En total es van registrar 33 visites (9 queixes i 25 consultes).

El síndic i diversos membres del seu equip van visitar el centre de Càritas a Terrassa, la Fundació Prodis, la Fundació Busquets, la Mútua de Terrassa, l'EAlA (Equip d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència) de Terrassa i la Unitat d'Hospitalització Penitenciària de l'Hospital de Terrassa.

Arran de la visita a les fundacions Prodis i Busquets, el Síndic va decidir obrir dues actuacions d'ofici. La primera, sobre les condicions d'accés a les subvencions per a les residències i pisos tutelats de les persones discapacitades. L'altra investigació es va centrar en la problemàtica de les persones sense llar i en centres residencials d'acció educativa (CRAE).

Tarragona registra la xifra més alta de visites

Amb una temàtica de consultes i queixes rebudes molt diversa, Tarragona, ciutat que la institució va visitar el juny del 2007, és la localitat on el Síndic ha rebut més visites en els onze anys que duu a terme aquest servei de desplaçaments per Catalunya. En total, hi va haver 44 queixes i 30 consultes, algunes de les quals feien referència a la tramitació del Pla d'ordenació urbanístic municipal (POUM).

A més de rebre visites, l'equip del Síndic va visitar l'Hospital Joan XXIII i l'institut per a persones amb discapacitat mental Pere Mata de Reus. El mateix síndic va presentar l'Informe 2006 incidint especialment en les problemàtiques detectades a Tarragona i les seves comarques. La presentació també li

va servir per mantenir un diàleg directe amb els representants del teixit associatiu de la zona.

Entrevista amb interns del Centre Penitenciari de Ponent

El desplaçament a Lleida va culminar amb 34 visites, que van generar 15 queixes i 19 consultes. Com a Tarragona, el síndic va aprofitar també per presentar l'Informe anual als lleidatans en un acte adreçat especialment a organitzacions i entitats socials locals.

Rafael Ribó, acompanyat pels adjunts i alguns assessors, va fer diverses visites a centres i institucions de la localitat. Així, va visitar els hospitals Santa Maria i Arnau de Vilanova, el centre de menors CRAE de Marimunt i la seu de l'EAlA municipal. El síndic també va aprofitar per anar al Centre Penitenciari de Ponent i fer diverses entrevistes amb alguns interns que havien demanat trobar-se amb ell.

Actuació d'ofici per les agressions al personal sanitari a Girona

A final de juny, el síndic va traslladar-se a Girona, on va rebre 53 visites (27 queixes i 26 consultes), provinents de veïns de tota la demarcació. Les queixes i consultes exposades van ser de qüestions molt variades, com pensions, infància, consum, educació, urbanisme o els grans projectes d'infraestructures de la zona. La presentació de l'Informe anual, que va tenir molt bona acollida, es va centrar en les problemàtiques detectades a les comarques gironines.

El síndic i el seu equip van dedicar un bona part del desplaçament a visitar l'Hospital Josep Trueta i l'Hospital Psiquiàtric de Salt (Parc Hospitalari Martí Julià). Membres del personal del Josep Trueta van exposar al Síndic dues problemàtiques que van culminar amb l'obertura de dues actuacions d'ofici.

Els temes rurals centren la visita a Balaguer

Els regs, els productes transgènics i les subvencions agràries van ser alguns dels temes exposats pels veïns durant la visita del síndic, a final de setembre, a la capital de la Noguera. En total, es van rebre 28 visites, de les quals van sorgir 18 queixes i 10 consultes.

El síndic va visitar el centre obert La Noguera, situat al barri del Firal de Balaguer, que s'ocupa de l'atenció a infants i adolescents en situació de risc social. Aprofitant el viatge a les comarques de Lleida, també es va desplaçar fins a Soses i Alcarràs per conèixer de primera mà els albergs municipals per a treballadors temporers. A Soses també va visitar el centre de dia i el centre de salut mental d'adults (Hospital Jaume d'Urgell).

La problemàtica dels mestres interins a Vilafranca

A Vilafranca del Penedès, el síndic va rebre fins a 74 visites, que van donar lloc a 42 queixes i 33 consultes. El tema més recurrent va ser la problemàtica dels mestres interins que han de fer llargs desplaçaments

per traslladar-se cada dia als centres que tenen assignats, ja que estan situats massa lluny del seu domicili habitual.

Durant l'estada a la localitat, el síndic va visitar els habitatges de lloguer amb serveis per a la gent gran construïts per l'Ajuntament, el Centre de Desenvolupament i Atenció Precoç Alt Penedès, el Centre de Justícia Juvenil Oriol Badia, la Residència de Gent Gran Sant Francesc i l'Ajuntament de la Granada, on es va tractar el cas d'una família que alterava la convivència de la població.

Visita d'una escola per a alumnes amb dislèxia al Baix Llobregat

L'any es va tancar amb una visita a final de novembre a Molins de Rei, on es van fer 19 visites, que van generar 17 queixes i 2 consultes. El síndic va aprofitar l'estada a la comarca per visitar, a Sant Joan Despí, l'Associació Solidança i l'escola Brot, un centre d'educació especial adreçat principalment a alumnes que pateixen dislèxia.

Al Jutjat de Pau de Molins, la jutgessa va exposar les dificultats que els jutges de pau tenen per gestionar casos que pertanyen a l'àmbit penal.



Els informes del Síndic insten l'Administració a actuar

Assetjament escolar

L'informe extraordinari *Convivència i conflicte als centres educatius*, que es va debatre en comissió el mes de febrer del 2007, inclou diverses recomanacions adreçades principalment a les administracions implicades. Entre aquestes, destaca l'increment de recursos i esforços, i la implicació dels mestres i altres mediadors en els conflictes d'assetjament a l'escola.

Arran d'aquests suggeriments i de les actuacions promogudes des d'altres àmbits, el Departament d'Educació va publicar, el juliol del 2007, una guia sobre maltractament i assetjament entre alumnes. A més, va incloure una disposició addicional sobre els possibles canvis de centre derivats d'aquestes situacions.

Contaminació acústica

En l'informe sobre la problemàtica per la contaminació acústica, debatut en comissió a mitjan d'any, el Síndic constata que els ajuntaments es troben poc assistits per la resta d'administracions per aplicar la Llei de protecció contra la contaminació acústica.

Arran del Reial decret 1367/2007, que desplega la llei estatal de sorolls del 2003, el Departament de Medi Ambient i Habitatge ha adaptat la legislació catalana perquè els ajuntaments catalans surtin de la incertesa jurídica i ajustin les ordenances al nou marc.

El dret a l'habitatge

L'informe *El dret a l'habitatge: obstacles i límits*, que el Síndic va presentar al juliol, va ser debatut en comissió el 8 d'octubre, que casualment va ser el mateix dia que la Generalitat i trenta-tres organitzacions van signar el Pacte nacional per a l'habitatge.

El Parlament de Catalunya va aprovar a final d'any la Llei del dret a l'habitatge, en què es fa referència a algunes qüestions que el Síndic suggeria en l'Informe, com la regulació dels requisits exigits per als habitatges o la sobreocupació.

L'escolarització de 0 a 3 anys

Aquest informe es va elaborar a partir de les queixes rebudes en aquest àmbit que constataren l'existència de desigualtats en l'accés a l'educació infantil de 0 a 3 anys. Entre les principals recomanacions del Síndic destaquen millorar les condicions d'accés, reduir les desigualtats territorials i millorar les condicions dels professionals del sector.

Estudi del sistema penitenciari

En l'*Estudi comparatiu dels sistemes penitenciaris europeus i català*, el Síndic palesa que, en els darrers anys, Catalunya i Espanya han arribat a tenir la taxa penitenciària més elevada de tota la història. Davant d'aquest fet recomana, entre altres, reformes legislatives profundes que potenciïn alternatives eficaces a l'ús de la pena de presó.

A més d'aquests, durant el 2007, el Síndic ha presentat un informe sobre el tractament de l'assetjament psicològic a les administracions catalanes i un altre sobre la protecció dels treballadors autònoms.



COL·LECTIUS AMB UNA NECESSITAT ESPECIAL DE PROTECCIÓ

L'entrada en vigor de la Llei de dependència ha evidenciat una excessiva lentitud en la valoració i concessió de les ajudes. En l'àmbit de la infància, cal destacar el creixement de les queixes relatives als processos d'adopció i als conflictes intrafamiliars.

