

Nota premsa

16 de febrer de 2009

El Síndic reclama el compliment de terminis i més mitjans en polítiques socials adreçades als col·lectius més desfavorits

El Síndic de Greuges de Catalunya ha reclamat a les administracions que posin més atenció, mitjans personals i recursos financers en l'aplicació de les polítiques socials. Durant el lliurament de l'Informe 2008 al Parlament, el síndic Ribó també ha demanat més celeritat i coordinació de tots els serveis implicats.

Ribó ha posat com a exemples les deficiències en la gestió de l'aplicació de la Llei de la dependència, els retards en el reconeixement i l'abonament posterior de la renda bàsica d'emancipació i els retards en els plans de supressió de barreres arquitectòniques.

L'aplicació de la Llei de la dependència

Durant el 2008 s'han rebut 528 queixes relacionades amb l'aplicació de la Llei de la dependència. Un 76% de les 528 queixes rebudes corresponen a persones amb discapacitat i un 24%, a persones grans. Els motius de queixa principals han estat els endarreriments en l'elaboració del programa individual d'atenció (PIA) (28,65) i en la valoració de la situació de dependència (27,27%), seguits pels endarreriments en el cobrament de les prestacions (15,91%).

Els retards en la resolució dels procediments, la insuficiència d'informació que es facilita a les persones interessades, i la manca de criteris i d'instruments per fer una gestió unitària dels expedients i el seguiment dels casos són algunes de les mancances detectades.

Durant els darrers mesos la majoria de queixes fan referència als retards en l'aprovació del programa individual d'atenció (PIA) i en el pagament de les prestacions. El Síndic insisteix en la necessitat que s'arbitrin les mesures organitzatives adients – tot reforçant les unitats o els serveis que n'assumeixen la gestió – per corregir aquests retards.

Retards en el reconeixement i l'abonament posterior de la renda bàsica d'emancipació

Cal destacar el nombre de queixes presentades per la lentitud en la tramitació del reconeixement de la renda bàsica d'emancipació i en el pagament d'aquest ajut un cop reconegut. En molts casos, la lentitud ha estat motivada per la dificultat de corregir errors de les sol·licituds, ja que la gestió d'aquests ajuts és compartida pel Departament de Medi Ambient i Habitatge i el Ministeri de l'Habitatge. Amb tot, el Síndic ha suggerit que es doni una diligència especial a la tramitació de les sol·licituds que ja fa mesos que estan

endarrerides i paralizades per problemes tècnics aliens a la persona interessada, que no pot entendre per què els problemes i els errors interns no es resolen d'una forma més àgil.

L'accessibilitat de les persones amb discapacitat

El Síndic no pot deixar de cridar l'atenció sobre la necessitat de la progressiva adaptació i execució de mesures que facilitin la mobilitat i encoratja les administracions a incloure mesures per facilitar l'accessibilitat a les agendes polítiques.

A principi de desembre es va acabar el termini màxim de quinze anys per elaborar i executar els plans de supressió de barreres arquitectòniques previst en la llei.

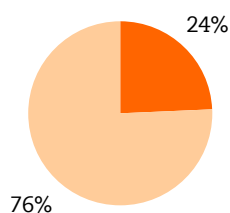
Tot i així, les condicions generals d'accessibilitat als municipis de Catalunya es troben encara molt lluny dels mínims desitjables per aconseguir que les persones amb discapacitat puguin moure's amb autonomia en la societat. El Síndic ha rebut queixes de problemes d'accessibilitat a l'àmbit local i també de diferents operadors de transports públics.

Les actuacions del Síndic augmenten un 8,8% respecte al 2007 i quasi quadrupliquen les del 2004

Les actuacions del Síndic durant l'any 2008 han augmentat un 8,8% respecte a l'any anterior. En total han estat 23.710 actuacions, distribuïdes entre 5.610 queixes (23,66%), 97 actuacions d'ofici (0,41%) i 18.003 consultes (75%). Respecte de l'any 2004, l'augment del nombre d'actuacions ha estat del 259,5%, és a dir, per cada actuació que es feia el 2004, el 2008 se n'han fet 3,5. Si se suma el nombre de persones que formulen les queixes (12.397), col·lectives i individuals, amb el de les consultes rebudes —tot considerant les consultes de caràcter unipersonal— es pot afirmar que el Síndic ha atès 30.400 persones durant el 2008.

