

DRETS

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

BUTLLETI DEL SINDIC DE GREUGES DE CATALUNYA ■ NUMERO 22 ■ JULIOL DE 2008



Informe extraordinari: La segregació escolar a Catalunya

El web del Síndic ja té versió en aranès



El Consell Assessor Jove del Síndic tanca el curs amb una visita al Parlament

Els membres del Consell es van reunir el dia 16 de juny passat amb diputats, representants de tots els grups de la Comissió del Síndic de Greuges, amb els quals van parlar d'alguns dels temes tractats en les sessions del Consell durant aquest curs, com ara l'assetjament escolar, els conflictes familiars, els menors immigrants no acompanyats i problemàtiques relacionades amb el sistema protector dels infants.

El vicepresident del Parlament, Ramon Camp, va donar la benvinguda als joves del Consell, que també van fer una visita guiada per la cambra. Amb aquesta visita, el Consell Assessor actual, format per setze nois i noies de 14 i 15 anys, va acabar la feina en el seu primer any de funcionament. Passat l'estiu s'escollirà un nou grup de joves per formar un nou consell assessor. El Consell té com a objectiu incorporar la perspectiva dels adolescents en l'orientació de les actuacions que duu a terme la institució.

Butlletí Drets. Número 22

Coordinació i redacció: Àrea de Comunicació

Maquetació: La Factoria dels Anuncis

Foto portada: Miguel Ángel Chazo

Impressió: Gràfiques Hostench

Dipòsit legal: B-52801-2005

Edita: Síndic de Greuges de Catalunya
C/ Josep Anselm Clavé, 31 – 08002 Barcelona
Tel.: 900 124 124 – Fax 933 013 187
www.sindic.cat
Correu electrònic: sindic@sindic.cat

EDITORIAL

Informació, drets i compromís

L'article 30 de l'Estatut d'autonomia regula el dret d'accés als serveis públics i a una bona administració; també hi fa referència l'article 41 de la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea. En línia amb el que expressen aquests dos textos legals, el Síndic de Greuges, com a defensor de les persones, té el rept i l'obligació d'incorporar nous models de gestió pública i una nova manera d'entendre la prestació de serveis orientats a la ciutadania.

Per aconseguir aquesta bona administració, més enllà del que estableix l'ordenament jurídic, les institucions públiques es poden dotar de diferents instruments amb ara les cartes de serveis. Aquesta eina permet recollir el catàleg de drets dels ciutadans envers una organització i l'adquisició de compromisos per millorar-ne periòdicament la gestió. Només amb els suggeriments i les reflexions de la ciutadania, i amb l'autocrítica i l'esperit de millora de les administracions i les institucions públiques és possible l'avenç i, només d'aquesta manera, es poden configurar unes institucions públiques a l'avantguarda i al servei de les necessitats de la societat catalana del segle XXI.

Mitjançant la Carta de serveis i bona conducta, en vigor des de principi del mes de març, el Síndic informa dels serveis que presta, dels drets de qualsevol persona davant la institució i dels compromisos de qualitat que es volen aconseguir.

La finalitat del Síndic de millorar els serveis que presta als ciutadans es per donar la millor resposta possible a les demandes de la ciutadania. L'objectiu sobre el qual s'ha de regir el servei que presta el Síndic és que les persones, quan s'adrecin a un ens públic, se sentin respectades i escoltades en les seves demandes.

El Síndic de Greuges de Catalunya té la missió de garantir el dret de totes les persones a una bona administració. Amb independència i objectivitat, atén les queixes i les consultes de qualsevol persona o col·lectiu, i fa recomanacions a les administracions i les empreses de serveis d'interès públic quan aquestes vulneren drets i llibertats.

Recomanacions per prevenir agressions al personal que treballa als centres sanitaris

El Síndic ha fet un seguit de suggeriments al Departament de Salut dirigits a fomentar l'aplicació de mesures de prevenció per evitar que es produeixin agressions físiques i verbals envers el personal sanitari i no sanitari dels centres d'atenció primària i els hospitals públics.

Tot i que el Síndic és coneixedor que els recursos humans no sempre ho permeten, provisionalment caldria estudiar la possibilitat de no passar consulta individualment com a mesura dissuasòria en aquells centres on s'hagin produït més actes violents. Proporcionar una bona informació i dispensar un tracte adequat és una altra mesura de pre-

vinció bàsica, així com la formació encaminada a dotar el personal sanitari i no sanitari d'habilitats per fer front a situacions conflictives.