Pel que fa als drets dels interns penitenciaris, s'ha continuat incidint en la situació de massificació i s'ha obert una investigació per presumptes maltractaments. A més, el Síndic ha proposat que les institucions d'ombudsman assumeixin un paper actiu en l'aplicació del Protocol facultatiu de la Convenció contra la tortura.

Infants i adolescents en situació de risc

El nombre de queixes relacionades amb l'àmbit de la infància i l'adolescència ha crescut un 25% durant el 2007, gràcies, en part, als esforços del Síndic per apropar la institució a aquest col·lectiu. L'objectiu, amb vista als pròxims anys, és arribar al màxim d'infants i joves mitjançant la renovació i difusió del web d'infants i el llançament d'un material formatiu sobre drets.

Entre algunes de les iniciatives dutes a terme el 2007, destaca la creació del Consell Assessor Jove (CAJ), integrat per catorze joves de diversos centres de secundària de Catalunya. El Consell, que es reuneix regularment a la seu del Síndic, té com a finalitat aportar la visió d'infants i joves en la defensa dels drets que els afecten.

Manca proactivitat en la defensa dels menors tutelats

Tot i que el sistema de protecció de la infància presenta deficiències, el Síndic ha pogut constatar que, en bona part de les queixes rebudes, l'Administració ha actuat correctament. De tota manera, seria desitjable que els equips de la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA) fossin més flexibles a l'hora de potenciar la participació de les famílies biològiques en la relació amb els infants tutelats. També s'ha observat que l'Administració hauria de tenir una actitud més proactiva en defensa d'aquests nens.

A més, segons les queixes rebudes, encara existeixen problemes de coordinació entre les administracions implicades en la protecció de la infància. Algunes d'aquestes deficiències s'han posat de manifest en l'actuació d'ofici oberta el mes de juny arran dels maltractaments soferts per la nena de Salou Clàudia. La investigació ha constatat que la DGAIA no va detectar les lesions mèdiques com un identificador de maltractament greu i que el Departament de Salut i la Fiscalia van cometre algunes irregularitats.

Actuacions	consultes	queixes	d'ofici	total
Dones en situació de risc	6	7	2	15
Infants i adolescents	271	225	14	510
Gent gran	135	74	4	213
Immigració	241	130	--	371
Interns en centres penitenciaris	71	298	5	374
Persones discapacitades	275	198	6	479
Situacions d'exclusió	127	42	2	171
Total	1.126	974	33	2.133

Les actuacions d'aquest àmbit han significat l'11,2% del total el 2007. Les queixes han representat el 18,7% del total.



El Consell Assessor Jove es reuneix cada dos mesos a la seu del Síndic.

Indefensió dels menors immigrants en els processos de repatriació

Arran de diverses queixes sobre la manca de garanties en els procediments de repatriació per reagrupació de menors immigrants no acompanyats, el Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici.

Es va detectar que hi havia una diferència notable entre el nombre de propostes que s'instaven i el de resolucions de repatriació dictades i el baix nombre d'execucions dutes a terme. Aquest fet comportava, i segueix comportant, dificultats a les administracions afectades, ja que l'amenaça constant de repatriació obstaculitza la tasca socioeducativa i laboral amb aquests menors i genera escapolliments que posen en perill la seva integritat física i moral.

Després d'estudiar el marc jurídic, el Síndic es va adreçar al Departament d'Acció Social i Ciutadania, i per mitjà del Defensor del Poble, a la Subdelegació de Govern de Barcelona. El Departament va respondre que la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència només es limita a efectuar la proposta de repatriació davant la Subdelegació de Govern i a comunicar que ha efectuat aquesta proposta al menor interessat.

El Defensor del Poble, que ha respost ja durant el 2008, considera que el dret del menor a ser escoltat no queda plenament garantit i ha recomanat que l'audiència es realitzi amb l'assistència jurídica i l'assessorament necessaris. També s'ha adreçat a la Subdelegació del Govern a Barcelona perquè revisi les 72 resolucions de repatriació pendents.

El maig de 2008, el Síndic està pendent de rebre resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania sobre la seva posició en determinats casos i la possibilitat de crear un protocol d'actuació global.

Proposta per promoure la mediació en els conflictes intrafamiliars

El Síndic ha rebut nombroses queixes i consultes en relació amb la situació d'infants afectats per la ruptura dels pares. Després d'analitzar els casos, i davant l'opinió d'algunes associacions que demanen que es reguli la custòdia compartida, el Síndic considera convenient que les administracions i les instàncies judicials potenciïn els acords entre la parella amb vista a l'interès superior del menor. En aquest sentit, ha plantejat al Departament de Justícia els avantatges de derivar les parts a una primera sessió de mediació obligatòria informativa, prèvia o simultània al procés judicial.

El Departament ha indicat al Síndic que està duent a terme diverses iniciatives per difondre els avantatges de la mediació. Entre aquestes destaquen la implantació d'un servei de mediació als jutjats de família de Barcelona, visites a diversos jutjats per promoure la mediació i jornades de difusió i formació adreçades a operadors jurídics i a tècnics de Serveis Socials, Mossos d'Esquadra, Guàrdia Urbana, etc. També ha obert 13 punts d'informació sobre mediació en col·laboració amb ajuntaments, associacions i consells comarcals.



© Síndic

Gent gran

A més de les ja habituals llistes d'espera i la manca de places residencials assistides, el 2007 també han sorgit problemes a causa de la demora en la publicació de la convocatòria i, consegüentment, en la concessió d'ajuts per a la gent gran. Aquesta tardança ha comportat diverses queixes, arran de les quals el Síndic va suggerir que la convocatòria es publicués i es fes efectiva al més aviat possible.

Cal destacar que, el 2007, aquesta convocatòria ha incorporat una novetat pel que fa al Programa d'ajuts a l'acolliment residencial, centre de dia i habitatge per a gent gran. La capacitat econòmica de la unitat familiar ja no és un requisit per accedir als ajuts, només s'ha d'acreditar la manca de recursos econòmics personals de l'interessat o interessada. Aquesta mesura, com la de l'any anterior que actualitzava els preus públics dels serveis socials adreçats a la gent gran, ha comportat una davallada de queixes pel que fa a la denegació de sol·licituds per motius econòmics. De tota manera, s'ha de recordar que aquests processos han d'anar acompanyats d'un increment de serveis i d'una gestió àgil i coordinada de les demandes.

Actuació d'ofici per seguir l'aplicació de la Llei de dependència

El 2007 va entrar en vigor la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, que, tot i que no està adreçada exclusivament al col·lectiu de la gent gran, aquest n'és un dels més afectats.

Malgrat que durant el 2007 el Síndic no va rebre gaires queixes relacionades amb la Llei i que només s'havien de reconèixer plenament els drets derivats de la Llei a les persones amb gran dependència, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per fer un seguiment del procés d'aplicació. Després de demanar informació al Departament d'Acció Social i Ciutadania, el Síndic va detectar diverses dificultats a l'hora de fer les valoracions, com ara problemes per al funcionament òptim del sistema operatiu estatal, la necessitat d'adaptar i formar el personal implicat i algunes incidències de gestió.

Gairebé totes les queixes rebudes feien referència als retards en el reconeixement de la situació de dependència. En aquest sentit, el Síndic considera que en aquesta primera fase hi va haver una excessiva lentitud en l'efectivitat del sistema, evidenciada per les poques ajudes que es van concedir i els escassos plans individuals d'atenció que es van elaborar, així com pel fet que les primeres ajudes no es fessin efectives fins a final d'any. El Síndic ha incidit en la necessitat que s'habilitin mitjans i recursos suficients per atendre totes les demandes.

Immigració

Tot i que el 2007 el Síndic ja no ha supervisat les subdelegacions del Govern a Catalunya, les quals han deixat de respondre-li les sol·licituds d'informació, sí que s'han dut a terme actuacions d'assessorament i estudis sobre temes que afecten la població immigrant.

