SÍNDIC MEMÒRIA 2008

SÍNDIC
EL DEFENSOR DE LES PERSONES

SUMARI

- PRESENTACIÓ 3
- DADES DESTACADES DE L'ANY 2008 4-11
- COL·LECTIUS AMB UNA NECESSITAT ESPECIAL DE PROTECCIÓ 12-17

  Infants i adolescents en situació de risc 12
  Gent gran 14
  Immigració 15
  Drets dels interns en centres penitenciaris 15
  Persones discapacitades 17

- DRETS SOCIALS I ECONÒMICS 18-23

  Educació 18
  Medi ambient 20
  Salut 21
  Treball i pensions 22
  Tributs 22
  Urbanisme i habitatge 23

- ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS 24-30

  Dret a una bona administració 24
  Drets dels consumidors 25
  Drets lingüístics 27
  Llibertat, seguretat i Administració de justícia 27

- PROJECCIÓ INSTITUCIONAL 29-33
- COOPERACIÓ INTERNACIONAL 34-35

Foto coberta: © Antonio Rubio

© Jordi Soteras

© Antonio Rubio

Continuant amb la tendència ascendent dels últims anys, el 2008 hem crescut en nombre de queixes i consultes. També hem incrementat els desplaçaments de l'oficina arreu de Catalunya i hem aconseguit una notable millora en la distribució geogràfica de les actuacions.

A més, ens hem adreçat a totes les escoles i els instituts de Catalunya i els hem fet arribar material didàctic sobre els drets dels infants i els joves. I tot això, en un any en què, a part, hem estrenat la Carta de serveis i bona conducta, el Reglament intern i la nova seu de la institució.

El canvi d'edifici, motivat per l'augment d'activitat, es va materialitzar a finals d'octubre. Durant l'acte d'inauguració, que va tenir lloc el 10 de desembre i al qual van assistir més de 200 persones, vam inaugurar l'exposició "Obrim les portes als drets", una mostra itinerant que viatjarà per tot Catalunya durant tot l'any 2009.

I és que el 2009 és un any especial per al Síndic. Celebrem els 600 anys de la creació dels provisors de greuges, els 30 de l'Estatut de 1979, que recollia la figura del Síndic, i els 25 de la Llei reguladora i fundació de la institució actual. També és l'any en què es debat al Parlament la nova Llei reguladora del Síndic de Greuges de Catalunya, el projecte de la qual es va aprovar el mes de novembre de 2008, i que haurà de suposar una regulació de la figura que l'Estatut d'autonomia consolida i enforteix.

Finalment, és l'any en què s'acaba aquest mandat com a síndic, i per tant, ens tocarà fer balanç de la feina feta i assumir tot allò que ha quedat pendent. En aquest sentit, el 2008 ens hem atansat a un dels nostres màxims objectius. Ens hem sentit més propers a la gent i més útils. De tota manera, som conscients que en aquest país encara manca més cultura de queixes, tant pel que fa a la ciutadania, com a la classe política i a les administracions públiques. En aquest sentit, són molts els reptes oberts per al Síndic i molta la feina per fer.

Rafael Ribó
Síndic

DADES DESTACADES DE L'ANY 2008

L'any 2008 el Síndic ha iniciat 23.710 actuacions (5.610 queixes, 97 actuacions d'ofici i 18.003 consultes), que representen un increment del 8,8% respecte a les del 2007. Cal destacar que, amb relació al 2004, l'augment ha estat del 259%.

L'increment més elevat s'ha registrat en les consultes (9,8%), seguit de les queixes (5,9%). Les actuacions d'ofici s'han mantingut. Pel que fa al nombre de persones que s'han adreçat a la institució, i tenint en compte les consultes i les queixes presentades tant de manera individual com col·lectiva, el Síndic ha atès 30.400 persones.

Fruit dels esforços de difusió del telèfon gratuït **900 124 124** i del web **www.sindic.cat**, el 2008 les vies més utilitzades per adreçarse al Síndic han estat el telèfon (41,8%), pel que fa a les consultes, i el correu electrònic (31%), entre queixes i consultes.

L'Administració accepta i compleix les resolucions

En un 87% dels casos les administracions han acceptat, de manera total o parcial, les resolucions emeses durant el 2008 pel Síndic. A més, per primer any, s'ha dut a terme el seguiment del grau de compliment de les resolucions. Tot i que és una mesura nova i només s'ha iniciat el seguiment de 147 actuacions, de les quals ja se n'han finalitzat 86, els resultats han estat molt encoratjadors. Així, en un 96,5% dels casos les administracions que havien acceptat les resolucions han complert les recomanacions i els suggeriments del Síndic.

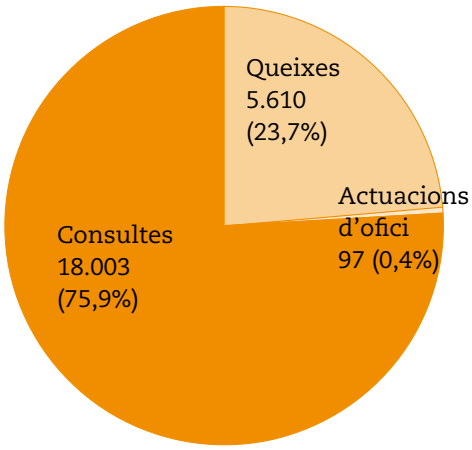
Increment de les queixes de serveis socials

L'àrea de serveis socials ha incrementat el nombre d'actuacions en un 83% respecte de l'any anterior. Especialment significatiu és el nombre de queixes rebudes (1.217), la segona matèria després d'administració pública i drets.

Mentre que la majoria de consultes han estat sobre consum, l'àmbit d'infància i adolescència ha registrat el nombre més alt d'actuacions d'ofici (20,62%), seguit dels d'administració pública i drets i salut, ambdós amb 14,43%.

© Parlament

Nombre i tipus d'actuacions de l'any 2008

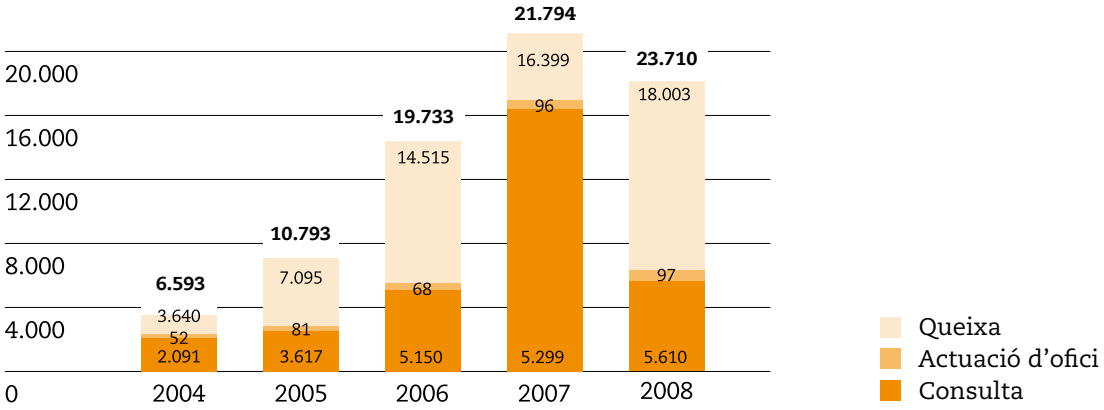


Queixes: accions promogudes per exposar disconformitat, descontentament o insatisfacció per l'actuació o la manca d'actuació de l'Administració pública.

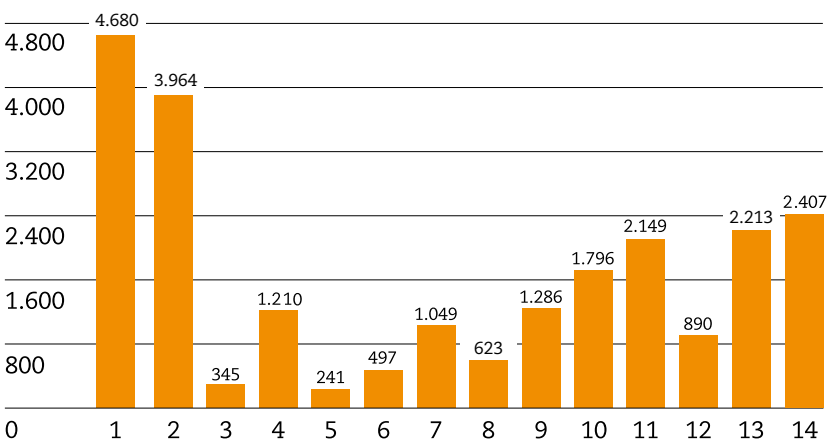
Consultes: accions promogudes per obtenir informació i orientació sobre un determinat assumpte. Si el cas consultat és susceptible de queixa, la persona que l'ha formulat rep informació de com presentar-la; si no ho és, se li indica on informar-se o solucionar l'assumpte.