Una altra mesura de prevenció és la contractació de vigilància. Caldria estudiar la possibilitat de contractar-ne o de reforçar-la en aquells centres on es detecta un nombre més alt d'agressions o conflictes amb els usuaris. La presència d'agents de vigilància proporciona seguretat al personal i pot tenir efectes dissuasoris entre els usuaris potencialment agressius.

Per la seva banda, de la mateixa manera que s'han editat fullets

informatius destinats als professionals de la sanitat, també caldria editar-ne un dirigit a l'usuari en què, a banda que se'l pugui informar sobre els drets, també se l'informi dels deures, se li recordi el respecte que mereixen tots els treballadors que l'atenen i se l'informi o se li facilitin mitjans per reclamar en cas que no estigui d'acord amb una decisió o actuació d'algun treballador, com ara la presentació de reclamacions o la possibilitat de parlar amb algun responsable.

Més informació a www.sindic.cat a l'apartat de notícies/històric/abril 2008



Petició d'informació a Educació sobre els plans de futur respecte al batxillerat nocturn presencial

El Síndic ha obert una actuació d'ofici i ha demanat informació al Departament d'Educació sobre els plans de futur respecte al batxillerat nocturn presencial. En concret, el Síndic ha demanat al Departament quines són les raons que fonamenten la decisió de reduir els centres de batxillerat nocturn i les alternatives previstes. També demana informació sobre l'índex de fracàs escolar en els ensenyaments de batxillerat presencials i els impartits per l'Institut Obert de Catalunya.

El Síndic demana si s'han valorat els elements que plantegen els alumnes

i el professorat actuals, alguns dels quals ja han presentat queixes a la institució (16), com ara la baixa titulació postobligatòria, el manteniment de la diversitat de l'oferta, la necessitat de l'acompanyament per part de l'alumnat, i el respecte al principi d'igualtat en l'accés als serveis públics que reclama la llei.

En l'escrit de petició d'informació, el Síndic recorda també, pel que fa a la possible substitució d'aquests ensenyaments per la modalitat en línia, que la Llei d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics estableix el principi d'igualtat, amb

l'objectiu que en cap cas l'ús de mitjans electrònics pugui implicar l'existència de restriccions o discriminacions per als ciutadans que es relacionen amb les administracions públiques per mitjans no electrònics, tant respecte a l'accés a la prestació de serveis públics com respecte a qualsevol actuació o procediment administratiu, sens perjudici de les mesures adreçades a promoure la utilització dels mitjans electrònics.

Consideracions sobre el procediment mediambiental de la línia elèctrica de 400 kV Setmenat- Bescanó

Rafael Ribó va demanar al Departament de Medi Ambient que portés a terme les inspeccions pertinents per saber si havien començat els treballs per obrir els camins, situats en zones protegides, d'accés a les futures torres de la línia d'alta tensió de 400 kV entre Setmenat i Bescanó.

El defensor de les persones va instar el Departament perquè si comprovava que, efectivament, ja havien començat els treballs per obrir aquests camins es paralitzessin les obres i s'exigís a l'empresa responsable la reparació pertinent.

En la seva resolució, el Síndic recorda que l'Administració ha d'actuar per evitar la realització de les obres que no hagin obtingut la declaració prèvia d'impacte ambiental i que la legislació específica que als espais inclosos en un pla d'espais d'interès natural (PEIN) o a la Xarxa Natura 2000, com és en aquest cas, és obligatori fer un estudi d'impacte ambiental per portar a terme

aquests treballs. Després de les consideracions del Síndic es va aturar l'obertura de camins en alguns dels indrets denunciats.

Es va fer arribar la resolució als ajuntaments de Sant Quirze Safaja, Sant Sadurní d'Osormort, Vilanova de Sau, Sant Hilari Sacalm i Osor perquè també informessin sobre si al seu terme s'havien iniciat les obres i, si havia estat així, adoptessin les mesures pertinents per exigir-ne el cessament. També es va fer la petició a la Diputació de Barcelona, d'acord amb les competències que exerceix en relació amb diversos espais naturals afectats pel pas de la línia.

Aquesta és la segona resolució del Síndic amb relació a la línia. El mes de març, va recomanar una informació més acurada i més transparència a les administracions implicades en la tramitació i l'execució del projecte.

Pel defensor de les persones els instruments ordinaris d'informació i

participació que estableix la normativa poden assegurar el compliment formal d'aquest deure, però no el grau de participació i consulta real i efectiva a què s'hauria d'aspirar. Es per això que cal anar més lluny de l'estricta compliment de la norma, ja que la intervenció de diverses administracions implicades en diferents fases del projecte i el llarg temps que ha transcorregut per fer-ne la tramitació no són elements que facilitin la comprensió del procés ni el contingut del projecte.