Actuacions 2008

■ Queixa	5.610	23,66%
■ Actuació d'ofici	97	0,41%
■ Consulta	18.003	75,93%
Total	23.710	100,00%



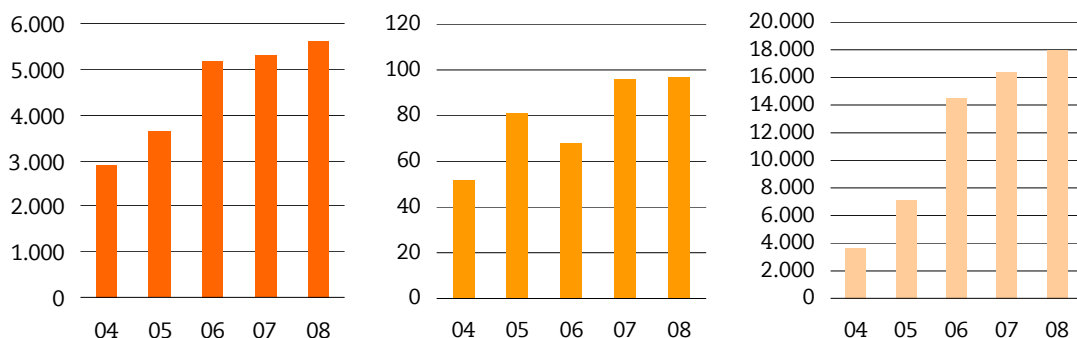
■ **Queixa (Q):** acció que realitzen les persones per tal de manifestar el seu descontentament per l'actuació o la manca d'actuació de l'Administració pública.

■ **Actuació d'ofici (AO):** investigació a iniciativa del Síndic que es realitza 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 en situacions de fets socials rellevants.

■ **Consulta (C):** acció que realitzen les persones per tal d'obtenir informació i orientació sobre un determinat assumpte. Si és susceptible de presentar una queixa, s'informarà la persona de com realitzar-la, i si no ho és, se li indicarà on informar-se o solucionar l'assumpte.

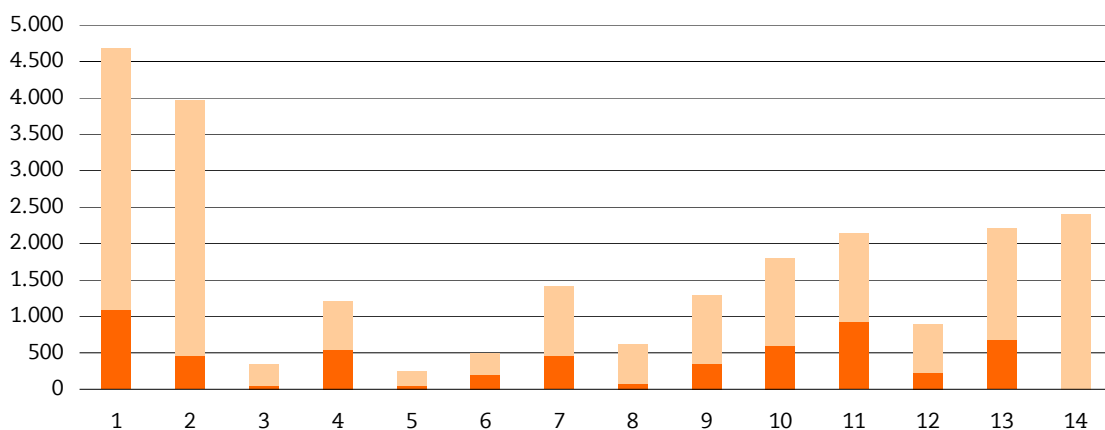
Evolució de les actuacions en els darrers cinc anys

	2004	2005	2006	2007	2008
■ Queixa	2.901	3.617	5.150	5.299	5.610
■ Actuació d'ofici	52	81	68	96	97
■ Consulta	3.640	7.095	14.515	16.399	18.003
Total	6.593	10.793	19.733	21.794	23.710



Actuacions per matèries

	■ Actuació d'ofici		■ Queixa		■ Consulta		Total	
1 Administració pública i drets	14	14,43%	1.080	19,25%	3.586	19,92%	4.680	19,74%
2 Consum	9	9,28%	444	7,91%	3.511	19,50%	3.964	16,72%
3 Cultura i llengua		0,00%	50	0,89%	295	1,64%	345	1,46%
4 Educació	11	11,34%	523	9,32%	676	3,75%	1.210	5,10%
5 Immigració		0,00%	47	0,84%	194	1,08%	241	1,02%
6 Infància i adolescència	20	20,62%	187	3,33%	290	1,61%	497	2,10%
7 Medi ambient	9	9,28%	444	7,91%	956	5,31%	1.409	5,94%
8 Relacions laborals i Pensions	4	4,12%	79	1,41%	540	3,00%	623	2,63%
9 Salut	14	14,43%	332	5,92%	940	5,22%	1.286	5,42%
10 Seguretat ciutadana i justícia	8	8,25%	591	10,53%	1.197	6,65%	1.796	7,57%
11 Serveis socials	3	3,09%	929	16,56%	1.217	6,76%	2.149	9,06%
12 Tributs	3	3,09%	223	3,98%	664	3,69%	890	3,75%
13 Urbanisme i habitatge	2	2,06%	681	12,14%	1.530	8,50%	2.213	9,33%
13 Privades o inconcretes	-	-	-	-	2.407	13,37%	2.407	10,15%
Total	97	100%	5.610	100%	18.003	100%	23.710	100%