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

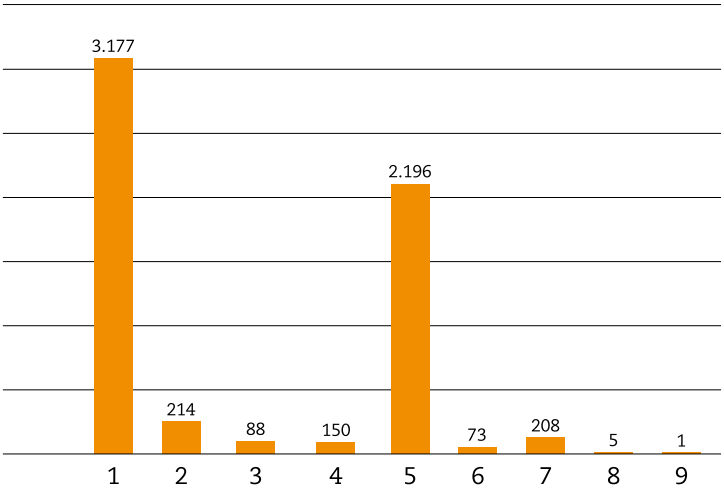


Actuacions per matèries



1 Administració pública i drets
2 Consum
3 Cultura i llengua
4 Educació
5 Immigració
6 Infància i adolescència
7 Medi ambient
8 Relacions laborals i pensions
9 Salut
10 Seguretat ciutadana i justícia
11 Serveis socials
12 Tributs
13 Urbanisme i habitatge
14 Qüestions privades o inconcretes

Queixes i actuacions segons l'administració afectada



1 Administració autonòmica
2 Administració central
3 Administració institucional
4 Administració judicial
5 Administració local
6 Administració perifèrica
7 Serveis d'interès general
8 Altres
9 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 2008, tant les iniciades el mateix 2008 (5.707) com les provinents de l'any 2007 (3.364). En total, se n'han gestionat 9.071.

Resultats	Total	
1 En tramitació	**3.627**	**39,98%**
a Actuacions prèvies a la resolució	3.041	33,52%
b Pendent de resposta a la resolució	586	6,46%
2 Actuacions finalitzades	**4.867**	**53,65%**
a Actuació correcta de l'Administració		
a_1 Abans de la intervenció del Síndic	1.762	19,42%
a_2 Després de la intervenció del Síndic	1.171	12,91%
b Accepta la resolució	880	9,70%
c Accepta parcialment la resolució	88	0,97%
d No accepta la resolució	149	1,64%
e No col·labora	15	0,17%
f Tràmit amb altres ombudsman	383	4,22%
g Desistiment del promotor	419	4,62%
3 h No admesa	**577**	**6,36%**

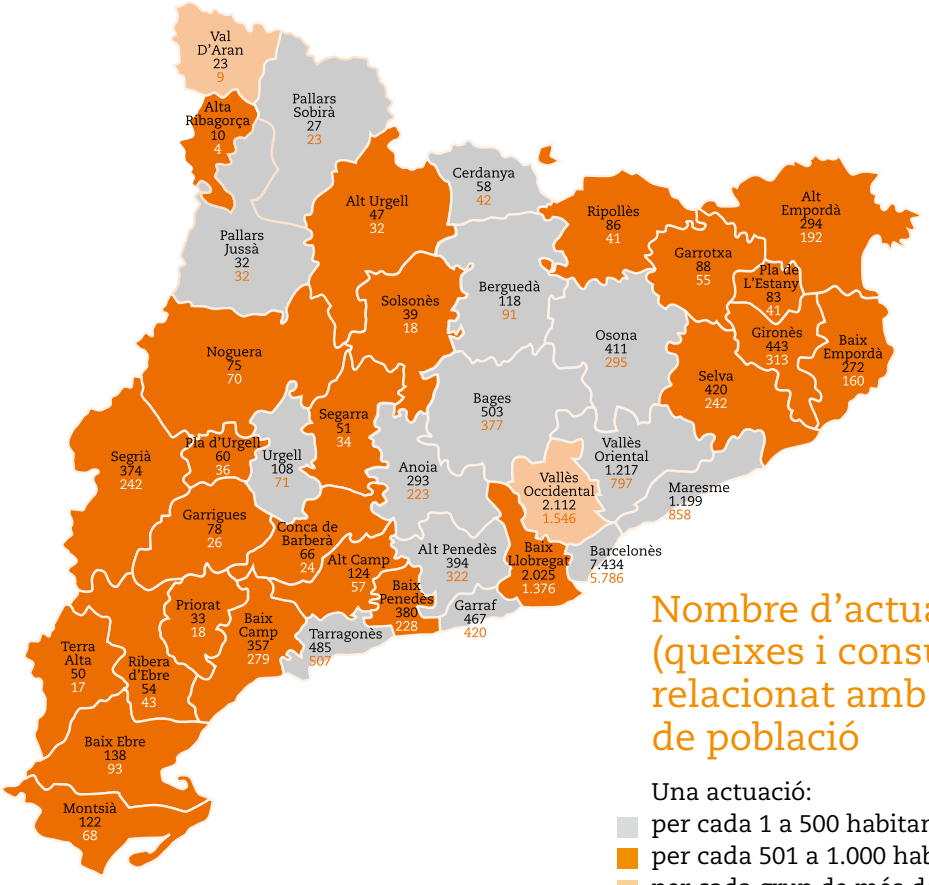
Grau d'acceptació de l'Administració

en els casos en què respon

Distribució geogràfica de les queixes i les consultes

Com cada any, la demarcació de Barcelona ha tingut el nombre més alt de queixes i consultes, 16.170 (78%). Tarragona, amb 1.809 actuacions (8,8%), i Girona, amb 1.738 (8,4%), han registrat xifres molt similars. Finalment, des de Lleida només s'han rebut 935 queixes i consultes (4,5%).

Cal constatar que hi ha hagut una notable millora en la distribució geogràfica de les actuacions segons el nombre d'habitants. Així, si el 2007 l'Alta Ribagorça i la Val d'Aran van registrar una actuació per cada 1.118 i 1.061 habitants, respectivament, el 2008 les xifres han estat d'una actuació per cada 412 i 427 habitants. De fet, els pitjors resultats, a la Garrotxa, han estat només d'una actuació per cada 608 habitants. El Baix Penedès, amb 1 actuació per cada 239 habitants i l'Alt Penedès, amb 1 per cada 251, han estat les més ben parades. Aquesta millora s'ha d'atribuir a l'esforç que s'ha fet per apropar la institució a tot el territori, amb els desplaçaments de l'oficina del Síndic per atendre queixes directament als municipis.



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 2008 en color negre
Actuacions 2007 en color blanc o taronja

El Síndic desplaça l'oficina a 14 localitats

Per primera vegada el Síndic ha visitat durant el 2008 Sant Adrià de Besòs, Badalona, Martorell, Palafrugell i Mollet del Vallès, on ha recollit de primera mà les queixes i consultes dels veïns. A més, la institució ha desplaçat l'oficina a nou localitats més, les quals ja havia visitat anys enrere (Figueres, Vic, Ripoll, Reus, les Borges Blanques, Banyoles, Vielha, Gandesa i el Vendrell).

A més d'atendre les persones (en total s'han rebut 177 consultes i 234 queixes), el síndic i diversos membres del seu equip han aprofitat aquests desplaçaments per visitar centres socials i dependències de l'Administració i mantenir reunions amb els representants municipals.

Queixes molt variades a Figueres

La primera sortida de l'any es va fer a Figueres, on es van rebre 20 visites, que van generar 16 queixes, 1 consulta i 3 addendes a expedients que ja eren oberts. Algunes de les matèries de les queixes rebudes van ser serveis socials, urbanisme, tributs i justícia.

© Ajuntament Vic

L'escola Pou i Pagès, que es caracteritza per tenir una majoria de població gitana i marroquina, va rebre la visita del síndic, Rafael Ribó, i de l'adjunt per a la defensa dels drets dels infants, Xavier Bonal, que també es va desplaçar per reunir-se fins a l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) de l'Alt Empordà. La sortida es va completar amb la visita al centre residencial d'acció educativa Albera, al centre penitenciari, a l'Hospital de Figueres, al centre sociosanitari Bernat Jaume, al centre de salut mental Alt Empordà i al CAP Ernest Lluch.

Mancances del Pla de transformació de la Mina

La visita a Sant Adrià de Besòs es va tancar amb 12 queixes, 1 consulta i 1 addenda d'una queixa anterior. La majoria de queixes estaven relacionades amb problemes d'educació i serveis socials.

Durant el desplaçament, el síndic, Rafael Ribó, i altres membres del seu equip van aprofitar per visitar la comissaria dels Mossos d'Esquadra i el mercat municipal. També es van reunir amb membres de la Plataforma d'Entitats i Veïns del Barri de la Mina, que es van queixar de les mancances del Pla de transformació del barri pel que fa al projecte de transformació social i als retards en els canvis urbanístics.

La sortida a Vic genera 49 visites

33 queixes, 14 consultes i 2 addendes a expedients de queixa ja oberts van ser el resultat del desplaçament de l'oficina del Síndic a Vic. Entre les problemàtiques de la zona, els veïns i els comerciants van destacar la inseguretat ciutadana i les reformes previstes al barri del Remei de Vic.

El síndic i el seu equip també van visitar el CEIP La Sínia, amb un 70% de població nouvinguda, l'escola d'educació especial Estel, el CAP El Remei i l'Hospital General.

Mal estat de la xarxa viària i ferroviària del Ripollès

L'oficina provisional del Síndic, ubicada durant un dia al Casal Cívic de Ripoll, va recollir 38 visites (16 queixes i 24 consultes). A més d'atendre els veïns, va visitar l'Hospital de Campdenàvol, on l'equip directiu es va queixar de l'estat de la xarxa viària i ferroviària de la comarca, que dificulta els accessos al centre, i de la falta de cobertura ADSL.

També va anar als CAP de Ripoll i de Camprodon, a la Fundació Eduard Soler i a la comissaria dels Mossos de Ripoll.