Per facilitar i agrupar la informació, el Síndic proposa la creació d'un lloc web que contingui una base de dades en què constin un per un tots els tràmits del procediment i tota la documentació de què disposa l'Administració (estudis, informes ambientals, propostes, anuncis, resolucions administratives, descripció de treballs, plànols informatius, etc.).

La segregació escolar a Catalunya

El Síndic denuncia que l'Administració no aprofita prou el marge d'actuació que té per combatre el fenomen

És evident que la segregació escolar és en part reflex de la segregació urbana, però l'informe extraordinari *La segregació escolar a Catalunya* demostra que la segregació escolar és en molts barris clarament superior a la segregació urbana. La mateixa concentració escolar de població en situació de risc d'exclusió en determinats centres i les estratègies de "fugida" d'altres famílies de les escoles més estigmatitzades del territori són dinàmiques que contribueixen a reproduir els processos de segregació escolar.

El Síndic considera que les administracions infrautilitzen el marc normatiu vigent i les eines de política educativa disponibles per combatre un fenomen que es consolida en el nostre sistema educatiu.

L'establiment de zones educatives, l'obertura de nous centres i línies, les ampliacions o reduccions de ràtios, les reserves de plaça per a alumnat amb necessitats educatives específiques o les adscripcions entre centres de primària i secundària són alguns exemples d'instru-

ments de política educativa a l'abast de l'Administració educativa que poden ajudar a combatre la segregació escolar i que sovint no s'utilitzen amb aquesta finalitat.

Les polítiques posades en pràctica actualment per combatre el fenomen són insuficients. Massa sovint s'opta per privilegiar la satisfacció de la demanda educativa de determinats grups davant l'elecció de centre i l'evitació de possibles conflictes, i s'obvia una política educativa que vetlli per l'equitat en la distribució de l'alumnat socialment més desfavorit.

L'existència de bones pràctiques en municipis com ara Mataró, Vic i Olot, on malgrat l'alt percentatge d'alumnat estranger hi ha nivells de segregació baixos, demostra que hi ha marge d'actuació per combatre el fenomen i garantir una equitat més alta del sistema. En aquests municipis, la implicació de les diverses administracions i dels mateixos centres i el compromís polític col·lectiu són condicions necessàries que no es produeixen en altres territoris.



Algunes explicacions i dades sobre el fenomen

Les dades de l'informe demostren que la segregació escolar és molt elevada. A tall d'exemple, l'índex de segregació escolar assenyalava que per assolir una distribució plenament equitativa de l'alumnat estranger en el

nostre sistema educatiu caldria que un 46% de l'alumnat estranger de primària i un 35% del de secundària canviessin de centre.

Índex de segregació escolar (2006)

Nota: aquest índex mesura la proporció del grup analitzat que hauria de canviar d'escola per aconseguir una distribució perfectament igualitària. Oscil·la entre 0 i 1. La situació de perfecta igualtat és 0 i la de màxima desigualtat, 1.

Etapa	Índex
Primària	0,46
Secundària	0,35

La relació amb el fenomen migratori

La segregació escolar és un fenomen que no està exclusivament relacionat amb la gestió de l'escolarització del fet migratori. La segregació existia abans de les onades migratòries més recents i se segueix reproduint en municipis amb percentatges relativament baixos de població immigrant. De fet, també és segregació escolar la concentració de famílies benestants en determinades escoles. En aquest informe s'analitza el fenomen de la segregació escolar de l'alumnat estranger i no d'altres grups socials, una aproximació que respon a la disponibilitat de dades.

Les dades indiquen que la segregació escolar no és més present als municipis que tenen nivells més alts d'immigració. La taula següent demostra que els municipis amb més presència d'immigrants no són els municipis que presenten una segregació escolar més alta, a excepció de Salt i de l'Hospitalet. Els municipis que han desenvolupat polítiques decidides d'equitat educativa en la gestió del fet migratori presenten, en general, nivells més baixos de segregació escolar.