Com en anys anteriors, l'àrea d'administració pública i drets, que agrupa, entre d'altres, les actuacions sobre procediment administratiu, funció pública o la participació en afers públics, és la que ha concentrat un nombre més elevat de queixes (19,25%) i consultes (19,92%). L'aplicació de la Llei de la dependència ha fet que l'àmbit de serveis socials hagi estat el segon del qual s'han rebut més queixes (16,56%), seguit d'urbanisme i habitatge (12,14%) i de seguretat ciutadana i justícia (10,53%).

Pel que fa al grau d'acceptació de les resolucions que ha emès el Síndic durant l'any 2008, en un 78,59% han estat acceptades totalment i en un 7,95% parcialment.

Temàtiques significatives d'entre les rebudes l'any 2008

El Síndic constata l'increment de l'exercici dels drets per part dels consumidors i recorda les noves previsions estatutàries que li permeten intervenir en temàtiques de les empreses privades que presten serveis d'interès general

Consum

Els convenis i la col·laboració amb les grans empreses de serveis

Durant el 2008, el Síndic ha signat convenis amb empreses privades i públiques que són prestadores de serveis d'interès general. A hores d'ara ja s'han signat amb Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, Gas Natural, Fecsa ENDESA i Telefònica, aquest darrer signat el 2007.

Gràcies als convenis s'agilita la tramitació de les queixes i s'explicita la voluntat d'aquestes empreses d'acollir-se a la supervisió del Síndic com a mostra clara de transparència i bon govern.

La definició de la banda ampla a Internet com a servei universal

El Síndic constata que s'avança molt lentament en la definició de l'accés a Internet per banda ampla com a part del servei universal en el marc de les telecomunicacions.

La regulació com a servei universal, bàsic i essencial permetria a tothom, amb independència d'on treballés o residís, accedir a una connexió de banda ampla a preus assequibles i amb una millor protecció en l'accessibilitat i la qualitat en el servei. També obriria la porta a millorar la regulació específica i posar fi a molts dels abusos que estan patint avui els usuaris d'aquests serveis en mans de la companyies subministradores.

Se segueix constatant que no es compleixen els terminis per permetre l'accés dels petits nuclis habitats de zones rurals a la banda ampla amb igualtat de condicions que la resta de Catalunya. També hi ha zones metropolitanes que encara tenen dificultats a l'hora d'accedir a Internet a la velocitat adequada.

Educació

Els dèficits en la planificació de l'oferta educativa

La saturació de l'oferta i la provisió insuficient de places escolars han provocat l'assignació de places a alumnes fora de les seves zones d'influència o a escoles allunyades dels domicilis familiars, ampliacions de ràtios, grups i de centres un cop acabada la preinscripció. Les queixes presentades relaten problemes de saturació de l'oferta o de manca de provisió suficient de places. Els problemes de planificació s'afegeixen a la dilació en l'inici de les obres de construcció de nous centres (o de rehabilitació i manteniment dels antics) de totes les escoles i instituts ubicats en condicions de provisionalitat i que han de fer servir aularis prefabricats. Aquestes dilacions en els processos constructius no contribueixen a garantir la qualitat del sistema educatiu públic, ja que massa sovint s'utilitzen com a classe espais no pensats per a aquests usos. Hi ha problemes d'espai i sovint aquests espais són de mínims, amb patis sense equipaments esportius o nombre de banys insuficient en relació amb el nombre d'alumnes. Aquestes condicions precàries tenen un segon impacte negatiu en el comportament de la demanda en els processos d'admissió i accentuen els problemes de segregació escolar, com va quedar reflectit en l'informe extraordinari sobre aquesta qüestió presentat al Parlament el mes de maig de 2008. A més a més, el Síndic constata que no s'acompleixen els compromisos adquirits sobre construccions de centres.

Infants

La sobreocupació dels centres de menors

La saturació de molts centres de menors genera alhora dificultats per assignar recursos adequats a les necessitats dels infants i per garantir la qualitat d'atenció necessària. La creació de noves places durant el 2008 no ha estat suficient per aturar aquesta tendència. El tancament d'alguns centres i la pressió pel nombre d'infants tutelats han continuat mantenint molts centres residencials d'acció educativa (CRAE) i centres d'acolliment al límit de la seva capacitat. Aquesta sobreocupació és especialment alarmant en alguns centres, on la necessària intimitat queda compromesa pel nombre d'infants que han de dormir junts en cada habitació i pel fet que no disposen d'armaris ni de tauletes individuals per deixar-hi les seves pertinences. Tampoc no disposen de taules per estudiar a l'habitació. La sobreocupació en el cas dels centres d'acolliment és en part fruit de l'allargament de l'estada dels infants al centre a causa de la falta del recurs residencial proposat o perquè estan pendents de ser adoptats o acollits.