Cal que els ajuntaments unifiquin criteris en la gestió del padró

La gestió del padró municipal evidencia la importància de l'Administració local dins de la integració del col·lectiu d'immigrants. Els ajuntaments, a més, tenen competències fonamentals en serveis socials, salut, educació o habitatge. Per aquest motiu, i ateses les queixes tramitades durant els últims anys en relació amb el padró de persones immigrants, el Síndic ha elaborat un informe monogràfic sobre aquesta situació.

L'Informe posa de manifest la rellevància de la gestió del padró, ja que l'empadronament s'ha convertit en condició perquè els immigrants accedeixin a determinats drets. Segons la normativa, a més, estan obligats a renovar periòdicament la inscripció en el padró mentre no tinguin un permís de residència permanent, i la Policia pot accedir a les dades, mesures que comporten alguns conflictes.

A partir d'un qüestionari elaborat per la Fundació Carles Pi i Sunyer i adreçat a una mostra d'ajuntaments, l'Informe exposa una sèrie de conclusions i recomanacions. Entre aquestes, destaca la necessitat d'unificar els criteris emprats pels ajuntaments, el compliment de la normativa vigent, una major coordinació del padró amb altres serveis municipals, la màxima garantia que els estrangers estan al corrent de les baixes padronals acordades d'ofici i un major control de l'accés de la Policia a les dades.



© Tomàs Abella

El Síndic visita els albergs de temporers

Durant el 2007, el mateix síndic o alguns membres del seu equip han visitat les instal·lacions que serveixen d'albergs per als treballadors temporers immigrants de diverses poblacions. Aquestes visites, que s'han dut a terme amb l'objectiu de conèixer de primer mà l'estat i les condicions dels centres, també han servit per copsar els principals reptes dels municipis davant la immigració. En concret s'han visitat els albergs d'Alcarràs, Soses, Barberà de la Conca i Masllorenç.

Drets dels interns en centres penitenciaris

Com en anys anteriors, el Síndic ha incidit en la situació de massificació dels centres penitenciaris. El 2007, a més, s'ha detectat que la sobreesaturació ha superat totes les previsions, en gran part a causa de les reformes legislatives de l'any 2003 i del mateix 2007, que han consolidat la presó com a única resposta a la delinqüència.

Catalunya registra un augment de 450 interns en un any

En l'Informe extraordinari *Estudi comparatiu dels sistemes penitenciaris europeus*, presentat al Parlament a final d'any, es posa de manifest que l'Estat espanyol té un dels índexs de població penitenciària més alts d'Europa, i amb un creixement constant. En aquest sentit, a Catalunya, el nombre d'interns ha passat de 8.970 a 9.423 des de desembre del 2006 fins a desembre del 2007.

Tot i que l'obertura del nou Centre Penitenciari Brians 2 ha servit per descongestionar alguns centres, principalment el Centre Penitenciari Homes Barcelona, si el ritme de creixement de la població reclusa es manté constant, el nou centre aviat superarà la capacitat que té, per a 1.500 persones. Per tant, el problema de la massificació s'ha de resoldre amb reformes legislatives profundes i un model d'execució penitenciària menys restrictiu, com l'aplicació de mesures penals alternatives.

El paper de l'Ombudsman en l'aplicació del Protocol contra la tortura

El concepte de maltractament integra tant les actuacions físiques i psíquiques sobre les persones com les condicions de compliment de les penes. És aquí on rau el concepte de duresa penal, que seria el conjunt d'efectes nocius que pateix una persona pel fet d'estar encarcerada. El grau de punició de la legislació penal espanyola és dels més alts d'Europa.

El 2006 va entrar en vigor el Protocol facultatiu de la Convenció contra la tortura i altres tractes o penes cruels, inhumans o degradants, que estableix un sistema de visites a tots els centres de detenció dels països signants. Els estats s'han compromès a designar mecanismes nacionals de prevenció per dur a terme les visites. El Sí-

dic ha proposat als governs català i estatal i al Parlament de Catalunya que les institucions dels Ombudsman assumeixin aquesta tasca.

Queixes per maltractaments a Brians 1

Arran d'un important nombre de queixes de diversos interns del Centre penitenciari Brians 1 per maltractaments o rigor innecessari, el Síndic va obrir una actuació d'ofici. Per investigar els fets, alguns membres de la institució es van desplaçar al centre en diverses ocasions.

El Síndic va detectar, a partir de les entrevistes amb els interns i de la informació facilitada pel Departament de Justícia, que no eren fets puntuals, sinó situacions recurrents de funcionaris en determinats serveis. En concret, es tractava de conductes inapropiades en la forma d'efectuar els escorcolls i la freqüència, actuacions i comentaris burlescos, amenaces, ocultació de dades i actituds passives d'altres funcionaris.

Tot i que els fets es van denunciar reiteradament, i que tant la direcció del centre com la Secretaria de Serveis Penitenciaris n'estaven al corrent, les investigacions van acabar topant amb la dificultat probatòria per la presumpció de veracitat de què gaudeix el funcionari públic.

Davant d'aquesta situació, el Síndic reclama un desplegament legislatiu urgent de la jurisdicció de vigilància penitenciària i estudia l'obertura d'una actuació d'ofici perquè el Parlament català promogui una proposta d'iniciativa legislativa.



© Jordi Canyameres

Persones discapacitades

Falten mesures d'accessibilitat

El compliment de la normativa d'accessibilitat és encara una assignatura pendent de les administracions catalanes, tot i que segons fixa la normativa haurien d'haver elaborat els plans d'adaptació i supressió de barreres arquitectòniques abans del 4 de desembre del 2008. Durant el 2007, però, el Síndic ha detectat que encara falten mesures d'accessibilitat, i ha obert dues actuacions d'ofici sobre el tema.

Una de les investigacions s'ha centrat en la supressió de barreres arquitectòniques per a les persones amb discapacitat visual, i l'altra, més genèrica, en el grau de compliment de la normativa d'accessibilitat per part de les administracions catalanes.

Lentitud del reconeixement del grau de discapacitat

Com ja deia l'any l'anterior, el Síndic ha tornat a incidir en la necessitat de reduir la durada dels procediments de reconeixement de la discapacitat. Des de la institució

s'ha reconegut la determinació de l'Administració i, en concret, del Departament d'Acció Social i Ciutadania, per resoldre aquesta situació amb algunes mesures concretes, com l'ampliació dels equips de personal que duen a terme la valoració. De tota manera, el Síndic ha volgut fer algunes recomanacions perquè es compleixin els terminis màxims de resolució que imposa la llei.

Així, ha recomanat al Departament que dugui a terme l'increment de personal proposat i que faci un seguiment periòdic de l'efectivitat que comporta. També ha suggerit la introducció de millores organitzatives en els equips de valoració. Igualment, ha recordat que la informació que es faciliti ha de ser precisa, àmplia i detallada. Finalment, ha recomanat que hi hagi coordinació entre els processos de valoració de la discapacitat i de la dependència. Per la resposta donada des d'Acció Social i Ciutadania, el Síndic ha considerat que han acceptat la major part de recomanacions.

Pel que fa a la revisió de grau de discapacitat, també s'ha incidit en la importància que hi hagi un reconeixement previ i que es faci un examen directe de la persona interessada.

Dones en situació de risc

Mancances dels procediments sobre violència de gènere

El Síndic ha constatat que per eradicar la violència de gènere —una problemàtica que darrerament ha adquirit una dimensió pública i molt mediàtica—, l'Administració ha establert una xarxa de serveis públics assistencials.

Així, la tramitació i la resolució de causes per violència de gènere resulta poc àgil per la falta de mitjans personals i materials disponibles als jutjats de violència de gènere, com oficines d'assistència, punts de trobada, gabinets psicològics especialitats, etc. A més, només funcionen com a exclusius els jutjats de violència sobre la dona de Barcelona, cosa que comporta que a la resta de partits judicials les denúncies per violència de gènere siguin assumides per jutjats de primera instància i d'instrucció.

A més de la lentitud excessiva en la gestió dels procediments, una altra queixa recurrent ha estat el tracte dispensat pel personal dels jutjats a les víctimes. El Síndic també ha obert una actuació d'ofici per fer el seguiment de les cases d'acollida per a dones maltractades.