Els vint municipis amb el percentatge d'alumnat estranger a primària més elevat (exclosa Barcelona ciutat). 2006

Municipi	2006	Entre els 20 municipis amb més segregació
Salt	47,1	Sí
Manlleu	30,3	No
Guissona	28,9	No
Canovelles	28,6	No
Roses	26,7	No
Calonge	26,2	No
Banyoles	25,5	No
Lloret de Mar	25,2	No
Arbúcies	24,9	No
Mont-roig del Camp	24,7	No
Olot	24,6	No
Torroella de Montgrí	24,0	No
Bisbal d'Empordà, la	23,1	No
Calafell	23,0	No
Castell-Platja d'Aro	22,8	No
Vic	22,2	No
Figueres	21,8	No
Cervera	20,5	No
Hospitalet de Llobregat, l'	20,5	Sí
Palafrugell	20,5	No

Segregació residencial i segregació escolar

Tot i que la distribució desigual dels grups socials en un barri o municipi genera diferències en la composició social dels centres escolars i que aquest és un dels factors més determinants a l'hora d'explicar el fenomen, les dades també demostren que la segregació escolar és

superior a la urbana. Una de les expressions d'aquest fet és que la composició social dels centres no es correspon amb la composició social del seu territori. Dins d'aquest territori trobem centres amb elevada presència d'immigrants i d'altres amb molt baixa presència.



© Héctor Mediavilla

Escoles públiques i privades

Les escoles de titularitat pública escolaritzen més de tres vegades més alumnes estrangers que el sector concertat. Ara bé, les desigualtats entre escoles públiques són més grans que entre aquestes i les concertades, i el mateix passa amb les diferències internes entre els centres concertats. Malgrat que són les escoles públiques les que presenten nivells més elevats de concentració, el fenomen depassa el problema de la dualització escolar

La reproducció del problema a través de la política educativa

- 1) Malgrat que la concentració d'alumnat nouvingut contribueix a la segregació del sistema, encara avui hi ha centres segregats que continuen "especialitzant-se" a escolaritzar la matrícula viva.
- 2) L'Administració educativa, en determinats territoris, aplica ampliacions de ràtio o obre nous grups als centres amb més demanda quan encara hi ha prou places vacants en altres centres de la mateixa zona.
- 3) La majoria de municipis amb aquesta problemàtica no emprèn una política activa de redistribució de l'alumnat amb necessitats educatives específiques

- (NEE), i prescindeix de l'instrument de la reserva de places per a l'alumnat amb NEE establert per la normativa.
- 4) Per evitar la concentració de l'alumnat nouvingut als centres segregats, es fa un ús limitat de la política de reduccions de ràtio.
 - 5) Els itineraris entre centres de primària i de secundària no tendeixen a compensar les situacions de segregació d'alguns d'aquests centres.
 - 6) La zonificació escolar és un recurs molt poc utilitzat per combatre el fenomen. En alguns casos, la lògica estrictament de la proximitat condiona més el model de zonificació adoptat que la lògica de l'equitat.
 - 7) El retard en la consolidació d'un veritable servei públic educatiu, previst en el Pacte nacional per a l'educació, fa que els costos de l'escolarització en molts centres impedeixin l'escolarització de bona part de l'alumnat socialment desfavorit.
 - 8) L'escassa voluntat política per combatre els fraus en l'admissió facilita els processos de "fugida" de determinats centres i contribueix a reproduir la segregació escolar.
 - 9) Manca de polítiques compensatòries específiques per recuperar els centres més estigmatitzats.

Selecció de recomanacions:

1. Sobre la planificació educativa

- **Garanties de gratuïtat real i de condicions materials de qualitat al conjunt de centres sufragats amb fons públics.** D'una banda, cal tenir present que la millora de les condicions d'accessibilitat ha d'afavorir l'equitat en la distribució de la demanda escolar en funció del seu nivell socioeconòmic. I de l'altra, cal destacar que encara avui hi ha centres ubicats en instal·lacions que requereixen millores substancials i que resulten poc atractives per a les famílies.

- **Impuls de models de zonificació escolar que afavoreixin l'heterogeneïtat en la composició social dels centres.** Revisió dels models de zonificació imperants en la lògica de combatre la segregació escolar.

- **Impuls i ús del contracte-programa com a mecanisme de lluita contra la segregació.** La insuficiència del concert és un obstacle per aconseguir una implicació dels centres concertats en l'escolarització de l'alumnat amb necessitats educatives específiques. L'instrument del contracte-programa, que recull el Pacte nacional per a l'educació, és el mecanisme que ha de compensar aquestes dificultats.

2. Gestió de l'accés

- **Tancament dels centres segregats a la matrícula viva i suport a les comissions d'escolarització.** Cal un esforç decidit de les administracions per posar fre a la "solució fàcil" d'ubicar la població nouvinguda en determinats centres. I més específicament, cal evitar escolaritzar matrícula viva als centres segregats, independentment de les places vacants disponibles.