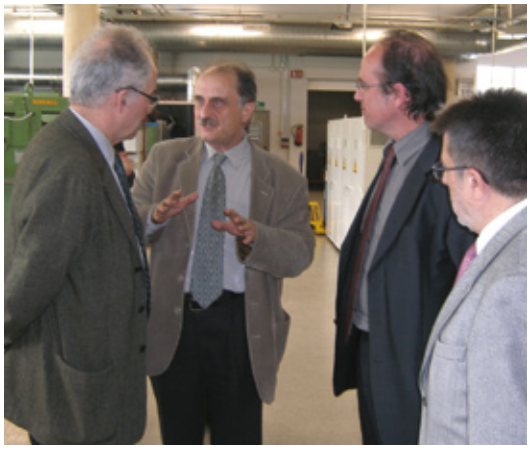
Reunió amb joves discapacitats intel·lectuals

El desplaçament a Martorell va culminar amb 44 visites, que van generar 28 queixes i 16 consultes. La Llei de la dependència, urbanisme i sorolls van ser alguns dels temes abordats pels veïns.

L'estada també va servir per visitar l'Hospital Sant Joan de Déu, la residència d'avis del mateix nom i la comissaria dels Mossos d'Esquadra. A més, el síndic va fer una xerrada als vuit nois i noies residents al pis de l'associació Arc de Sant Martí, entitat establerta a la comarca del Baix Llobregat i fundada per l'Associació Pro Disminuïts Arc de Sant Martí, dedicada a l'atenció de persones amb discapacitat intel·lectual.

La Llei de dependència centra la visita a Badalona

La sortida a Badalona es va materialitzar en 41 visites (29 queixes, 10 consultes i 2 addendes). Moltes de les queixes estaven relacionades amb la Llei de la dependència, sobretot pel que fa als retards en la valoració del grau de discapacitat i en els cobraments dels ajuts. Altres qüestions que es van tractar van ser sorolls, urbanisme i educació.



© Síndic

Aprofitant el desplaçament, i com ja va fer els anys anteriors en altres localitats, el síndic va presentar l'Informe anual 2007 als veïns i a les entitats de la localitat.

Presentació de l'Informe anual a Reus

Igual que a Badalona, durant la visita a Reus, el síndic va presentar l'Informe anual de la institució, aquest cop incidint en les problemàtiques al Baix Camp.

Durant tot el dia es van rebre 40 visites, que van donar lloc a 20 queixes, 17 consultes i 3 addendes de queixes ja obertes. Les queixes, molt variades, van girar entorn de temes de salut, ensenyament, multes de trànsit, tributs, habitatge i serveis socials.

Segona visita del Síndic a les Borges Blanques

Tal com ja havia fet el 2002, el Síndic es va traslladar durant un dia a les Borges Blanques, on va rebre queixes dels veïns de les localitats i de municipis propers de les Garrigues, com Juneda, Puiggròs o l'Albí. En total, hi van haver 10 queixes i 20 consultes sobre urbanisme, serveis socials, medi ambient i sanitat, entre d'altres. A les Borges també va presentar l'Informe anual de la institució i va incidir especialment en les problemàtiques detectades a la comarca.

Sancions de trànsit i preinscripció escolar a Banyoles

Les 20 visites que es van atendre a Banyoles, 16 queixes i 4 consultes, van abordar diverses qüestions, com ara les sancions de trànsit, els conflictes urbanístics en diferents ajuntaments del Pla de l'Estany, els problemes sanitaris, de serveis socials i de preinscripció social.

A part de presentar l'Informe anual, el síndic i el seu equip també van visitar la comissaria dels Mossos i la de la Policia Local.

A Vielha es queixen del poc ús de l'aranès

La visita a la Val d'Aran va ser de dos dies. El primer dia es van atendre les queixes dels veïns de la zona (20 queixes, 5 consultes i 8 addendes d'expedients oberts), que es van centrar en problemes de sorolls, urbanisme i normalització lingüística, pel poc ús de l'aranès per part d'alguns àmbits de l'Administració.

© Síndic

Durant l'estada a Vielha, el síndic es va entrevistar amb el síndic d'Aran, Francesc Boya, amb qui va tractar la possibilitat d'implantar la figura del defensor de les persones a la Val d'Aran. A més, va visitar l'Hospital de Vielha, la residència per a gent gran Sant Antoni i la comissaria dels Mossos d'Esquadra.

Finalment, el síndic va donar a conèixer el nou servei de presentació de queixes per videoconferència, des de la biblioteca de Viella, i la versió del web institucional en aranès.

Presentació de material didàctic per a infants a Gandesa

Els parcs eòlics projectats a la Terra Alta van ser un dels motius de queixa durant la visita a Gandesa. D'altres van ser problemes relacionats amb educació, sanitat, urbanisme i participació en afers públics. En total es van rebre 19 visites, que van generar 9 queixes, 9 consultes i 1 addenda.

Durant la visita al CEIP Puig Cavaller el síndic va presentar el programa didàctic sobre drets *Quan no hi ha dret, el Síndic amb tu*, dissenyat especialment per donar a conèixer a infants i joves els drets i deures que tenen. També es va visitar l'IES Terra Alta i l'Escola de Capacitació Agrària. L'Hospital de Tortosa, el CAP de Gandesa i el telecentre Terra Alta van tancar la sortida.

Queixa de l'AMPA del CEIP Barceló i Matas de Palafrugell

A Palafrugell es van atendre 37 visites (17 queixes i 21 consultes). A més, es va visitar l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) del Baix Empordà a la Bisbal i el CEIP Barceló i Matas de Palafrugell, on es

va rebre la queixa de l'AMPA, derivada dels problemes de segregació i matriculació que pateix el centre.

El Síndic també va anar al CAP de Palafrugell, a l'Hospital de Palamós, que necessita ampliar les instal·lacions i el nombre de professionals per donar resposta a l'increment de població de la comarca, a la comissaria dels Mossos d'Esquadra, a la de la Policia Local de Palafrugell i a la mesquita de la localitat.

Membres de l'associació El Trampolí, dedicada a persones amb discapacitats psíquiques, van fer una entrevista al síndic Ribó que es va emetre per diverses televisions locals.

Nou centre hospitalari a Mollet del Vallès

Fins a 46 visites va rebre el Síndic a Mollet del Vallès, que van generar 25 queixes, 18 consultes i 3 addendes a expedients ja oberts. Entre els temes més recurrents van destacar la Llei de la dependència, les molèsties per sorolls i la ubicació d'antenes de telefonia.

L'equip del síndic va visitar l'escola d'educació especial Can Vila, el CAP Plana Lledó, la residència per a gent gran i centre de dia Santa Rosa, la comissaria dels Mossos i la de la Policia Local, l'Institut de Seguretat de Catalunya i l'Hospital de Mollet.

Problemes de les urbanitzacions al Baix Penedès

L'última sortida de l'any es va fer al Vendrell, on es van rebre 36 visites (26 queixes i 17 consultes). Entre les queixes més freqüents destaquen les problemàtiques relacionades amb les urbanitzacions de la zona, tant del Vendrell com d'altres localitats de la comarca.

En la segona visita al Vendrell, on ja va anar el 2003, el síndic i el seu equip van visitar el CAP i l'Hospital del Vendrell i l'Escola de Turisme del Baix Penedès a Coma-ruga.

Educació i immigració a estudi

L'escolarització de zero a tres anys

El Síndic ha fet un seguiment de les actuacions de l'Administració en aquest àmbit per comprovar si ha fet cas de les recomanacions incloses a l'Informe. Així, constata que tot i que el Pla de llars d'infants 2004-2008 preveia la creació de 30.000 noves places, un cop finalitzat el Pla, no es disposa d'informació de les places creades i en funcionament. Sí que valora positivament és l'Avantprojecte de decret del Departament de Governació per regular els serveis de ludoteca.

L'empadronament dels immigrants

En l'informe sobre la gestió municipal en l'empadronament dels immigrants, el Síndic palesa diverses problemàtiques, com ara els conflictes amb els requisits i els justificants acreditatius d'empadronament i recomana, entre d'altres, més coordinació entre el padró i els serveis municipals.

La segregació escolar a Catalunya

L'estudi alerta sobre l'aparició de guetos escolars a Catalunya. Per combatre aquesta situació, recomana mesures de planificació, de gestió d'accés, compensatòries i polítiques d'informació.

Pel que fa a l'actuació de l'Administració, destaquen les iniciatives d'alguns ajuntaments, com el de l'Hospitalet de Llobregat, per distribuir més equitativament l'alumnat estranger. També són destacables el sistema de control dels falsos empadronaments del Consorci d'Educació de Barcelona i els nous sistemes de zonificació escolar d'alguns municipis. El nou Projecte de llei d'educació introdueix alguns aspectes que poden ajudar a combatre la segregació escolar.

COL·LECTIUS AMB UNA NECESSITAT ESPECIAL DE PROTECCIÓ

L'aplicació de la Llei de dependència ha protagonitzat l'any 2008 en l'àmbit dels serveis socials. El Síndic ha reclamat a les administracions que compleixin els terminis i que dotin de més mitjans les polítiques socials adreçades als col·lectius més desfavorits, com ara la gent gran i les persones discapacitades.

També ha alertat de la sobreocupació dels centres de menors i de la situació del sistema de protecció de la infància. Pel que fa al sistema penitenciari, la massificació dels centres, els maltractaments i les dificultats dels trasllats han estat motius de queixa.

Actuacions	consultes	queixes	d'ofici	total
Dones en situació de risc	6	7	2	15
Infants i adolescents	290	187	20	497
Gent gran	108	175	1	284
Immigració	194	47	--	241
Interns en centres penitenciaris	85	342	3	430
Persones discapacitades	728	585	--	1.313
Situacions d'exclusió	124	63	--	187
Total	**1.535**	**1.406**	**26**	**2.967**

Les actuacions d'aquest àmbit han significat el 14,1% del total el 2008. Les queixes han representat el 25,2% del total.