Justícia

El personal interí en l'Administració de justícia

Les queixes sobre dilacions indegudes han posat de manifest que, en les plantilles dels òrgans judicials, hi ha molt personal interí, fet que implica que hagi un alt grau de mobilitat. En alguns dels òrgans judicials, les plantilles del personal auxiliar han quedat obsoletes i han resultat, en molts casos, inadequades per fer front a l'increment i la càrrega de treball. Alhora, l'estudi de les queixes ha posat en relleu que, de vegades, si bé la plantilla en un òrgan judicial estava coberta totalment, podia passar que alhora coincidís una persona que es trobava de baixa amb una que estava de permís o amb reducció de jornada. Si a això, s'hi afegeix la dificultat per cobrir

la baixa de forma immediata i que entre la plantilla que resta hi ha personal interí que no té una formació suficient, l'òrgan judicial en qüestió pot arribar a una situació insostenible.

El Departament de Justícia hauria de proposar al ministeri readaptar les plantilles per reduir el nombre de vacants de personal auxiliar. Per la seva banda, les vacants de funcionaris s'haurien de cobrir amb personal interí degudament format i immediatament quan es produeixi la vacant. Les limitacions pressupostàries no poden ser una excusa perquè el Departament s'exoneri de la competència que té d'ordenar i redistribuir els mitjans personals que administra.

Registres civils

El Síndic insta a acabar amb el col·lapse i la saturació que pateixen els registres civils. Les 53 queixes rebudes sobre el mal funcionament dels registres civils han donat lloc a una actuació d'ofici de la qual han sortit una sèrie de propostes i recomanacions per millorar el servei.

Dotar els registres d'una centraleta telefònica amb un mínim de dues línies per donar informació i ampliar l'horari d'atenció al públic amb l'obertura de dues tardes, com ja es fa a Barcelona, són algunes de les recomanacions.

Pel que fa a l'atenció presencial, calen punts d'informació i atenció als usuaris amb funcions d'orientació general de l'edifici i d'informació bàsica del tràmits del registre, etc.

També es proposa incorporar nous serveis que es puguin tramitar per Internet com ara un sistema de cita prèvia per a les inscripcions de naixement i per a les tramitacions d'expedients de matrimoni, fe de vida o nacionalitat.

Salut

La gratuïtat de les visites als centres de vacunació internacional

El Síndic ha recomanat al Departament de Salut que no es cobri per les visites als centres de vacunació internacional i que s'ofereixi com una prestació més a càrrec de la sanitat pública. Argumenta la seva petició en el fet que s'ha incrementat molt el nombre de persones que viatgen. Alhora, també hi ha moltes persones immigrants que viatgen als seus països d'origen per passar les vacances i visitar les famílies.

Aquesta nova situació ha provocat l'aparició en el nostre entorn de malalties importades i ha fet sorgir la necessitat, per una banda, d'establir mesures de prevenció per evitar, tant com sigui possible, que els viatgers contreguin malalties durant els seus viatges i, per altra banda, d'atendre les persones que després de viatjar tornen amb alguna malaltia.

A Catalunya, els centres de vacunacions estan integrats a l'Institut Català de la Salut (ICS), al Servei Exterior del Ministeri de Sanitat i a centres aliens.

Segons l'adscripció de cada centre, es cobra o no es cobra per visita, i en els casos que es cobra, l'import és diferent en funció de si es tracta d'un centre de l'ICS o no.

El Síndic recorda també que la Llei estatal de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut recull com a prestació la vigilància i el control dels possibles riscos per a la salut derivats del trànsit internacional de viatgers.

Procediment administratiu

Dret a resposta

Continua sent molt elevat el nombre de queixes que plantegen la manca de resposta de les administracions públiques. En aquests casos, les administracions incompleixen el deure de respondre expressament les sol·licituds que se'ls adrecen. El Síndic considera aquesta pràctica un indicador de mala administració, ja que la legislació estableix l'obligació de les administracions d'oferir una resposta suficient i raonada.

A més, l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació ha de facilitar la gestió, la cerca i la localització de la informació. Com més informació es difongui pels mitjans electrònics, menys sol·licituds hi haurà.

CONTACTE MITJANS

Ton Clapés

T: 93 301 80 75 – 675 78 03 34

premsa@sindic.cat

www.sindic.cat