- **Ús de les ampliacions i les reduccions de ràtios i de grups i de les adscripcions de centres com a instrument per a l'equitat educativa.** En aquest sentit, es recomana evitar concedir ampliacions de ràtio o de grups mentre altres centres amb una demanda més feble encara tinguin vacants disponibles. En segon lloc, se suggereix aplicar la reducció de ràtio als centres segregats.

- **Allargament de la reserva de places un cop acabat el procés de preinscripció i impuls de polítiques actives per optimitzar l'ús d'aquesta mesura.** Mentre hi hagi places reservades no cobertes en altres centres, cap escola segregada hauria d'assumir alumnat amb necessitats educatives específiques per sobre del nombre de places reservades. Així mateix, el Departament d'Educació hauria de fer possible que aquesta reserva de places es pogués estendre més enllà del període de preinscripció i, en aquells municipis en els quals se sap que tindran incorporació tardana, fins i tot més enllà del període de matriculació.

- **Establiment d'un màxim d'alumnat amb necessitats educatives específiques per centre.**

- **Compromís polític sobre el control de les irregularitats en el procés d'admissió.** En primer lloc, es demana als ajuntaments que hagin rebut denúncies sobre falsos empadronaments que investiguin adequadament les presumptes irregularitats. En segon lloc, es demana als ajuntaments que tramitin de baixa del padró d'habitants, segons els procediments establerts per llei, les persones que han falsejat el domicili de residència, fet que no sempre es produeix. En tercer lloc, es demana a les diverses administracions implicades que inverteixin els esforços necessaris per intentar resoldre els casos sobre presumptes irregularitats abans d'iniciar el curs escolar.

3. Optimització del marc normatiu

- **Ampliació de les funcions atribuïdes a les comissions d'escolarització.** Una participació més activa d'aquestes comissions en els processos de baremació i d'assignació de llocs escolars facilitaria la introducció de millores en la distribució de l'alumnat immigrant evitaria frau començat com a mecanisme de fugida de determinats centres.

4. Polítiques d'informació

- **Promoció del coneixement sobre els drets d'elecció de centre i pedagogia de les decisions polítiques.** El Departament d'Educació hauria de reforçar el coneixement de les famílies respecte als drets d'elecció de centre, tot incorporant referències als diversos instruments de què disposa l'Administració educativa per a la gestió de la informació a les famílies, com ara el mateix full de preinscripció o la pàgina web. La desinformació és, malauradament, un element generador de tensions i conflictes entre els ciutadans i l'Administració educativa.

5. Mesures compensatòries

- **Inversió en professionals i incentius i atracció del professorat més ben preparat.**

- **Impuls a la integració d'escoles segregades i no segregades.** El Departament d'Educació pot també desplegar mecanismes d'integració entre centres escolars segregats i no segregats. El ventall de possibilitats va des de la realització d'una oferta conjunta d'activitats complementàries, fins a la possibilitat d'estudiar puntualment la mobilitat de l'alumnat per a la realització de determinades tasques escolars.

- **Definició de plans de xoc als centres segregats i avaluació continuada del procés d'aplicació.** Es proposa que el Departament d'Educació defineixi per als centres guetitzats plans de xoc que en minimitzin progressivament la guetització. Si la guetització escolar no s'elimina en un període de temps prudencial, l'Administració hauria d'estar disposada, fins i tot, a tancar els centres.

Els compromisos d'atenció a les persones del Síndic en una carta de serveis

La institució del Síndic de Greuges ha elaborat un document —la Carta de serveis i bona conducta— en què divulga i posa per escrit tots els seus compromisos de servei i atenció a les persones. L'objectiu d'aquest compromís ferm cap a tothom que s'adreça al Síndic és millorar l'eficàcia i l'eficiència de les actuacions del defensor de les persones i, pel que fa les relacions amb els ciutadans, la institució s'obliga a tenir més sensibilitat, transparència, receptivitat i capacitat per resoldre'n les demandes.

Amb la Carta de serveis, el Síndic pretén informar les persones i les administracions dels serveis que presta, dels drets de qualsevol persona davant de la institució i dels compromisos de qualitat que es volen aconseguir. Així, la Carta fa una descripció dels principis generals d'actuació del Síndic, enumera els drets que tenen les persones davant del Síndic, com ara conèixer l'estat del seu expedient en tot moment i que les comunicacions per escrit i orals es facin amb un llenguatge senzill i comprensible.