© Josep Losada - Avui

Per un consens social en la protecció de la prostitució

La situació d'irregularitat de la majoria de prostitutes els dificulta l'accés a les administracions i les institucions públiques per por de ser deportades o arrestades. Tot i que la prostitució no és il·legal a l'Estat espanyol, tampoc no està reconeguda com a activitat legal, de manera que existeix un buit legal referent als intercanvis econòmics entre les prostitutes i els clients, la qual cosa encara en dificulta més la protecció de drets.

Conscient de la necessitat de protegir un dels col·lectius més vulnerables i amb un risc més elevat d'exclusió social, el 2007, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per fomentar el diàleg i el consens social i institucional entorn de la prostitució.

DRETS SOCIALS I ECONÒMICS

Les irregularitats en el procés d'admissió a les escoles i els dèficits de l'escolarització de 0 a 3 anys han destacat en l'àmbit de l'educació. Pel que fa als sorolls, destaca l'informe del Síndic sobre contaminació acústica, que ha servit de referència per a les administracions.

També s'ha abordat el planejament urbanístic i l'accés a l'habitatge. En relació amb els drets sobre la salut, s'ha incidit en l'atenció dels malalts mentals i s'ha abordat la regulació i l'accés a les històries clíniques i l'actuació de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques.

Actuacions	consultes	queixes	d'ofici	total
Educació	670	452	6	1.128
Medi ambient	905	507	6	1.418
Salut	898	337	9	1.244
Treball i pensions	409	107	2	518
Tributs	633	242	4	879
Habitatge i urbanisme	1.324	635	1	1.960
Total	4.839	2.280	28	7.147

Les actuacions d'aquest àmbit han significat el 37,4% del total el 2007. Les queixes han representat el 43,8% del total.



© Tomàs Abella

Educació

L'any 2007 s'ha registrat un augment d'actuacions sobre educació respecte als anys anteriors i s'ha passat de 835 l'any 2006 a 1.128. Les investigacions fetes per iniciativa pròpia (actuacions d'ofici) han passat de 2 a 6.

S'han detectat dificultats per complir alguns dels compromisos inclosos en el Pacte nacional per a l'educació. Entre aquests, destaquen l'aplicació de la sisena hora, la consolidació del servei públic educatiu i la planificació educativa, que encara té com a assignatures pendents els centres que funcionen amb mòduls prefabricats i la segregació escolar.

Calen més mesures per evitar els empadronaments falsos

El procés d'admissió a les escoles ha comportat 19 queixes, tant pel que fa a irregularitats comeses per les famílies que al·leguen circumstàncies falses per obtenir més punts, com amb relació a possibles frauds per part dels mateixos centres per alterar els resultats de les llistes.

Malalties i empadronaments falsos són algunes de les estratègies més recurrents per evitar aquells centres amb una major segregació escolar. En la investigació de les

queixes també s'ha detectat que alguns ajuntaments no apliquen tots els mitjans disponibles per comprovar els empadronaments o, davant l'evidència, no duen a terme cap actuació.

Tot i que des de fa uns anys el Departament d'Educació té mecanismes preventius per evitar aquests fraus, les irregularitats continuen existint i s'haurien d'ampliar els requeriments per demostrar el domicili real de residència.

També s'ha constatat que alguns centres no realitzen correctament la baremació de les llistes per seleccionar l'entrada d'alumnes. En concret s'han rebut queixes sobre centres concertats a Manresa i a Premià de Mar, que s'han pogut resoldre a partir de la intervenció del Síndic i després de la revisió per part de la Inspecció educativa.

Dèficits en l'escolarització de 0 a 3 anys

Conscient de les mancances del sistema educatiu de 0 a 3 anys, el Síndic va elaborar un informe extraordinari per analitzar-ne la situació. En l'estudi, que va presentar al Parlament al setembre, abordava la quantitat de l'oferta, que tot i que a Catalunya és superior a la mitjana de l'Estat, encara és insuficient. També destacava les desigualtats territorials i socials relacionades amb l'accessibilitat.

Pel que fa a la qualitat, incidia en la falta de compliment d'alguns requisits, com les ràtios d'alumnes i professionals, i constatava dèficits en les condicions de treball del personal.

Donar continuïtat, amb millores, al pla de creació d'oferta escolar pública, fixar taxes d'escolarització pública mínimes obligatòries i incorporar nous criteris d'accés amb més pes sobre la renda van ser algunes de les propostes del Síndic per fer front a aquestes mancances.

En l'informe proposava també una major regulació de les ludoteques i altres serveis que funcionen com a escoles bressol, fet en el qual va tornar a incidir l'abril de 2008, arran de la mort d'un nadó en una ludoteca al districte d'Horta-Guinardó de Barcelona que va destapar presumptes irregularitats en el funcionament de l'establiment.

Medi ambient

L'informe sobre contaminació acústica del Síndic, presentat a principi d'any, s'ha convertit en un document de referència per a les administracions subjectes a supervisió, especialment els ajuntaments, i per al mateix Síndic a l'hora de tractar les queixes vinculades amb aquesta problemàtica. El Síndic també ha detectat que cal una major



proactivitat de les administracions en l'àmbit dels residus, les males olors i les antenes de telefonia mòbil. A més, ha obert una actuació d'ofici sobre l'impacte dels coloms en la vida de les persones, que ha culminat amb l'acceptació de la resolució dels ajuntaments implicats.

Més control per a les sirenes dels vehicles

Algunes de les queixes sobre sorolls més recurrents han estat relacionades amb les molèsties provocades per determinats vehicles. Així, els sorolls de les sirenes de les ambulàncies, especialment al voltant de l'Hospital Clínic de Barcelona, zona en què també es troba la caserna de bombers, ha motivat una investigació del Síndic.

A més de signar convenis de col·laboració amb diferents associacions relacionades amb el transport sanitari per regular la circulació de les ambulàncies, l'Ajuntament de Barcelona ha dut a terme diverses actuacions per combatre aquesta situació. Ha delimitat cinc zones sensibles al voltant dels principals centres hospitalaris dins de les quals està prohibit l'ús dels avisadors acústics. També ha previst sessions de formació per als conductors d'ambulància o la col·locació de paviment sonoreductor a les vies properes a l'Hospital Clínic, entre altres.

Des de la institució s'han recordat al consistori altres aspectes en què cal insistir. Així, entre altres, s'hauria d'estendre la formació als conductors dels vehicles de bombers, establir nous límits d'emissió més baixos de les sirenes en horari diürn i concedir subvencions per disminuir el nivell de soroll ambiental. També s'ha recomanat que la Guàrdia Urbana faci un control específic de les sirenes durant un temps concret.

També s'han rebut queixes pels sorolls de determinats vehicles públics que mantenen el motor en marxa quan estan parats, com

autobusos i autocars o com els taxis, que, a més, tenen les emissores de ràdio enceses i els conductors parlen en veu alta a primera hora del matí i els dies festius.

Salut

A més de les llistes d'espera i el reconeixement efectiu dels drets i deures del pacient, qüestions que s'arrosseguen d'anys anteriors, el 2007, el Síndic també ha incidit en l'atenció dels malalts mentals. En concret, ha iniciat diverses actuacions d'ofici per avaluar l'efectivitat de la tutela integral de la salut de les persones amb malalties mentals.

També ha obert una actuació d'ofici arran de l'augment de la violència i agressions al personal sanitari per part dels pacients i els seus familiars, tant en centres d'atenció primària com en hospitals públics. Després d'investigar la situació, ha recomanat al Departament de Salut, entre altres, que estudiï quins són els punts de possible con-



flicte per poder prendre mesures i que fomenti la formació del personal per fer front a situacions conflictives.

Finalment s'han fet moltes visites a centres de salut de diverses localitats durant les quals l'equip del Síndic s'ha reunit amb els responsables per conèixer els reptes i les millores que requereixen les instal·lacions.

Suggeriments per millorar el tracte a l'ICAM

Després de rebre diverses queixes, el Síndic va obrir una actuació d'ofici en relació amb el tracte que els metges avaluadors de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM) dispensen als pacients i a la presa en consideració dels dictàmens que també puguin aportar els mateixos pacients.

Pel que fa al tracte humà que es dispensa a l'ICAM, objecte de 17 queixes durant el 2007, el Síndic va recordar al Departament de Salut la necessitat de prestar a aquestes persones un tracte considerat i deferent i d'oferir-los la màxima informació sobre els procediments que els afecten, tot assegurant també que la informació donada és entesa.