Infants i adolescents en situació de risc

El procés d'elaboració de la Llei de la infància ha estat un dels temes destacats en l'àmbit d'infància. El Síndic ha fet arribar al Departament d'Acció Social i Ciutadania una valoració de l'Avantprojecte, en què en destaca alguns aspectes positius, com ara el fet que la regulació dels drets dels infants i la protecció dels menors en situació de desemparament s'incloguin en un sol cos. De tota manera, també alerta de la indefinició en la redacció d'alguns drets.

L'elaboració i la distribució a tots els centres escolars de Catalunya del material didàctic *Quan no hi ha dret, el Síndic amb tu!* i els canvis en el contingut i el disseny de la pàgina web d'infants han estat dues iniciatives rellevants per apropar la institució als infants i joves.

Passivitat de l'Administració davant de sospites de maltractament

Tant a partir de l'estudi dels casos que han arribat a la institució, com del seguiment del Protocol marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i altres maltractaments greus a menors, signat el 2006, el Síndic ha pogut constatar alguns dels problemes del sistema de protecció de la infància a Catalunya.

Així, ha detectat deficiències en l'àmbit escolar pel que fa al reconeixement dels signes de maltractament, cosa que atribueix a una manca de formació en aquest àmbit. També ha alertat sobre la passivitat de les administracions, que no sempre activen els mecanismes immediats de protecció davant de sospites fonamentades de maltractament. El Síndic insisteix en la importància de la coordinació i el treball en xarxa entre les diverses administracions implicades. En aquest sentit, són destacables les iniciatives, com ara la de la comarca d'Osona, on s'ha elaborat

© Antonio Rubio

i signat un protocol específic a seguir i la de les Terres de l'Ebre, que també ha creat un protocol propi, només pendent de signar.

Un informe específic sobre el sistema de protecció de la infància a Catalunya, en el qual el Síndic ha estat treballant durant el 2008 i que preveu presentar el 2009, exposarà amb detall els dèficits del sistema i les recomanacions per combatre'ls.

Programa educatiu
Quan no hi ha dret, el Síndic amb tu!

Amb l'objectiu principal de donar-se a conèixer com a institució defensora dels drets dels infants, el Síndic ha dissenyat un programa educatiu adreçat als alumnes del 3r cicle d'educació primària i del 2n cicle d'educació secundària.

Els continguts, diferenciats per a educació primària i secundària, es plantegen a partir de cinc sessions de 50 minuts i inclouen diversos recursos: fitxes i materials impresos, dinàmiques de grup i jocs, i activitats en línia, aprofitant els continguts presentats a la web del defensor dels infants.

A començament del curs 2008-2009 el Síndic va fer arribar una maleta amb el programa a totes les escoles de Catalunya, als centres d'acollida, als CRAE, a diverses entitats educatives i als equips d'atenció a la infància i l'adolescència. En total es van enviar 2.500 unitats del programa de primària i 1.400 del de secundària. A més, des de la web d'infants del Síndic es pot accedir a la descàrrega del programa en versió digital.

Sobreocupació dels centres de menors

La saturació tant dels centres d'acolliment de menors com dels centres residencials d'acció educativa (CRAE) ha estat motiu de diverses queixes i actuacions d'ofici. La sobreocupació és especialment alarmant en alguns centres, on la necessària intimitat dels infants queda compromesa.

Es tracta d'una tendència creixent fruit de l'augment del nombre d'infants tutelats, del tancament d'alguns centres i de les mancances del sistema d'acolliment en família. La creació de noves places durant el 2008 no ha estat suficient per aturar aquesta tendència.

També cal destacar l'existència de llistes d'espera per accedir als CRAE, situació que vulnera el dret dels menors a accedir al recurs adequat a les seves necessitats. A més, la demora en l'assignació d'aquests recursos pot derivar en escapoliments de menors dels centres.

Gent gran

Un 24, 6% (130) del total de queixes relacionades amb l'aplicació de la Llei de dependència estaven relacionades amb el col·lectiu de gent gran. Si bé l'aplicació de la Llei es tractarà més a fons dins de l'apartat de persones discapacitades, s'ha de tenir en compte la

© Síndic

rellevància del tema pel que fa a les persones grans. A més, alguns dels interrogants, encara oberts, en l'aplicació de la normativa, com ara la mort de la persona beneficiària durant el procés de reconeixement de la situació de dependència, han estat pròpies d'aquest col·lectiu.

Llistes d'espera als centres per a la tercera edat

Un dels problemes més recurrents —i no per això menys importants— que afecta el col·lectiu de la gent gran és el de la insuficiència de recursos per cobrir la demanda. Així, el 2008 s'han tornat a rebre queixes sobre la gestió de les llistes d'espera dels equipaments residencials.

A més de les queixes rebudes, el Síndic ha pogut detectar de primera mà les deficiències i les característiques dels equipaments destinats a les persones grans. Membres de la institució han visitat onze centres de tot Catalunya. La informació obtinguda, relativa al nombre de places, l'estructura, la tipologia d'usuaris, el nombre de treballadors, els serveis, les queixes i les propostes de millora, ha estat molt valuosa i el Síndic té previst continuar amb aquestes visites.

Immigració

Tot i que la intervenció del Síndic en matèria d'immigració s'ha vist molt reduïda des que el 2007 va deixar de supervisar les subdelegacions del Govern a Catalunya, encara s'han dut a terme gestions en casos d'urgència. A més, totes les queixes rebudes sobre estrangeria s'han remès al Defensor del Poble després de recopilar tota la informació i de fer-ne un estudi acurat. Entre aquestes queixes en destaquen de relacionades amb els visats de reagrupament familiar i les autoritzacions de residència per circumstàncies especials.

Pel que fa a casos urgents, el Síndic va decidir intervenir arran d'una consulta sobre una dona estrangera detinguda al centre d'internament de la Zona Franca amb una ordre d'expulsió de la Subdelegació del Govern per situació irregular. La interessada vivia amb el seu fill menor d'edat que seguia un tractament en un hospital de Barcelona. Especialment motivat per la situació de desemparament en què quedaria l'infant, el Síndic va fer gestions davant de la Subdelegació del Govern i del Defensor del Poble que van permetre que es dictés una nova resolució, segons la qual l'expulsió es substituïa per una sanció econòmica.

Drets dels interns en centres penitenciaris

La massificació dificulta el trasllat dels interns

La sobresaturació dels centres penitenciaris de Catalunya i de la resta de l'Estat és un obstacle a l'hora de traslladar interns entre administracions. Exemples d'aquesta situació en són les diverses queixes que ha rebut el Síndic d'interns, tant d'alguns que volen ser traslladats a Catalunya com d'altres que en volen marxar, i també d'interns recelosos dels trasllats pels perjudicis que això els pot causar.

De la mateixa manera, també hi ha hagut queixes relacionades amb trasllats dins de Catalunya mateix. En aquest sentit, tot i que l'obertura de nous centres dóna esperances als interns de poder ser traslladats a llocs més propers a les seves famílies, de moment això no s'ha materialitzat, ja que la creació de noves dependències (Brians 2, el juny de 2007; Lledoners, l'octubre de 2008, i Joves Quatre Camins, el novembre de 2008) s'ha destinat a descongestionar la resta de centres.

© Jordi Canyameres

Suggeriments per millorar l'atenció dels interns amb trastorns mentals

Arran de les queixes rebudes sobre la situació i el tractament dels interns amb trastorn límit de personalitat, el Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici.

Després d'investigar a fons la situació, el Síndic va evidenciar l'augment de malalts mentals als centres penitenciaris i va alertar sobre la manca de recursos per atendre'ls i sobre la insuficient tutela per part de l'Administració.

Descoordinació judicial i dels equips mèdics en l'execució de mesures de seguretat i falta de connexió entre les fases de tractament del malalt i les de seguiment i reinserció social, són algunes de les anomalies detectades. També falten especialistes i places d'atenció especialitzada.

Entre els suggeriments formulats als departaments de Justícia i de Salut destaquen el fet de formar els professionals penitenciaris i sanitaris, dotar adequadament les unitats de psiquiatria i afavorir la substitució de la presó per mesures penals alternatives. Amb-dós departaments van acceptar la majoria de suggeriments.

Persones discapacitades

400 queixes de discapacitats sobre la Llei de dependència

Un 75% de les queixes rebudes sobre l'aplicació de la Llei de dependència corresponen a persones amb discapacitat. La majoria han posat de manifest 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. També els retards en l'aprovació del programa individual d'atenció (PIA) i en el pagament de les prestacions han estat queixes recurrents durant els darrers mesos.

El Síndic ha recomanat que s'arbitrin les mesures organitzatives adequades per corregir aquests retards, que s'asseguri un accés fàcil a la informació sobre els procediments i que es millori la coordinació entre els serveis implicats. A més, cal incrementar de manera substancial els centres i els serveis disponibles perquè les persones dependents rebin la prestació o el servei més adequat.

La supressió de barreres arquitectòniques, una assignatura pendent

El 4 de desembre de 2008 va finalitzar el termini de 15 anys previst per la llei per elaborar els plans d'adaptació i supressió de barreres arquitectòniques. Tot i això, com han posat de manifest les queixes rebudes de persones amb problemes de mobilitat reduïda tant de l'àmbit local com de diferents operadors de transports públics, Catalunya encara està molt lluny d'arribar als mínims desitjables.

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar el grau de compliment de la normativa per part de les administracions catalanes.

© Jordi Soteras

DRETS SOCIALS I ECONÒMICS

El fenomen creixent de la segregació escolar a Catalunya ha estat analitzat en un informe extraordinari que ha tingut molta repercussió mediàtica i que ha posat sobre la taula la necessitat que les administracions prenguin mesures urgents.