Temps d'espera, resposta i termini de treball

- Consultes presencials a la seu de la institució: 15 minuts d'espera i es resolen el mateix dia.
- Consultes escrites: es responen en un termini no superior a 3 dies.
- Consultes telefòniques: es dona resposta el mateix dia.
- Acusament recepció de queixes: 2 dies hàbils.
- Petició d'informació del Síndic a l'administració afectada per una queixa: no més de 15 dies hàbils.
- Notificar la resolució a la persona que ha fet la queixa. Un màxim de 30 dies des de la recepció de l'informe de l'Administració.

La Carta de serveis és una eina per potenciar la bona gestió de la qual ja disposen algunes administracions. El Síndic, com a defensor de les persones, té el repte i l'obligació de fer-la efectiva. Altres institucions de defensa de drets com ara el Defensor del Poble Andalús i el Defensor de Navarra ja disposen de documents semblants.

Programa educatiu per a alumnes de primària i ESO

Quan no hi ha dret, el Síndic amb Tu! és un programa educatiu amb diversos materials de treball basat en els drets dels infants, les seves responsabilitats i la figura del Síndic de Greuges com a institució que dona suport als ciutadans i els defensa.

Amb aquest programa, el Síndic fa un pas endavant en el procés engegat temps enrere per promoure el coneixement i la reflexió sobre els drets dels infants i per fer conèixer la institució a través d'escoles i instituts com un recurs accessible a tots els infants i adolescents. El programa, elaborat amb la col·laboració d'un equip d'as-

sessors educatius i mestres, s'adreça als alumnes del 3r cicle d'educació primària i del 2n cicle d'educació secundària, amb propostes didàctiques diferenciades i adaptades als currículums escolars de cada etapa educativa. Els continguts es poden integrar dins l'assignatura d'Educació per a la Ciutadania, i alhora tenen una estreta relació amb altres situacions d'ensenyament i aprenentatge com ara el coneixement de l'entorn proper o el treball col·laboratiu. A principi de setembre totes les escoles i instituts de Catalunya, així com els centres de menors, rebran una maleta que contindrà aquest programa educatiu.



El Síndic supervisarà de manera singularitzada l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

L'alcalde de Sant Adrià, Jesús M. Canga Castaño, i el síndic, Rafael Ribó, van signar el passat dia 8 de juliol, un conveni de col·laboració per tal d'oferir una millor atenció als ciutadans en la defensa dels seus drets en l'àmbit local.

El conveni estableix que el Síndic ha d'oferir a l'Ajuntament una supervisió singularitzada de la seva actuació. Aquesta es concreta, d'una banda, en la tramesa a l'Ajuntament d'un informe anual que reculli la situació de les queixes gestionades referents al municipi i una estadística de les consultes provinents de persones i entitats de Sant Adrià que s'hagin atès des del Síndic. D'altra banda, el Síndic també pot assistir a un plenari municipal per exposar i debatre l'informe esmentat.

Les dues institucions acorden també donar la màxima celeritat a la tramitació de les queixes presentades al Síndic que afectin competències municipals. Amb aquesta finalitat, el Síndic pot desplaçar-se al municipi per comprovar sobre el terreny l'abast d'una queixa. També pot portar a Sant Adrià els assessors que consideri adequats perquè s'entrevistin amb les persones o les entitats que ho sol·licitin i l'Ajuntament ha de facilitar-los els espais següents: el Casal de Cultura (barri de Sant Joan Baptista), l'edifici Polydor (barri de Sant Adrià Nord), el Centre Cívic del Besòs (barri del Besòs) i la Biblioteca de la Mina (barri de la Mina). A petició del Síndic, l'alcalde ha de posar a la seva disposició els responsables polítics i els funcionaris pertinents perquè l'informin de les circumstàncies i els antecedents que fan referència a la queixa.

Hem anat a...

14 de maig. Cornellà de Llobregat

El síndic, Rafael Ribó, assisteix a la presa de possessió del nou síndic municipal.

21 de maig. Barcelona

El síndic i altres membres del seu equip participen en la jornada de treball organitzada pel Síndic de Greuges de Catalunya, amb els síndics i defensors municipals.

22 de maig. Mataró

El síndic pronuncia la conferència "El Síndic, el defensor de les persones" a l'Escola Pia.

23 de maig. Arenys de Mar

Rafael Ribó signa un conveni de col·laboració amb el síndic municipal d'Arenys de Mar.