Sobre la consideració dels informes o dictàmens aportats als metges de l'ICAM, el Síndic va considerar, sense qüestionar en cap moment la independència tècnica de l'ICAM, que s'haurien de tenir en compte tots els informes mèdics i resultats de proves de què es pugui disposar, tant els que aporta el pacient com els que l'ICAM hagi pogut demanar als seus consultors.

Intervenció per garantir el dret d'accés a la història clínica

Tot i que l'accés a la història clínica constitueix un dret bàsic del pacient o de les persones vinculades a aquest, el Síndic ha rebut

algunes queixes per la vulneració d'aquest dret. La majoria d'aquestes, per part de persones a qui es va denegar l'accés a la història clínica de pacients familiars que havien mort. Gràcies a la intervenció del Síndic, després d'estudiar el cas, s'ha constatat que els centres hospitalaris han satisfet la sol·licitud de la documentació.

També s'ha obert una actuació d'ofici en relació amb la creació de la història clínica única per pacient que en possibiliti l'ús compartit entre els diversos centres assistencials. El Síndic ha valorat positivament les actuacions dutes a terme en aquest camp pel Departament de Salut, però ha incidit en el fet que cal agilitar l'aprovació del decret de creació del programa d'història clínica compartida, mesura que s'hauria d'acompanyar amb finançament necessari per estendre el projecte.

Treball i pensions

Durant el 2007 s'ha evidenciat l'esforç dut a terme pels poders públics per fomentar l'ocupació. Destaquen la Llei estatal per a la regulació del règim de les empreses d'inserció laboral, el Reial Decret que regula el programa d'ocupació amb suport (adreçat al foment del treball de les persones discapacitades en el mercat ordinari) i les ordres i instruccions del Departament de Treball de la Generalitat. Aquestes mesures han reforçat els mecanismes d'inserció laboral dels col·lectius més desfavorits.

Cal potenciar les empreses d'inserció sociolaboral

Tot i que el Govern català no té competències en la gestió de les prestacions d'atur, sí que en té en les polítiques actives d'ocupació, com el foment i la formació ocupacional, i la intermediació en el mercat de treball. En aquest àmbit, el Departament de Treball ha continuat adoptant mesures per

millorar el funcionament de les polítiques de la inserció laboral i ampliar-les a més destinataris.

L'activitat del Departament de Treball, però, s'ha qüestionat des de diversos angles, segons les queixes que s'han rebut a la institució. Algunes relacionades amb la possible desatenció dels aturats, d'altres, amb els possibles perjudicis dels professionals docents del sector i, finalment, sobre l'ús del contracte de formació en el cas dels treballadors joves.

Pel que fa a la situació que envolta les empreses d'inserció sociolaboral (fet que ja va denunciar el 2006, quan va suggerir la regulació i el desplegament de les mesures de foment i de desenvolupament per a aquestes empreses), el Síndic ha començat a treballar en un estudi sobre la qüestió. L'informe, que es presentarà durant el 2008, vol legitimar el desenvolupament de les empreses d'inserció a partir de diversos determinants de la pobresa, com la precarietat de l'ocupació, l'evolució del mercat immobiliari o els canvis en els models familiars i d'immigració.

Pensions insuficients per a la tercera edat

Malgrat les revaloritzacions de les pensions, s'han continuat rebent queixes perquè encara resulten insuficients, especialment per a les persones de la tercera edat. Moltes s'han hagut de passar al Defensor del Poble perquè les tramiti, ja que les pensions de la Seguretat Social són gestionades per l'INSS, de competència estatal. El Síndic ha insistit, a més, que les pensions s'haurien d'ajustar al salari mínim interprofessional.

També s'han rebut queixes relacionades amb les prestacions d'incapacitat permanent, d'una banda per la manca de reconeixement d'aquesta condició i, de l'altra, per la disconformitat amb la revisió del grau d'incapacitat permanent.

Tributs

Reducció del cànon de l'aigua en casos d'avaries

L'aplicació del cànon de l'aigua en supòsits de fuites ha estat motiu de diverses queixes. També se n'han rebut en relació amb l'obligació del transmissor de l'habitatge de satisfer el cànon de l'aigua mentre no es modifiqui el titular de la pòlissa i sobre l'ampliació dels trams de consum d'aigua a les persones que pateixen una discapacitat física.

Pel que fa al primer cas, les queixes deriven del fet que quan hi ha fuites, com que el consum és més alt, el cànon que s'ha de satisfer és molt elevat, ja que les tarifes del cànon augmenten en funció de l'ús. El Síndic considera, i així ho ha comunicat al Departament de Medi Ambient i Habitatge, que, en aquests casos, aplicar el cànon en funció de trams de consum no en fomenta pas l'estalvi, que és l'objectiu principal d'aquesta mesura. Per tant, el cànon no s'hauria d'aplicar quan els interessats no han pogut evitar una avaria, tot i haver actuat amb la diligència necessària i haver adoptat les mesures per minimitzar-ne els efectes.

Urbanisme i habitatge

La tramitació parlamentària de la nova Llei del dret a l'habitatge i la signatura del Pacte per a l'habitatge han centrat el debat al voltant de l'accés a l'habitatge durant el 2007. Un debat que ha estat acompanyat per un informe extraordinari del Síndic sobre la situació d'aquest dret bàsic.

L'assetjament immobiliari, l'accident del Carmel, els ajuts d'accés a l'habitatge i a la rehabilitació han marcat les actuacions del Síndic relacionades amb l'habitatge. Pel que fa a urbanisme, s'ha abordat la situació de les urbanitzacions construïdes els anys 60 i 70, i s'ha plantejat la necessitat que l'Administració se centri a valorar aspectes qualitatius del planejament urbanístic.



Indemnitzacions amb interessos per als afectats del Carmel

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per investigar les causes i conseqüències de l'accident del Carmel arran de les obres de la línia 5 del metro de Barcelona. Entre les queixes més recurrents dels veïns afectats destacaven les relacionades amb els criteris per a l'abonament de dietes i indemnitzacions, la urgència de pisos i ajuts per als desallotjats, la planificació dels enderrocs dels edificis afectats i les inspeccions per conèixer l'estat de la resta d'edificis.

Moltes d'aquestes qüestions inicials es van anar solucionant a partir de la formalització de convenis. La majoria de convenis, a més, contenien una clàusula que atorgava al Síndic la potestat de suggerir a l'Administració com solucionar conflictes sobre continguts concrets en casos de discrepàncies entre les dues parts.

Justament, a causa d'un punt de conflicte en relació amb els terminis d'entrega de les indemnitzacions per part de l'Administració, el Síndic va considerar que aquesta havia d'abonar els interessos legals derivats dels retards en el pagament de les indemnitzacions. Després de la intervenció del Síndic, l'Administració va fer efectives les compensacions i els interessos pactats sense perjudici per als interessats.

Propostes per garantir el dret a l'habitatge

Durant els anys 2005 i 2006, el Síndic va rebre un total de 339 queixes (132, el 2005, i 207, l'any 2006) relatives a problemàtiques relacionades amb l'habitatge, 247 de les quals es van estudiar per elaborar l'informe extraordinari *El dret a l'habitatge: obstacles i límits*, presentat al Parlament a mitjan juliol del 2007. L'accés i l'adquisició (88 casos), i la conservació i el manteniment de l'habitatge (85) centaven la majoria de reclamacions.

Entre les conclusions i recomanacions més rellevants d'aquest informe destaquen el fet que el dret a l'habitatge és un dret de caràcter bàsic, imprescindible per al desenvolupament integral de la persona. Segons el Síndic, per garantir l'exercici d'aquest dret, cal disposar de més sòl a l'abast, més habitatge social i més dotacions financeres, i és en aquest objectiu que cal concertar l'activitat pública i privada.

La concertació de l'activitat pública i privada hauria d'incloure els següents protagonistes: el Govern de Catalunya, els ajuntaments, el sector financer, les entitats socials i el conjunt d'operadors jurídics (advocats, notaris, registradors i jutges) per eliminar els obstacles en l'exercici del dret a l'habitatge.

ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS

El Síndic ha constatat que la manca de resposta de les administracions és un dels principals motius de queixa, i ha reiterat que el silenci administratiu vulnera els principis de la bona administració. Els endarreriments a l'hora de respondre a conflictes també continuen sent una pràctica habitual.

Pel que fa a consum, l'any 2007 ha estat marcat per l'apagada elèctrica a Barcelona del mes de juliol i les incidències en el servei de Renfe. També s'ha obert una actuació d'ofici amb l'objectiu de visitar diverses comissaries de la policia autonòmica i local.



© Sandra García - Síndic

Actuacions	consultes	queixes	d'ofici	total
Dret a una bona administració	3.196	1.178	14	4.388
Drets dels consumidors	3.167	415	7	3.589
Drets lingüístics	127	37	6	170
Drets de participació	43	9	--	52
Llibertat, seguretat i Administració de justícia	1.228	310	6	1.544
Cultura i universitats	66	8	--	74
Total	7.827	1.957	33	9.817

Les actuacions d'aquest àmbit han significat el 51,4% del total el 2007. Les queixes han representat el 37,5% del total.

Dret a una bona administració

Ateses les nombroses queixes sobre el silenci de les administracions davant les peticions dels ciutadans, el Síndic ha insistit que aquestes han de complir el deure de respondre legalment a les demandes i sol·licituds d'informació.

També s'ha detectat una possible vulneració de drets en matèria de procediment sancionador de trànsit. Així, diverses persones han formulat queixes sobre sancions sense proves suficients o pràctiques incorrectes de les notificacions.

L'assetjament psicològic a la feina, una infracció

El Síndic ha elaborat un estudi detallat sobre l'assetjament psicològic a les administracions públiques catalanes. L'informe, sorgit arran de diverses queixes de treballadors de la Generalitat i de l'Administració local, conté una sèrie de recomanacions.

Així, segons el Síndic, aquest fenomen ha de tenir una perspectiva integral i s'ha de tractar des de quatre vessants clau: preventiu, conceptual, procedimental i sancionador. Hauria d'estar tipificat com a infracció a les administracions públiques catalanes, ja que la legislació actual no regula suficientment tots els supòsits de l'assetjament.

Els convenis i els acords de funcionaris també l'han de situar en el marc de la prevenció de riscos laborals, ja que implica un risc psicosocial greu. A més, cal establir un protocol d'actuació que fixi com han d'actuar tant la víctima com els representants del personal i l'administració implicada davant d'una denúncia.

La Diputació de Barcelona accepta donar accés a dades de l'arxiu

Una senyora va presentar una queixa perquè la Diputació de Barcelona li havia desestimat la sol·licitud de consultar personalment unes dades de l'Arxiu Històric de la Maternitat. En concret, volia informació sobre un familiar seu per elaborar l'arbre genealògic. Tot i que la Diputació li va facilitar part de la informació, per accedir directament a dades de l'arxiu li van demanar una autorització personal perquè es tractava de dades caràcter personal.

Després d'investigar el cas i demanar informació a les dues parts, el Síndic va suggerir a la Diputació que rectificqués la seva decisió d'acord amb el que estableix la normativa que regula l'exercici del dret d'accés als documents. Segons aquesta, totes les persones tenen dret a accedir als documents que formen part de procediments administratius closos. Finalment, la Diputació va acceptar la recomanació del Síndic.

Drets dels consumidors

El conveni signat amb Telefónica ha estat el primer d'un conjunt d'acords que el Síndic té previst subscriure amb diverses empreses prestadores de serveis bàsics, ja que el nou Estatut li atorga competència per supervisar-ne l'actuació. La valoració del funcionament d'aquest primer conveni ha estat molt positiva, tot i que encara hi ha certes mancances en la prestació del servei universal de telefonia.

Les gestions prèvies amb altres companyies per a la signatura de convenis similars ja s'estan duent a terme. Entre aquestes, Gas Natural, el grup Agbar i Fecsa-Endesa.

El 2007 també s'ha obert una actuació d'ofici sobre el funcionament de les oficines municipals i comarcals que operen en l'àmbit del consum i un informe sobre aigua.



© Jordi Canyameres

Cal compensar els afectats per les incidències de Renfe

L'actuació d'ofici iniciada el 2006 en relació amb els constants retards, avaries i aglomeracions del servei de la xarxa ferroviària de rodalies de Renfe ha continuat, i fins i tot s'ha intensificat durant el 2007. La supressió parcial del servei de les línies C2, C7 i C10 de rodalies, que també ha afectat trens de mitjà i llarg recorregut, ha constatat les problemàtiques ja apuntades pel Síndic en la resolució del 2006.

Les nombroses queixes rebudes en relació amb aquest incident han evidenciat afectacions molt diverses, com manca de descans nocturn, despeses per la contractació de cuidadors d'infants i d'avis o la necessitat de recuperar hores a la feina, entre moltes altres.

Davant d'aquesta situació, el Síndic ha considerat, en primer lloc, que cal una explicació pública i transparent sobre els motius pels quals es va aturar la inversió a l'estructura ferroviària a Catalunya. També cal que les parts responsables assumeixin les responsabilitats tècniques i constructives, i que s'avaluïn els perjudicis materials i morals que s'han ocasionat.

En aquest sentit, el Síndic, que ha traslladat aquestes consideracions a Renfe, Adif, el Departament de Política Territorial i Obres Públiques i el Defensor del Poble, ha insistit que cal compensar els afectats per recuperar la confiança en la bona administració.

Adequada resposta de Fecsa-Endesa davant l'apagada de juliol

La caiguda d'un cable d'alta tensió el 23 de juliol del 2007 va provocar la interrupció del subministrament elèctric a nou districtes de la ciutat de Barcelona i a quatre municipis de l'àrea metropolitana.

L'incident va provocar danys i perjudicis a comerciants i particulars. A més, molts veïns van haver de patir el soroll, la calor i el fum que desprenien els grups electrògens que es van instal·lar provisionalment.

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per analitzar els fets i supervisar el procés de rescabament dels afectats. D'aquesta investigació, en va extreure diverses conclusions. Va constatar la fragilitat de la xarxa elèctrica a Barcelona, fet pel qual cal que l'Administració mantingui un control de la prestació del servei i n'asseguri la condició de dret universal.

També va evidenciar que hi va haver una adequada resposta per part de l'empresa Fecsa-Endesa davant els afectats. Segurament per això, després de fixar les indemnitzacions, es van rebre molt poques queixes sobre la qüestió.

Drets lingüístics

Queixes per discriminar el català a l'Administració de justícia

Durant el 2007, el dret d'opció lingüística als jutjats ha estat motiu de diverses queixes i tres actuacions d'ofici. Segons l'Estatut, tothom té dret a utilitzar la llengua oficial que elegeixi en les relacions amb l'Administració de justícia, el Ministeri Fiscal, el notariat i els registres públics. També té dret a rebre tota la documentació oficial emesa a Catalunya en la llengua sol·licitada. Per aquest motiu, el personal al servei de l'Administració de justícia ha de tenir un coneixement adequat i suficient de les llengües oficials.

Una de les actuacions d'ofici s'ha obert arran de la negativa del Registre Civil de Badalona a celebrar un matrimoni en català. L'altra, a causa de la resolució de la jutgessa del Registre Civil de Vilafranca del Penedès que declarava nuls els assentaments fets en català als llibres de registre de dos jutjats de pau. I, finalment, també s'ha analitzat l'actuació de la magistrada del "cas Isanta", que presumptament havia obligat un testimoni a declarar en castellà.

En totes aquestes investigacions, així com en la gestió de les queixes, el Síndic ha recordat que cal esmerçar tots els esforços a l'abast del poder judicial per impedir la vulneració dels drets lingüístics.

Llibertat, seguretat i Administració de justícia

Els retards en la tramitació de procediments són el principal motiu de queixa en matèria judicial. A més d'aquesta situació, relacionada amb la manca de mitjans personals i materials, també han sorgit reclamacions per instal·lacions deficientes, el mal tracte dispensat per part dels funcionaris i un funcionament deficient dels registres civils. Pel que fa a la seguretat ciutadana, han destacat

les queixes pel temps d'espera excessiu per presentar una denúncia i per la inexistència de fulls de reclamació a les comissaries dels Mossos d'Esquadra.