Els problemes de sorolls i la confusió normativa que els envolta han destacat en el camp del medi ambient. En l'àmbit de la salut, han augmentat les actuacions d'ofici, algunes derivades del cicle de visites als centres sanitaris. Quant a l'habitatge, el Síndic ha demanat més agilitat en la gestió dels ajuts d'emancipació.

Actuacions	consultes	queixes	d'ofici	total
Educació	676	523	11	1.210
Medi ambient	941	444	9	1.394
Salut	940	332	14	1.286
Treball i pensions	540	79	4	623
Tributs	664	223	3	890
Habitatge i urbanisme	1.530	681	2	2.213
Total	**5.291**	**2.282**	**43**	**7.616**

Les actuacions d'aquest àmbit han significat el 36,2% del total el 2008. Les queixes han representat el 40,9% del total.

Educació

L'any 2008 el Projecte de llei d'educació ha iniciat el tràmit parlamentari. El Síndic n'ha valorat alguns aspectes positius, com ara els canvis en la reserva de places per a alumnat amb necessitats educatives específiques. També ha alertat, però, de la indefinició del control i l'efecte dels fraus en el procés d'admissió.

Pel que fa als polèmics processos d'admissió, el Síndic n'ha rebut nombroses queixes i ha detectat diversos fraus, com ara els falsos empadronaments, a l'hora de triar escola. També ha observat que els mecanismes per fer controls sobre aquests fraus són molt dèbils i de vegades, malgrat l'existència de denúncies, hi ha ajuntaments que no investiguen el cas.

El mes de març de 2009 el Departament d'Educació ha anunciat mesures més estrictes, de manera que si es detecta que s'han falsejat les dades quan ja ha començat el curs, l'alumne implicat perdrà la plaça al centre de cara al curs vinent i haurà de tornar a fer el procés de preinscripció. Fins ara, la pèrdua de plaça només era efectiva si es detectava l'engany abans del curs.

Falten places i centres en condicions

El Síndic ha rebut queixes per problemes de saturació de l'oferta i de la manca de provisió suficient de places escolars a diversos municipis, com ara Barcelona, Sabadell, Molins de Rei, Olesa de Montserrat, Lleida, Reus, Figueres, Badalona, Cornellà, Girona i Vilanova i la Geltrú.

Com a conseqüència, s'han assignat places en escoles allunyades dels domicilis dels alumnes i s'han hagut d'ampliar ràtios, grups i centres un cop acabada la preinscripció. A aquests problemes de planificació, s'hi ha d'afegir el retard en la construcció de

© Antonio Rubio

nous centres o en la rehabilitació de centres ja existents, que comporta que s'hagin de fer servir aules prefabricades o que s'utilitzin com a classe espais no dissenyats amb aquest fi. En definitiva, molts alumnes i docents es troben en condicions precàries, una situació que s'allunya dels compromisos adquirits per les administracions.

Cal més implicació contra la segregació escolar

Arran dels indicis detectats durant els últims anys de la creixent segregació escolar a Catalunya, el Síndic va decidir elaborar un informe extraordinari, presentat al Parlament l'abril de 2008.

El Síndic va arribar a la conclusió que no es pot responsabilitzar de la segregació escolar exclusivament al moviment migratori ni a la segregació residencial, ja que, com l'informe evidencia, la segregació escolar és en molts barris clarament superior a la urbana. També va observar 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 l'alumnat amb necessitats educatives específiques o les adscripcions entre centres de primària i secundària són alguns exemples d'instruments 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.

Queixes sobre el servei de transport i de menjador

Les beques i els serveis de transport i menjador són un dels temes d'educació sobre els quals el Síndic rep més queixes. Pel que fa al transport, les més freqüents durant el 2008 han estat per canvis en la provisió del servei, com ara increments del cost o reducció de rutes de transport.

La denegació de beques de menjador perquè no es compleixen els requisits també ha estat motiu de queixa. El Síndic ha recordat a l'Administració que aquests serveis conformen un dels àmbits bàsics de la política educativa a l'hora de garantir la igualtat d'oportunitats en l'educació.

Medi ambient

El 2008 ha estat marcat per la sequera, que ha generat moltes consultes, i per la confusió normativa que hi ha en matèria de sorolls, derivada del fet que la legislació municipal no està adaptada a la catalana i que aquesta última tampoc no encaixa amb l'estatal. Aquesta situació posa els ajuntaments en una situació molt incòmoda i afecta tota la societat.

Pisos turístics separats dels residencials

S'han rebut queixes per les conductes incíviques dels usuaris de pisos turístics, que provoquen molèsties als veïns. A partir d'una trobada amb la Síndica de Greuges de Barcelona, el Síndic ha recomanat que els municipis evitin la coexistència d'habitatges residencials amb els d'ús turístic. En línia amb aquesta recomanació, el districte de Ciutat Vella, que ja havia limitat el nombre de pisos turístics i n'havia clausurat més de 400 d'il·legals, ha anunciat, el febrer de 2009, que vol intentar agrupar-los en blocs sencers sense veïns.

El Síndic també recomana que la regulació que estan elaborant conjuntament els departaments de Medi Ambient i Habitatge i el d'Innovació, Universitats i Empresa inclogui un règim d'obligacions i prohibicions que reculli, entre d'altres, la prohibició de causar molèsties per sorolls a la resta de veïns, l'obligació de lliurar als inquilins les normes de convivència i l'obligació d'aquests de respectar-les.

© Jordi Feliu

Mesures contra l'exposició a l'amiant

El Síndic va obrir una investigació a partir de la queixa d'una associació d'afectats per l'exposició al pols de l'amiant de Cerdanyola del Vallès, població on va haver-hi durant 90 anys una empresa que fabricava materials d'amiant.

Després d'estudiar el cas, el Síndic va fer arribar un conjunt de recomanacions a diversos departaments de la Generalitat per engegar les mesures adequades que garanteixin la salut de les persones i la prevenció del medi ambient amb relació a l'amiant.

Localitzar els punts on hi hagi abocaments, evitar-ne nous focus i descontaminar els punts contaminats són algunes de les mesures proposades. També va recomanar elaborar plans de salut i d'ajudes, i protocols de vigilància per a les persones afectades. Finalment, va suggerir acordar la retirada dels productes que contenen amiant i va demanar a l'Administració que estudiés el tema per determinar-ne els responsables.

Salut

Com cada any, s'han rebut moltes queixes sobre les llistes d'espera per accedir als especialistes, per a proves diagnòstiques i, sobretot, per a intervencions quirúrgiques. També n'hi ha hagut de relacionades amb una mala atenció, tant pel que fa a l'atenció personal com a una possible mala praxi.

L'ampliació de prestacions i serveis sanitaris també han estat motiu d'estudi. L'activitat del Síndic s'ha completat amb un cicle de visites als centres sanitaris per veure les instal·lacions i dialogar amb els professionals que hi treballen.

© Síndic

Gratuïtat per a les vacunes internacionals

L'increment de persones que fan viatges internacionals a països en vies de desenvolupament o amb risc de contraure certes malalties, tant per turisme com per visitar la família, en el cas dels immigrants, s'ha traduït en l'aparició de malalties importades. Això ha fet sorgir la necessitat d'establir mesures de prevenció i d'atenció posterior.

Actualment a Catalunya es cobra en la majoria de centres de vacunació internacional. Els centres que estan integrats al Servei Exterior del Ministeri de Sanitat no cobren cap import per la visita, però els adscrits a l'Institut Català de la Salut (ICS) i a centres aliens sí que ho fan, i l'import varia en funció de si es tracta d'un centre de l'ICS (13,5 euros) o no (l'Hospital Clínic, per exemple, cobra 35 euros). El fet d'haver de pagar pot dissuadir molts usuaris de vacunar-se.

Davant d'aquesta situació, el Síndic ha recomanat al Departament de Salut que les visites als centres de vacunació internacional s'ofereixin com una prestació més a càrrec de la sanitat pública.

Garanties de provisió a les farmàcies

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per estudiar problemes puntuals que havia detectat en el subministrament de medicaments a les farmàcies. El Departament de Salut, en resposta a la demanda d'informació del Síndic, va explicar que el model vigent de proveïment de medicaments assegurava una cobertura adequada a tot el territori. Tot i així, va reconèixer l'existència de problemes puntuals i que s'havien adoptat les mesures adequades per solucionar-los.

Satisfet de l'actuació de l'Administració, el Síndic va finalitzar la investigació. De tota manera, va aprofitar per suggerir al Departament de Salut que fes servir les competències exclusives i desplegués la legislació en matèria d'ordenació farmacèutica. Aquesta legislació hauria de preveure unes existències mínimes als magatzems de distribució. Algunes comunitats autònomes, com Castella-La Manxa, les Canàries i la Comunitat Valenciana, ja han portat a terme aquest desplegament normatiu.

© Síndic

Treball i pensions

Mesures per fomentar la reinserció laboral

La gestió del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), dependent del Departament de Treball, ha estat motiu de diverses queixes. Algunes pel retard en la tramitació d'ajuts als cursos. També se n'han rebut per les condicions precàries de les aules d'un dels centres on s'imparteixen cursos, per la manca d'informació en un procés de selecció de feina i per errors en la gestió i la tramitació de subvencions del Pla d'ocupació.

Pel que fa a les oficines de treball de la Generalitat (OTG), el Síndic ha observat que el Departament de Treball està engegant noves mesures per facilitar la reinserció de les persones desocupades. Entre aquestes, destaca la incorporació d'espais virtuals a la xarxa d'oficines de treball catalanes, de manera que durant el 2009 s'instal·laran més de 300 punts d'autoservei, que permetran accedir als serveis telemàtics per obtenir certificats, consultar ofertes de feina i cursos de formació.