11 de juny. Madrid

La directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios, i Ignasi Garcia Clavel assisteixen a la 2a jornada sobre l'aplicació del Protocol facultatiu de la Convenció contra la tortura i altres tractes o penes cruels, inhumans o degradants.

11 de juliol. Universitat de Barcelona. Barcelona

Rafael Ribó, Maria Jesús Larios i l'assessora Mar Aldeano participen en la trobada anual dels síndics i defensors universitaris de la Xarxa Lluís Vives que agrupa 20 universitats dels diversos territoris de parla catalana.

Altres visites

Ajuntaments i localitats

El director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, Matias Vives, i diversos assessors visiten ajuntaments i poblacions per fer el seguiment d'actuacions en tràmit: Perafort, Valls, Montblanc, Reus, Vespella, Castellet i el Gornal, la Roca del Vallès, Llinars del Vallès, Sant Esteve de Palautordera, Santa Coloma de Gramenet, Llançà Roses, Castelló d'Empúries, Arbúcies, Artés, Navarcles, Sant Cugat del Vallès, la Torre de Claramunt, Vilanova del Camí, Sant Guim de Freixenet i Tèrmens.

Centre penitenciaris i comissaries:

El director de Seguretat Pública i Relacions Socials, Ignasi Garcia Clavel, i diversos assessors visiten dependències policials i penitenciaris: comissaries de Roses i Figueres (29 d'abril), Centre Penitenciari de Brians (30 d'abril), àrees bàsiques policials de Sant Andreu i Nou Barris (15 de maig), Centre Penitenciari de Quatre Camins (26 de maig), Centre Penitenciari Brians 2 (6 de juny), Comissaria dels Mossos i dependències de la policia local de Banyoles (18 de juny), Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona (19 de juny), Centre Penitenciari de Ponent (25 de juny) i Comissaria de Vielha (30 de juny).

Residències per a gent gran:

Francesc Layret, Barcelona, (11 d'abril), Can Bosch, Badalona, (6 de maig) Guinardó, Barcelona, (14 de maig), Baix Camp, Cambrils, (19 de maig), Sant Antoni, Vielha, (30 de juny) Alta Ribagorça, Pont de Suert i Llar d'Avis Santa Coloma de Gramenet (1 de juliol).

El Síndic presenta el web en aranès i el servei de videoconferència a Vielha en la seva visita a la Val d'Aran

Aprofitant el desplaçament de l'oficina del Síndic a Vielha, on va rebre 6 queixes i 9 consultes, el síndic, Rafael Ribó, va presentar també la versió en aranès del web de la institució i el servei de presentació de queixes per videoconferència des de la capital de la Val d'Aran.

Gràcies a aquest web (www.sindic.cat), els habitants de la Val d'Aran podran presentar una queixa en aranès al Síndic. En aranès també hi ha tots els continguts fixos del web i les notícies d'actualitat que es traduiran periòdicament. Aquest continguts fixos i les notícies estaran disponibles en aranès gràcies a la feina de traducció del Servei de Cultura i Política Lingüística del Conselh Generau d'Aran.

L'objectiu és apropar el màxim la institució a les persones i entitats amb un diàleg directe perquè no hagin de desplaçar-se a la seu de Barcelona. L'aparell serà a la Biblioteca de

Vielha (Av. Garona 33. Palai de Geul) gràcies a un conveni entre l'Ajuntament de Vielha i la institució del Síndic. L'horari habitual d'atenció per videoconferència serà dilluns, dimecres i divendres de 16 a 18 hores i els dimarts i dijous de 9 a 13 hores. Prèviament, s'ha de demanar hora al telèfon gratuït 900 124 124. Tot i que posteriorment s'hagi d'enviar documentació complementària, la queixa serà tramitada des del moment en què es produeixi el diàleg entre la persona que presenta la queixa i un assessor del Síndic.

El servei de videoconferència ja fa un any i mig que funciona des de deu localitats: Figueres, Girona, la Seu d'Urgell, Lleida, Manresa, Reus, Tarragona, Tortosa, Tremp i Vic. Amb la incorporació de Vielha es pot assegurar que tots els habitants de Catalunya tenen un punt d'atenció del Síndic a no més de 60 quilòmetres del seu domicili.

Presentacions de l'informe 2007 a 5 ciutats de Catalunya

Badalona, Reus, les Borges Blanques, Banyoles i Vielha han estat aquest any les cinc ciutats on durant els mesos de maig i juny Rafael Ribó ha fet una xerrada per presentar l'Informe 2007. La xerrada, oberta a tothom però adreçada especialment al teixit asso-

ciatiu de la ciutat, feia una especial incidència en les problemàtiques de cada territori. Les cinc xerrades van coincidir amb el desplaçament de l'oficina del Síndic a aquestes localitats.