També s'ha obert una actuació d'ofici amb l'objectiu de visitar algunes comissaries de policia de tot Catalunya i destacar-ne els aspectes més rellevants sobre el funcionament. Les visites continuaran durant el 2008. Es fa notar la necessitat de formar en la pràctica els nous agents que s'hi incorporen.





© Miguel Angel Chazao

Investigació dels maltractaments a la comissaria de les Corts

Ateses les informacions aparegudes als mitjans de comunicació sobre les possibles agressions ocorregudes a la comissaria de les Corts de Barcelona, el Síndic va obrir una actuació d'ofici.

El Departament d'Interior va trametre un informe dels fets ocorreguts i l'estat de les investigacions on explicava que arran de diverses denúncies sobre maltractaments es va prendre la decisió d'instal·lar una càmera oculta a la zona d'escorcolls de la comissaria. Aquesta càmera va enregistrar l'actuació policial amb presumptes maltractaments, dels quals es va

informar la Fiscalia, que van donar lloc a procediments judicials. Els agents implicats van ser suspesos de funcions de manera cautelar.

Posteriorment, el Síndic es va assabentar que els agents s'havien reincorporat al servei, encara que en una altra destinació. La institució va decidir deixar oberta l'actuació d'ofici per poder actuar amb diligència si es donen altres casos de característiques similars.

PROJECCIÓ INSTITUCIONAL

El nivell de coneixement del Síndic augmenta un 10% en un any

Gràcies a la tasca de difusió per donar a conèixer el Síndic, el percentatge de coneixement de la institució que tenen les persones de Catalunya majors de 18 anys s'ha incrementat en 10 punts durant el 2007.

L'estudi, realitzat durant l'últim trimestre de l'any, ha posat de manifest que tres de cada quatre enquestats (un 63%) coneix el Síndic de Greuges de Catalunya. Tot i això, també s'ha detectat que encara queda molta feina a fer per arribar a certs grups de població i per donar a conèixer amb més profunditat la tasca i la missió de la institució.

Queixes per videoconferència des de deu localitats

Des del febrer del 2007, el Síndic disposa d'un nou sistema de presentació de queixes: la videoconferència. El servei, en línia amb l'objectiu de la institució d'apropar-se al màxim a totes les comarques catalanes, es va activar, en aquesta primera fase, en deu localitats distribuïdes estratègicament: Figueres, Girona, la Seu d'Urgell, Lleida, Manresa, Reus, Tarragona, Tortosa, Tremp i Vic.



Les presentacions territorials de l'Informe van abordar les situacions pròpies de cada zona.

Per poder aprofitar els recursos existents es va signar un conveni amb el Col·legi d'Advocats de Catalunya que permet realitzar les videoconferències des de les seus de vuit col·legis d'advocats. En una segona fase es preveu ampliar aquest servei a més localitats.

Presentacions de l'Informe anual a Tarragona, Lleida i Girona

Com ja es va fer el 2006 amb dues presentacions de caràcter sectorial de l'Informe anual a col·lectius de gent gran i d'infància, el 2007 es van dur a terme noves presentacions de l'Informe, encara que en aquesta ocasió van tenir caràcter territorial. Coincidint amb el dia de desplaçament de l'oficina del Síndic, les presentacions es van fer a Tarragona, Lleida i Girona.

Adreçades especialment a organitzacions i entitats socials, aquestes trobades han servit per mantenir un diàleg directe amb els representants del teixit associatiu de cada territori. En les presentacions, es va incidir en les problemàtiques pròpies de cada zona que apareixen recollides en l'Informe.

Durant el 2008 està previst repetir la iniciativa. Aquest cop, les presentacions es faran a Badalona, les Borges Blanques, Banyoles i Reus.



El Forum de Drets Ciutadans va reunir diverses personalitats del món de la cultura, que van debatre sobre el paper dels defensors.



© Sandra García - Síndic

Organització de les Jornades de Coordinació de Defensors

La 22a edició de les Jornades de Coordinació, en les quals van participar tots els defensors autonòmics de l'Estat i el Defensor del Poble, va tenir lloc a Barcelona del 22 al 24 d'octubre, sota l'organització del Síndic. El tema monogràfic d'aquesta edició va ser "La defensoria i la seva utilitat", plantejada des de diversos àmbits concrets: educació, serveis socials i sanitat.

Les Jornades es van estructurar en tres taules rodones, introduïdes per tres professors universitaris: Fabiola Mota, professora de Ciència Política de la Universitat de Múrcia; José Vicente Gómez, professor titular de Ciència Política de la Universitat Complutense de Madrid, i Joan Subirats, catedràtic de Ciència Política de la Universitat Autònoma de Barcelona. La conferència marc va anar a càrrec de Gabriele Kucsko-Stadlmaier, catedràtica de la Universitat de Viena, que va presentar una anàlisi comparativa de les institucions d'ombudsman a Europa.

També hi va haver una taula rodona sobre assetjament escolar en què diverses defensories van presentar estudis i informes propis realitzats sobre aquesta problemàtica.

En el marc de les Jornades va tenir lloc la sisena edició del Fòrum de Drets Ciutadans, que va consistir en dues taules rodones obertes al públic. La primera va comptar amb ponents representants de Creu Roja, Càritas, Sevilla Acoge i el Col·legi d'Advocats de Barcelona. La segona va ser protagonitzada per diversos escriptors i intel·lectuals de renom: Luisa Etxenike, Javier Marías, Carme Riera i Manuel Rivas, i Aitana Sánchez-Gijón com a moderadora.

El Síndic acull la Reunió Anual de l'ENOC

El mes de setembre del 2007, el Síndic va organitzar l'onzena edició de la trobada que cada any duu a terme l'ENOC (European Network of Ombudspersons for Children), la xarxa europea de defensors per a la infància.

Amb un centenar de participants, la reunió va girar entorn del suport als infants amb necessitats especials i va comptar amb presentacions de les institucions de Croàcia, Irlanda, Madrid, Escòcia i Gal·les. A més, van intervenir-hi ponents externs representants d'Unicef i del Comitè de les Nacions Unides per als Drets de la Infància. També es van organitzar tallers sobre diverses qüestions.

Finalment es va presentar una declaració sobre els drets dels infants i dels adolescents amb discapacitats i es va nomenar l'adjunt del síndic per a la defensa dels drets dels infants, Xavier Bonal, com a president de l'ENOC. En representació d'aquest càrrec, que exercirà fins a la reunió del 2008, Bonal ha participat en diversos actes internacionals, com la Segona Reunió Global d'Institucions Independents de Drets Humans per a la Infància, que va tenir lloc a la seu de l'ONU a Nova York a finals del 2007.



© Sandra García - Síndic

Les Jornades de Coordinació van abordar la utilitat de les defensories.



Un centenar de persones va participar en la reunió anual de l'ENOC, que el Síndic va organitzar a Barcelona.

Activitats de l'Institut Internacional de l'Ombudsman

Com a director de la Junta Directiva Europea de l'IOI (Institut Internacional de l'Ombudsman), el síndic, Rafael Ribó, que també és membre de la Junta Directiva Mundial, ha participat en diverses reunions d'aquest organisme.

Ha assistit a les tres reunions de la Junta Directiva Europea, a Barcelona, Atenes i Estrasburg, i a la Reunió Anual de la Junta Mundial, organitzada a Austràlia el mes de novembre. Durant aquesta trobada, la Junta Mundial va assignar al Síndic la missió de presidir un comitè sobre regionalització. També se li va encarregar que explorés la col·laboració amb el Comitè de les Nacions Unides sobre els Drets de la Infància per promoure l'establiment d'institucions d'ombudsman als països on no n'hi ha.

Assemblea de l'AOMF i trobada de defensors de la Mediterrània

L'Associació de Mediadors i Ombudsman de la Francofonia (AOMF) va organitzar el V Congrés i Assemblea General a la ciutat africana de Bamako (Mali) el desembre del 2007, amb la participació del Síndic. El congrés portava per títol "L'Ombudsman, garant de l'equilibri entre els drets col·lectius i individuals".