Tributs

Exempció de l'impost de vehicles per a persones discapacitades

Durant el 2008 han destacat les queixes relacionades amb l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM) a persones amb una discapacitat igual o superior al 33%. Les actuacions del Síndic en aquest àmbit han tingut un doble vessant.

D'una banda, s'ha estudiat la negativa d'alguns ajuntaments a aplicar retroactivament aquest impost. De l'altra, també han estat múltiples les queixes perquè alguns municipis han desestimat la sol·licitud d'aquesta exempció per discrepàncies amb l'acreditació de la minusvalidesa.

Emparat en la legislació, en ambdós casos, el Síndic ha suggerit a les administracions implicades que rectifiquin i que facin efectiva l'exempció d'aquest impost. A més, els ha recordat que, tot i l'interès recaptatori que tenen els tributs, cal protegir altres valors com ara donar garanties suplementàries a les persones amb discapacitat perquè visquin amb plenitud de drets.

Urbanisme i habitatge

Consens ciutadà en els plans de les àrees residencials estratègiques

Les àrees residencials estratègiques es van crear per fer front a les necessitats actuals d'habitatge i a la demanda dels propers anys. L'Administració ha optat per desenvoluparles mitjançant els plans directors urbanístics per aconseguir crear més habitatge amb el mínim temps possible.

Tot i que el Síndic valora positivament l'esforç de l'Administració de buscar fórmules previsores per satisfer la demanda d'habitatge social, també ha observat que la rapidesa en l'establiment dels plans directors urbanístics ha generat problemes i queixes perquè no permeten la participació ciutadana.

El Síndic ha recomanat al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que prengui les mesures necessàries perquè els ciutadans tinguin accés als expedients dels plans directors, hi puguin presentar allegacions i aportar-hi suggeriments.

Error en el sorteig d'habitatges de Barcelona

Un error comès per l'Ajuntament de Barcelona en el procés del sorteig d'habitatges de la ciutat va motivar queixes. El Síndic va considerar que l'error era imputable al consistori, que va incloure els afectats en un sorteig destinat només a persones residents en un determinat barri, sense que complissin el requisit de l'empadronament, de manera que es van excloure d'un altre sorteig en el qual sí que complien els requisits.

El fet que les persones afectades no presentessin al·legacions dificultava l'exigència d'una responsabilitat patrimonial per part de l'Administració i el Síndic va recomanar acords entre les parts per evitar que el procés entrés en via judicial i s'allargués.

El Síndic va reconèixer que l'Administració no havia arribat a vulnerar els drets dels afectats. El fet que resultessin afavorits per un sorteig públic només els atorgava una expectativa de dret, ja que els requisits de participació en el sorteig encara s'havien de comprovar. No es va pronunciar sobre els danys i perjudicis causats per l'errada, ja que hi havia un procediment judicial en curs. De tota manera, va suggerir a l'Ajuntament que prengués mesures per evitar que la situació es repetís.

Retards en els ajuts de la renda bàsica d'emancipació

Els retards i la lentitud en el reconeixement de la renda bàsica d'emancipació i el pagament d'aquest ajut un cop reconegut s'han fet evidents a partir de les nombroses queixes rebudes. En molts casos, la lentitud ha estat motivada per la dificultat de corregir errors de les sol·licituds, ja que la gestió dels ajuts és compartida pel Departament de Medi Ambient i el Ministeri d'Habitatge.

El Síndic ha suggerit mesures especials per agilitar les tramitacions de les sol·licituds que ja fa mesos que estan endarrerides i paralitzades per problemes tècnics.

ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS

El Síndic ha tornat a insistir en la mala praxi de les administracions que incompleixen l'obligació de resoldre les sol·licituds dels ciutadans, segons el procediment i el termini legal establerts. Això, a més, té un efecte negatiu sobre la participació ciutadana en els afers públics.

Pel que fa a consum, el 2008 s'han rebut múltiples queixes sobre el servei de Bicing de Barcelona i s'ha fet un estudi sobre la situació de les oficines municipals i comarcals de consum. Arran de la visita a la Val d'Aran, s'han obert dues actuacions d'ofici amb relació a la realitat lingüística d'aquest territori. A final d'any s'ha tancat l'actuació oberta el 2007 sobre la situació dels registres civils.

Actuacions	consultes	queixes	d'ofici	total
Dret a una bona administració	3.586	1.080	14	4.680
Drets dels consumidors	3.511	444	9	3.964
Drets lingüístics	197	30	--	227
Drets de participació	49	66	1	116
Llibertat, seguretat i Administració de justícia	1.099	241	3	1.343
Cultura	98	20	--	118
Total	**8.540**	**1.881**	**27**	**10.448**

Les actuacions d'aquest àmbit han significat el 49,7% del total el 2008.
Les queixes han representat el 33,8% del total.

Dret a una bona administració

Moltes de les queixes relacionades amb el procediment administratiu que rep el Síndic fan referència a procediments sancionadors en matèria de trànsit. Entre les diverses modificacions normatives de l'any 2008 en aquest àmbit destaca una sentència sobre l'exigència a l'Administració de millorar les bones pràctiques administratives, com ara les notificacions personals.

Pel que fa a la responsabilitat patrimonial, com cada any el Síndic ha tornat a insistir en l'obligació de les administracions de resoldre les reclamacions dels ciutadans segons els procediments establerts per la normativa i dins del termini legal.

Quant a funció pública, cal que el Govern faci el desplegament normatiu de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, pendent des que es va aprovar l'any 2007.

Vulneració del dret de resposta

Com constaten les nombroses queixes que rep el Síndic, els casos en què les administracions no responen les sol·licituds dels ciutadans són encara massa freqüents. Cal recordar que l'Administració està obligada per llei a donar respostes suficients i fonamentades i que, quan ho incompleix, cau en una pràctica de mala administració i vulnera els drets dels ciutadans.

Després d'estudiar les queixes, el Síndic ha alertat les administracions implicades que quan incompleixen el deure de respondre les consultes sovint també aconsegueixen desincentivar les iniciatives de participació i col·laboració. També ha recordat que quan una administració no és directament competent en alguna qüestió plantejada, igualment té l'obligació d'orientar la persona que la formula en la recerca de solucions.

© Síndic

Drets dels consumidors

Durant el 2008 s'han continuat signant convenis amb les empreses privades que presten serveis d'interès general. A banda del que ja s'havia signat amb Telefónica, se n'han firmat amb Ferrocarrils de la Generalitat, Gas Natural, Fecsa Endesa i Aigües de Barcelona (AGBAR).

A final de 2008 s'ha signat la Llei de garantia i qualitat de subministrament elèctric, que en referma el caràcter de servei essencial i dedica una atenció especial a la qualitat. Les queixes rebudes pel Síndic, però, posen de manifest que encara hi ha persones que no tenen accés a aquest servei o no en poden assumir el cost.

Sistemes d'arbitratge gratuïts per als usuaris del Bicing

Fruit de les nombroses queixes rebudes amb motiu de les penalitzacions i els recàrrecs del servei del Bicing per un excés de temps d'ús de la bicicleta –més enllà del permès–, el Síndic va preguntar a l'Ajuntament de Barcelona quin mètode utilitzava per detectar aquestes irregularitats.

El consistori va respondre que es basa en un sistema informàtic que monitoritza els moviments de les bicicletes i que, a més, els usuaris poden informar d'incidències amb l'ancoratge per mitjà d'un telèfon gratuït.

Atès que les penalitzacions i els recàrrecs es fan efectius de seguida i que molts cops l'usuari té la percepció que ha deixat la bicicleta ancorada correctament i dins del termini permès, el Síndic va considerar que els afectats no disposaven de mitjans per provar la seva versió dels fets.

Davant d'aquesta manca de mitjans probatoris és cabdal, per tant, que els usuaris tinguin accés a sistemes de resolució de conflictes alternatius als tribunals de justícia, com ara el sistema d'arbitratge. En aquest sentit, el Síndic va detectar que les condicions generals reguladores del Bicing mencionen que està adherit al Tribunal d'Arbitratge de Barcelona (servei que comporta un cost per a l'usuari) però no fan esment de la submissió a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona o a la Junta Arbitral de Transport, malgrat que ambdues són gratuïtes per al ciutadà.

El Síndic va considerar que aquesta manca d'informació suposava una vulneració de drets i va suggerir que Bicing informés els usuaris de les juntes arbitrals sense cost a les quals està adherit.

Tot i que el suggeriment encara està pendent d'acceptació, Bicing ja ha posat en marxa un servei perquè els usuaris obtinguin un comprovant electrònic quan acabin el desplaçament per si superen el temps permès. A més si acosten la targeta al lector poden verificar si la bicicleta s'ha tornat correctament.

© Jordi Soteras

Més difusió de les oficines municipals de consum

Un estudi sobre el funcionament de les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor ha centrat bona part de la feina del Síndic en l'àmbit de consum. A partir d'un qüestionari adreçat a aquestes oficines i de l'anàlisi de les queixes rebudes els darrers anys amb relació a l'actuació d'aquests serveis locals, el Síndic ha arribat a algunes conclusions i alguns suggeriments per millorar el servei.

El creixement de les queixes i consultes sobre consum és constant i s'aprecia un augment de la consciència d'aquests tipus de drets. En aquest sentit, cal una definició millor dels ens que protegeixen els drets dels consumidors i més difusió de les oficines comarcals de consum.

És cabdal que el servei d'atenció al consumidor tingui identitat pròpia, amb prou recursos, personals i econòmics. També és important adaptar els horaris d'atenció al públic a les necessitats reals d'un municipi i fomentar l'accés telemàtic. Pel que fa a les funcions, cal impulsar canvis normatius que assegurin que les oficines assumeixin les tasques d'informació, la resolució de reclamacions i la tramesa de denúncies a l'òrgan competent.