Xerrada de presentació de l'informe 2007 a les Borges Blanques.



Saša Jovanović, ombudsman de Sèrbia

“Sèrbia respecta els drets humans, però sempre es pot millorar”

Un home jove, 38 anys, és al capdavant d'una de les defensories també més joves d'Europa, amb només mig any en funcionament. Tot i ser jurista de formació, ha treballat també com a periodista. Ha estat secretari del ministre d'Esports i conseller de la missió a Sèrbia de l'Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa (OSCE).

Quina valoració fa dels sis primers mesos del funcionament de la institució?

Tot i que, tal com heu constatat, la institució de l'Ombudsman de Sèrbia és la més jove d'Europa, ha començat a justificar la seva raó de ser i a guanyar-se la confiança dels ciutadans. L'experiència dels primers casos i la bona acollida en l'opinió pública i en el sector no governamental encoratgen i refermen la convicció que la institució de l'Ombudsman podrà fer una aportació valuosa en l'àmbit dels drets humans i fer créixer la consciència del bon funcionament dels diversos òrgans de l'Administració.

Quin tipus de queixes rebeu?

La major part de les queixes tenen a veure amb el mal funcionament de les administracions públiques, especialment en l'àmbit dels drets socials i econòmics dels ciutadans. La inèrcia, la manca d'adaptació dels procediments als ciutadans i l'absència de responsabilitat quant a les errades comeses són els punts dèbils de l'Administració. Per altra banda, el menor nombre de queixes en alguns àmbits, com per exemple els drets de les persones discapacitades, no significa que la situació sigui bona.

Com a institució de nova creació, quina serà l'estratègia per donar-vos a conèixer?

Els fonaments de tots els ombudsmen, i el serbi no n'és una excepció,

són la proximitat als ciutadans, la seva presència en la societat i el suport de l'opinió pública. Els principals mitjans per aproximar-se als ciutadans són: entrevistes i participació en els mitjans de comunicació, publicació de butlletins informatius, pàgina web i desplaçaments a les ciutats i pobles de Sèrbia. Alhora, prestem molta atenció que la nostra presència en la vida pública no creixi més que la nostra capacitat d'assumir responsabilitats per evitar d'aquesta manera generar falses expectatives i, per tant, una pèrdua de credibilitat.

Quines són les prioritats de la institució?

- Protegir i promoure els drets humans, especialment dels grups més vulnerables de la societat, com poden ser minories ètniques, infants, dones, presos, etc.
- Canviar l'actitud de l'Administració envers els ciutadans, tenint en compte els seus drets i necessitats.
- Establir fonaments sòlids per al funcionament de les institucions, dotant-se d'un bon sistema legal i de recursos humans preparats.

La situació política de Sèrbia afecta el funcionament de l'Ombudsman?

L'estabilitat política provocaria, segurament, que l'atenció institucional i de la mateixa societat anés adreçada a millorar les relacions entre l'Estat i la ciutadania i, amb això, el funcionament de les institucions que controlen i eleven la qualitat d'aquesta relació, com és la

tasca de l'Ombudsman. No obstant això, fins ara, la nostra institució no ha sofert cap pressió política.

Quina és la situació dels drets a Sèrbia?

Sèrbia és un país que respecta els drets humans, però sempre es pot millorar. En tot cas, Sèrbia ha fet un pas estratègic decisiu i ha entrat al cercle dels països democràtics. Alhora, molt sovint, observem una manca de consciència sobre la importància dels mecanismes concrets per fer efectius els drets fonamentals i, amb això, constatem que aquests mecanismes no són prou eficaços. Aquesta valoració no fa referència a Kosovo, on els ciutadans no albanesos (especialment els serbis i els gitanos) es troben diàriament mancats dels drets humans més elementals com poden ser la integritat física o la llibertat de moviments.

Acabeu de visitar i conèixer la institució del Síndic. Què us ha cridat més l'atenció amb relació a la vostra institució?

El Síndic de Catalunya té una tradició de més de vint anys i, entre altres aspectes, es caracteritza per una bona organització i coordinació del seu equip. La comunicació interna, la bona relació amb altres institucions i la ferma voluntat d'evitar temes que determinats grups podrien polititzar i aprofitar per als seus interessos ens han fet molt bona impressió a mi i als meus col·laboradors.