Per la seva banda, el director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, Matias Vives, va participar, el novembre, en la primera Trobada de defensors de l'àrea de la Mediterrània, que va tenir lloc a Rabat i que va reunir una cinquantena de representants de diverses institucions de la zona. La trobada, que es va tancar amb la Declaració del Marroc, es repetirà l'any 2008 a Marsella.

Vísita a Irlanda i participació en el Seminari del Defensor Europeu

Rafael Ribó va visitar l'Ombudsman d'Irlanda i el d'Irlanda del Nord per conèixer el funcionament de les dues institucions. En les reunions amb els titulars, Emily O'Reilly i Tom Frawley, respectivament, va tractar diversos temes, com l'accés de la ciutadania a la institució, la Carta de serveis i les competències en alguns àmbits.

Durant el 2007, el Síndic també va rebre la visita del Provedor de Justícia de Portugal, del defensor penitenciari de l'Argentina, de representants de la Defensoria Penal de Xile i de la defensora de la província argentina de Córdoba.

Pel que fa als seminaris, el 2007 va tenir lloc el Seminari de Defensors Nacionals de la Unió Europea, organitzada pel Defensor del Poble Europeu. El Síndic hi va participar en qualitat de representant dels defensors autonòmics de l'Estat espanyol.

Col·laboració amb els síndics locals i universitaris

Durant el 2007 han estat nomenats a Catalunya tres nous defensors locals, els de Viladecans, Arenys de Munt i Sant Cugat del Vallès, amb la qual cosa ja n'hi ha un total de 38. Amb la majoria, el Síndic té subscriptos convenis de col·laboració, que estan funcionant d'una manera més que correcta.

També s'ha continuat aplicant el conveni subscript amb la majoria de síndics universitaris. Segons aquest, a les persones que s'adrecen a la institució se'ls informa que poden presentar la queixa davant del defensor universitari si es tracta d'un tema d'aquest àmbit.

Tant defensors locals com universitaris s'han adreçat al Síndic durant el 2007 per demanar opinió o suport jurídic sobre alguna actuació.

COOPERACIÓ INTERNACIONAL

Durant el 2007, el Síndic ha donat un nou impuls als projectes de cooperació internacional, activitat que duu a terme des del 1999 i a la qual destina actualment un 0,7% del pressupost anual. A més, rep ajudes de l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD), de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional (AECI) i d'algunes organitzacions internacionals, que cofinancen determinats projectes.

Protecció dels menors maltractats a Bòsnia i Hercegovina

El 2007 s'ha continuat treballant en la segona fase del projecte de cooperació a Bòsnia i Hercegovina, cofinançat per l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD), i amb l'ajuda de l'ONG Balkan Human Rights Network (Xarxa Balcànica de Drets Humans). Aquesta fase té com a finalitat coordinar les actuacions de totes les institucions implicades en la prevenció o investigació de maltractaments a menors per mitjà de la signatura d'un protocol bàsic d'actuacions.

Una delegació bosniana va visitar el Síndic el mes de juliol amb l'objectiu d'establir

els principis generals d'aquest Protocol marc a partir de l'experiència del protocol similar aplicat a Catalunya. Aprofitant l'estada a Barcelona, el grup de treball també va visitar el Departament d'Acció Social i Ciutadania.

El mes de novembre va tenir lloc una segona trobada a la localitat de Vlasic, en la qual van participar membres de l'equip del Síndic i del grup de treball bosnià, que van analitzar les propostes de la subcomissió de redacció nomenada durant la visita a Barcelona. El text definitiu s'ha enllestit durant el 2008 i està previst que el protocol se signi durant la primavera d'aquest any.

Resultats de la implantació de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia

Durant el 2007 s'han presentat els resultats aconseguits després d'anys de treball en el marc del projecte d'establiment de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia. Amb el finançament majoritari de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional (AECI), aquest projecte ha consistit en la



© Sandra Garcia-Síndic

Visita d'una delegació sèrbia a la seu del Síndic en el marc d'un dels projectes de cooperació.

BALANÇ DEL PROJECTE D'ASSISTÈNCIA JURÍDICA GRATUÏTA A SÈRBIA

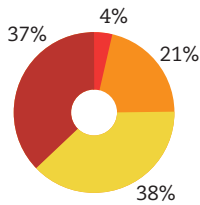
ANY 2003 - ANY 2006

SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA

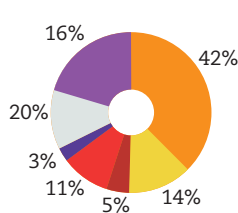
12.462 persones ateses

Homes 54%
Dones 54%

Per situació econòmica



Per matèria



■ Ocupats
■ Desocupats
■ Jubilats
■ Dependents

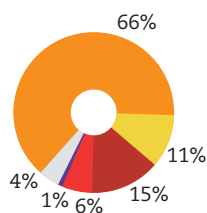
■ Civils
■ Extrajudicials
■ Penals
■ Laborals
■ Executius
■ Administratius
■ Resta

TORN D'OFICI

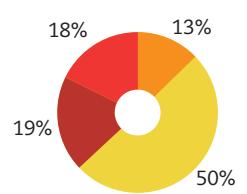
818 sol·licituts rebudes

Homes 36%
Dones 64%

818 sol·licituts acceptades



Perfil del sol·licitatnt



■ Civils
■ Extrajudicials
■ Penals
■ Laborals
■ Executius
■ Administratius

■ Ocupats
■ Desocupats
■ Jubilats
■ Dependents

creació de serveis gratuïts d'orientació jurídica i de torn d'ofici a diverses localitats sèrbies.

Els resultats, presentats pel síndic, Rafael Ribó, el mes de juny a Belgrad, i segons els quals més de 16.000 persones s'han beneficiat de l'assistència jurídica gratuïta des del 2003, evidencien la viabilitat i l'èxit del projecte. De les persones beneficiades, 15.641 ho van ser del servei d'orientació jurídica, i 898, del de torn d'ofici. La majoria són aturats i jubilats.

Des de mitjan 2007 ja s'està treballant en l'establiment d'aquest servei a la província autònoma de Vojvodina i en la seva institucionalització a tot el territori de Sèrbia.

Suport a l'Ombudsman de Sèrbia

El Síndic va signar el mes de setembre un conveni amb la missió de l'OSCE a Sèrbia (Organització per a la Seguretat i Cooperació a Europa) per dur a terme, durant l'any 2008, activitats de suport a la nova institució de l'Ombudsman de Sèrbia.

Entre aquestes activitats destaquen les visites d'estudi a Barcelona de l'Ombudsman

serbi i d'altres membres del seu equip, l'estada d'un expert internacional a l'Ombudsman de Sèrbia durant quatre mesos –iniciativa que ja s'està duent a terme des de l'abril de 2008– i l'organització de cinc conferències a Sèrbia per divulgar la funció de la institució.

Missió a Jordània i al Senegal

Com a membre de la Junta Directiva de la Regió Europea de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), Rafael Ribó es va traslladar a Jordània a principi del 2007 per assessorar en el procés d'establiment de l'Ombudsman en aquest país. Arran d'aquest primer contacte i convidada pel mateix Síndic, una delegació jordana va visitar Catalunya posteriorment per familiaritzar-se amb el sistema judicial i la tasca del Síndic.

Ribó també va aprofitar la reunió de l'Associació de Mediadors i Ombudsman de la Francofonia (AOMF) a Mali per impulsar un projecte de col·laboració amb l'Ombudsman del Senegal. El projecte permetrà al personal d'aquesta institució africana realitzar estades de formació a la seu del Síndic a Barcelona i a les dels Ombudsman de Valònia i Luxemburg.



El Síndic de Greuges de Catalunya és membre de:

IOI (Institut Internacional de l'Ombudsman)

FIO (Federació Iberoamericana de l'Ombudsman)

AOMF (Associació de mediadors i ombudsman de la francofonia)

ENOC (Xarxa Europea d'Ombudsman per a la Infància)

També participa en:

Xarxa de Defensors de la Unió Europea

Taula Rodona de Defensors del Consell d'Europa

Trobades de defensors de l'àrea de la Mediterrània

Síndic de Greuges de Catalunya

Josep Anselm Clavé, 31

08002 Barcelona

Tel 933 018 075 Fax 933 013 187

sindic@sindic.cat

www.sindic.cat