Drets lingüístics

Pel que fa als drets lingüístics en l'àmbit de l'ensenyament, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per fer el seguiment de les mesures que el Departament d'Educació ha d'adoptar per tal de complir la sentència de l'any 2004 del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya –confirmada el 2008 pel Tribunal Suprem–, que obliga el Departament d'Educació a consultar la llengua habitual de la família en la preinscripció escolar.

També s'ha tramitat una queixa amb relació a la manca de versió en castellà de la majoria de llibres de text i, en sentit contrari, una altra sobre la manca de disponibilitat de materials en català.

Actuacions del Síndic amb relació a l'aranès

El Síndic ha tramitat dues actuacions que afecten els drets lingüístics amb relació a l'aranès. Una, oberta arran del desplaçament de la institució a Vielha, sobre l'aplicació dels criteris d'assignació dels especialistes interins d'infantil i primària a les escoles de la Val d'Aran, que es fa sense tenir en compte la realitat lingüística de la zona. L'altra tracta sobre la consideració que ha de tenir l'aranès en els diferents àmbits de la funció pública a l'hora de proveir vacants en aquest territori.

Llibertat, seguretat i Administració de justícia

Alternatives als figurants en les rodes de reconeixement

Després de rebre diverses queixes de persones que havien estat seleccionades per assistir com a figurants a un reconeixement en roda, el Síndic va optar per estudiar a fons els possibles drets vulnerats i el protocol d'actuació dels Mossos d'Esquadra.

Els promotors de les queixes van explicar que els agents dels Mossos els van aturar pel carrer i els van citar a un jutjat amb poc temps d'antelació. Van haver d'esperar entre dues i tres hores al jutjat i, en algun cas, la roda es va suspendre i no els van donar cap explicació.

Un cop analitzat el cas, el Síndic va fer arribar alguns suggeriments al Departament d'Interior i al Tribunal Superior de Justícia de

Catalunya (TSJC) per minimitzar els perjudicis i el sentiment d'angoixa que aquestes situacions provoquen als seleccionats.

Avisar amb prou antelació les persones seleccionades, buscar alternatives per no haver de cercar els figurants a la via pública (com ara persones ja detingudes que es troben a les comissaries o interns a centres de presons) informar degudament de tot el procés els figurants seleccionats i agilitar el temps d'espera de les rodes són alguns d'aquests suggeriments. Tots els suggeriments han estat acceptats tant pel Departament d'Interior com pel TSJC.

© Jordi Canyameres

Cal millorar el servei dels registres civils

Fins a 53 queixes s'han inclòs en l'actuació d'ofici sobre registres civils, que ha portat el Síndic a analitzar la situació d'aquests ens del cos de justícia durant el 2007 i el 2008. D'aquestes queixes, 20 s'han tramès al Defensor del Poble perquè feien referència al Registre Civil Central.

El Síndic, que ha acabat aquest estudi al final de 2008, considera que és necessari dotar els registres civils d'una centraleta telefònica amb un mínim de dues línies per facilitar informació als ciutadans i que cal millorar l'atenció presencial amb més punts informatius i un horari d'atenció al públic més ampli.

Pel que fa als tràmits per Internet, ha suggerit incorporar un servei de cita prèvia per a les inscripcions de naixement i les tramitacions d'expedients de matrimoni, fe de vida o nacionalitat. Quant als recursos humans, el Departament de Justícia hauria de cobrir les places vacants tant amb personal interí com readaptant les plantilles de titulars a les necessitats actuals.

PROJECCIÓ INSTITUCIONAL

© Jordi Soteras

Més de 200 persones en la inauguració de la nova seu

Des de finals de 2008 la seu del Síndic es troba al passeig de Lluís Companys, 7, de Barcelona, davant de l'Arc de Triomf. Es tracta de la tercera seu des que es va crear la institució, ara fa 25 anys. Tot i que el trasllat es va fer a final d'octubre, la inauguració oficial no va tenir lloc fins el 10 de desembre, amb la presència de més de 200 persones. Entre elles, el defensor del poble d'Espanya, el defensor de Suècia, el conseller d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, l'alcalde de Barcelona, i el president del Parlament de Catalunya.

El notable creixement de la institució, a causa del gran increment de queixes i consultes, va fer necessari buscar el nou emplaçament. L'edifici, que té 3.106 m² dividits en cinc plantes, havia albergat, abans de la seu del Síndic, dependències del Departament de Salut.

A més de l'acte central de la inauguració, també es va convidar diversos col·lectius de l'àmbit dels serveis socials per mostrar-los les noves dependències i es van organitzar actes especials per a la infància i per als mitjans de comunicació. La setmana inaugural es va tancar amb una jornada de portes obertes.

© Síndic

© Jordi Soteras

Exposició "Obrim portes als drets"

Coincidint amb la inauguració de la nova seu, el Síndic va presentar l'exposició "Obrim portes als drets", creada al voltant de tres dates històriques que la institució celebra el 2009: 600 anys de la creació dels provisors de greuges, 30 de l'Estatut de 1979, que recollia la figura del Síndic, i 25 anys de la Llei reguladora i la fundació de la institució actual.

La mostra, que recull la utilitat del Síndic per als ciutadans a través de les portes que ha anat obrint durant els 25 anys de funcionament, ha estat concebuda per ser itinerant.

Segona campanya de publicitat en televisió

Seguint amb l'esforç de fer el Síndic més accessible i proper, l'Àrea de Comunicació ha impulsat una nova campanya de difusió als mitjans de comunicació per augmentar el coneixement de la figura i la tasca del Síndic arreu de Catalunya. A més d'anunciar en premsa escrita el trasllat de seu, també s'han fet anuncis a televisió i ràdio sobre la tasca de la institució. El missatge que s'ha volgut transmetre és que totes les persones, independentment de l'edat, l'origen, la condició o el sexe, poden adreçar-se al Síndic per defensar els seus drets.

L'efecte de la campanya, la segona en televisió que ha fet el síndic Ribó durant el seu mandat, ha estat notable i immediat, i s'ha traduït en un increment d'usuaris del telèfon gratuït del Síndic i d'entrada de queixes i consultes.

El web ara també en aranès i francès

El web del Síndic, www.sindic.cat, ha viscut diverses millores durant l'any 2008. Així, per exemple, s'ha estrenat una versió en aranès i una en francès, que s'han afegit a les ja disponibles en català, castellà i anglès. A part d'haver traduït la majoria de continguts, periòdicament s'actualitzen en totes les llengües les notícies sobre actuacions i novetats del Síndic i els usuaris poden presentar queixes i formular consultes en les cinc llengües en què està disponible el web.

Una altra novetat ha estat la renovació, tant pel que fa a la imatge com als continguts, de la pàgina web d'infants i de joves. Ja el 2009, coincidint amb la presentació de l'Informe anual 2008, el web ha incorporat una aplicació que permet consultar totes les resolucions de l'any.

Nou servei de videoconferència a Vielha

Amb l'objectiu d'apropar-se al màxim a tots els racons de Catalunya s'ha instal·lat un servei de presentació de queixes per videoconferència a la Val d'Aran. Inaugurat durant la visita del Síndic a Vielha a final de juny, el nou sistema està ubicat a la biblioteca de Vielha i representa l'onzè punt de connexió de la xarxa de videoconferència de la institució.

El Síndic presenta l'Informe anual en quatre localitats

Quatre conferències monogràfiques, a Badalona, Reus, les Borges Blanques i Banyoles, han centrat les presentacions territorials de l'Informe 2007, dutes a terme durant el mes de juny de 2008. A més d'explicar les actuacions més rellevants i les problemàtiques més freqüents de cada zona, les xerrades han servit per atendre directament els dubtes dels veïns amb relació a l'activitat del Síndic.

Xerrades en l'àmbit docent i presentació de la Carta de serveis

El Síndic ha participat al llarg de 2008 en nombrosos actes públics a tot Catalunya per promoure la defensa dels drets de les persones. Destaquen la Jornada de Síndics i Defensors Locals (Fòrum SD) que Rafael Ribó va cloure a Lleida el dia 28 de febrer. A principis de març, el síndic va fer una xerrada a l'Edifici del Sucre de Vic, convidat per l'Aula d'Extensió Universitària de la Gent Gran d'Osona.

També en l'àmbit docent, el 21 d'abril es va reunir amb professors, pares i alumnes de l'Escola Pia de Mataró, el 26 de novembre va participar en una conferència-col·loqui amb els alumnes, professors i pares d'ESO i batxillerat de l'IES Castellar de Castellar del Vallès i el maig va fer una xerrada sobre el batxillerat nocturn a l'institut Lluís de Peguera de Manresa.

Al segon Congrés sobre l'Excel·lència en la Gestió de les Administracions Públiques, que va tenir lloc a Vitòria el 30 de maig, va presentar la Carta de serveis i bona conducta administrativa, que la institució va estrenar el 2008.

Relacions amb els defensors locals i universitaris

Les relacions amb els defensors locals han estat marcades pels convenis de col·laboració, que ja s'han signat amb gairebé tots i per la creació del Departament Local del Síndic, que s'ha traduït en un increment de trucades i visites a la institució per demanar orientació i opinió jurídica.

En l'àmbit universitari cal destacar el nomenament del síndic de greuges de la Universitat Oberta de Catalunya i la participació de Rafael Ribó en l'acte inaugural de la Trobada Anual de Síndics i Defensors Universitaris.

© Ajuntament de Castellar del Vallès

El síndic, Rafael Ribó, i l'alcalde de Castellar del Vallès, Ignasi Giménez, van signar el conveni de col·laboració el novembre 2008.

Convenis per millorar la supervisió de drets en l'àmbit local

Durant el 2008 el Síndic ha signat convenis marc amb les diputacions de Barcelona, Lleida i Girona, amb l'Associació Catalana de Municipis i Comarques i amb la Federació de Municipis de Catalunya. El motiu és impulsar acords concrets amb els ajuntaments que permetin al Síndic dur a terme una tasca de supervisió de drets en l'àmbit local més àgil i completa.

Així, el Síndic ja ha subscrit convenis específics amb els ajuntaments de Sant Adrià de Besòs, Castellar del Vallès, Sant Sadurní d'Anoia, Cubelles i Cardedeu. En virtut dels acords, el Síndic ha instal·lat unes bústies a cada localitat perquè els veïns hi puguin dipositar les seves queixes, que es recullen periòdicament. A més, assessors del Síndic es desplacen a cada localitat amb regularitat per atendre visites en persona. Les activitats del Síndic a cada zona es detallaran en un informe específic.

L'aplicació del conveni, que s'estendrà a més localitats durant el 2009, ha estat molt positiva per a totes les parts.

Projectes amb el Comissari Europeu de Drets Humans

La col·laboració del Síndic amb el Comissari de Drets Humans del Consell Europa, iniciada fa gairebé 10 anys, s'ha centrat el 2008 en la participació en dues iniciatives de treball en xarxa dels ombudsman. D'una banda, ha participat, com a observador, en un projecte pilot del Comissari per agilitar les sentències del Tribunal Europeu dels Drets Humans. De l'altra, també ha assistit als seminaris emmarcats en el projecte Peer-to-Peer, que pretén enfortir el paper de les institucions de defensa dels drets humans.

Reunió de la Junta Mundial de l'IOI a Hong Kong

La reunió anual de la Junta Directiva Mundial de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI) va tenir lloc a Hong Kong (Xina) del 5 al 7 de novembre i va reunir dinou dels vint-i-dos membres que la integren, entre ells, el síndic, Rafael Ribó, director de la regió europea.

Durant la trobada es va renovar l'encàrrec al síndic d'impulsar la col·laboració entre l'IOI i les Nacions Unides per promoure la figura de l'ombudsman a nous països, com a institució garant dels drets dels infants.

La Junta va aprofitar per seleccionar Viena com a nova seu de l'IOI, en substitució de l'actual, ubicada a la Universitat d'Alberta, al Canadà

El Síndic acull una reunió del Bureau de l'AOMF

L'òrgan directiu de l'Associació de Mediadors i Ombudsman de la Francofonia (AOMF) es va reunir a Barcelona el mes d'octubre. El síndic, membre de ple dret de l'AOMF, va exercir d'amfitrió. A més, en qualitat de membre de la Junta Directiva de l'IOI i per encàrrec d'ambdues associacions, actua de canal de comunicació.

Ribó parla a Gant i a Milà de les relacions entre els defensors

Tant el mateix síndic com altres membres del seu equip han pronunciat diverses conferències arreu d'Europa durant tot l'any, entre les quals destaquen l'organitzada per l'Ombudsman de Valònia, en la qual el director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals del Síndic, Matias Vives, va parlar sobre la mediació local.

En el marc de la conferència titulada "L'impacte de l'ombudsman", organitzada a la ciutat de Gant (Bèlgica), Rafael Ribó va fer una xerrada sobre les relacions entre l'ombudsman i les xarxes subsidiàries de defensors. En la mateixa línia va intervenir en una jornada a Milà sobre el treball en xarxa dels ombudsman. Finalment, va pronunciar la ponència inaugural de la sisena trobada entre el Defensor del Poble Europeu i els defensors del poble regionals de la Unió Europea, que va tenir lloc a Berlín el mes de novembre. La conferència, que portava per títol "La garantia de la independència de l'ombudsman", s'emmarcava en el grup de xerrades dedicades al treball eficaç de l'ombudsman envers els ciutadans.

En l'àmbit de la infància, l'assessora Anna Piferrer va parlar a Roma sobre els nous models d'acollida de menors estrangers i l'adjunt per a la defensa dels drets dels infants, Xavier Bonal, va participar com a ponent al seminari "Experiència internacional de garantia i tutela de la infància i l'adolescència", que va tenir lloc a Sardenya.

© Síndic

El síndic va informar en la reunió de l'AOMF sobre les activitats de l'IOI.

COOPERACIÓ INTERNACIONAL

El Síndic i l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD) col·laboren des de fa uns quants anys en diversos projectes de cooperació a la zona dels Balcans. Aquesta col·laboració va tenir un gran impuls amb la signatura d'un conveni marc de col·laboració entre ambdues institucions l'any 2006, que es va materialitzar amb la posada en marxa de diversos projectes conjunts. Les activitats del Síndic en aquest àmbit també es cofinancen amb recursos de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional per al Desenvolupament (AECID) i d'altres organitzacions. El Síndic destina a la cooperació més del 0,7% del seu pressupost anual.

Presentació a Sarajevo del Protocol marc en casos de maltractaments infantils

El maig de 2008 es va presentar a Sarajevo el Protocol marc d'actuacions en casos de maltractaments a infants a Bòsnia i Hercegovina. Promogut pel Síndic, aquest protocol es va començar a gestar l'any 2006, quan es va assolir el compromís de les institucions competents d'implicar-se en el projecte.

El president del Consell General de la Judicatura i la Fiscalia de Bòsnia i Hercegovina, Branco Peric, va presidir l'acte, en el qual també van intervenir el ministre de Drets Humans i Refugiats, Safet Halilovic, i l'adjunt al síndic per a la defensa dels drets dels infants, Xavier Bonal.

A l'acte, hi van assistir representants de totes les institucions bosnianes implicades en l'elaboració del protocol: ministeris de sanitat, serveis socials, interior i justícia, judicatura, fiscalia i institucions d'ombudsman. També van ser-hi presents representants de l'advocacia, de centres de treball social i de les ONG que treballen en l'àmbit dels drets dels infants.

© Síndic

Una delegació de l'Ombudsman de Sèrbia va visitar la seu del Síndic.

El Síndic encapçala el suport internacional a l'Ombudsman de Sèrbia

L'adjunta al síndic, Laura Díez, va desplaçar-se durant tres mesos de l'any 2008 a Sèrbia per assessorar en el procés d'implantació de la institució d'ombudsman, recentment instaurada al país. D'aquesta manera, el Síndic ha estat la primera defensoria a oferir suport integral al nou Ombudsman. L'adjunta, en qualitat d'experta internacional, va elaborar un informe detallat sobre el funcionament de la institució sèrbia i va formular propostes per orientar-la i millorar-ne l'eficàcia.

Alguns d'aquests suggeriments, relacionats amb la normativa reguladora, l'estructura organitzativa, les competències i la relació amb l'Administració, ja s'han començat a posar en pràctica.

El suport del Síndic a l'Ombudsman de Sèrbia s'engloba dins d'un projecte conjunt amb

l'Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa (OSCE), que cofinança l'ACCD. En el marc d'aquest projecte, una delegació sèrbia, encapçalada per l'ombudsman, Sasa Jankovic, va visitar el mes de maig la seu del Síndic a Barcelona. També es van organitzar quatre conferències de divulgació de la institució a Sèrbia.

Conferència a Novi Sad sobre la independència dels ombudsman

El mes de novembre l'Ombudsman de Vojvodina, amb el suport del Consell d'Europa i la missió de l'OSCE a Sèrbia, va organitzar a Novi Sad, a la província autònoma de Vojvodina, una conferència internacional sobre la independència i la integritat de les institucions d'ombudsman.

L'adjunta al síndic, Laura Díez, va ser l'encarregada d'exposar l'experiència del Síndic en aquest àmbit i les condicions que garanteixen l'autonomia pressupostària de les institucions d'ombudsman.

Impuls del sistema d'assistència jurídica gratuïta a Vojvodina

El projecte d'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia, dut a terme pel Síndic des de l'any 2004 fins al 2007, va donar pas a un segon projecte, iniciat el 2007, per incorporar aquest mateix sistema a la província autònoma de Vojvodina. El nou pla també preveu la institucionalització a tot el territori serbi de dos serveis: el servei d'orientació jurídica i el torn d'ofici.

El Síndic (amb el suport de l'ACCD i l'AECID) i el Consell Executiu de Vojvodina cofinancen el servei del torn d'ofici. Pel que fa als serveis d'orientació jurídica impulsats en el marc del projecte, que han de conviure amb els ja existents, està previst que siguin finançats pels ajuntaments respectius i prestats pel

© Síndic

L'adjunt d'infants del síndic, Xavier Bonal, en l'acte de presentació a Sarajevo del Protocol marc en casos de maltractaments infantils.

Col·legi d'Advocats a Vojvodina. L'èxit de la implantació d'aquest model a Vojvodina, que representa un terç de la població del país, ha de servir per constatar que un sistema integral d'aquest tipus pot funcionar a escala estatal, ja que la seva sostenibilitat depèn del fet que l'Administració sèrbia n'assumeixi, progressivament, el finançament.

Durant el 2008 s'han atès 889 persones als serveis d'orientació jurídica establerts en el marc del projecte. L'any 2009 ja s'ha posat en marxa el torn d'ofici.

L'ombudsman de Macedònia visita el Síndic

A principi de 2008 l'ombudsman de Macedònia, Ixhet Memeti, va visitar el Síndic. Les competències de cada institució, les relacions i la col·laboració amb les administracions respectives i l'efectivitat de les resolucions emeses van ser alguns dels temes tractats.

També es van abordar les propostes relatives al Protocol facultatiu de la Convenció de les Nacions Unides contra la Tortura, pel que fa als mecanismes de supervisió que s'hi estableixen.

SÍNDIC
EL DEFENSOR DE LES PERSONES

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
Passeig de Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

deposito legal.
ISSN 2013-3081