INFORME AL PARLAMENT 2009

SÍNDIC

EL DEFENSOR DE LES PERSONES

INFORME AL PARLAMENT 2009

SÍNDIC

EL DEFENSOR DE LES PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: Maig de 2010
Informe al Parlament 2009
ISSN:
Dipòsit legal:
Impressió: Tallers Gràfics Hostench SA
Maquetació: Nieves de Lizaur

Imprès sobre paper ecològic

Disseny original: America Sanchez
Foto portada: © Jordi Soteras

ÍNDEX GENERAL

PREÀMBUL . . . 7

1. Consideracions generals . . . 9

2. El Síndic en xifres . . . 10

3. Actuacions destacades del Síndic en la defensa dels drets . . . 11

4. Activitats de difusió i proximitat, relacions amb altres institucions i cooperació internacional . . . 18

I. ACTIVITATS DE DEFENSA DE DRETS DE LES PERSONES . . . 21

A. ACTIVITATS PER MATÈRIES . . . 23

1. Administració pública i drets, i participació en els afers públics . . . 25

1.0. Administració pública i drets, i participació en els afers públics en xifres . . . 26

1.1. Procediment administratiu . . . 29

1.2. Responsabilitat patrimonial . . . 41

1.3. Funció pública . . . 56

1.4. Participació en els afers públics . . . 61

1.5. Relacions amb les administracions . . . 69

1.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors . . . 71

2. Consum . . . 75

2.0. Consum en xifres . . . 76

2.1. Introducció . . . 78

2.2. El subministrament elèctric . . . 78

2.3. Les telecomunicacions . . . 83

2.4. L'aigua a domicili . . . 88

2.5. El gas . . . 92

2.6. El dret a la mobilitat . . . 93

2.7. Les administracions competents en l'àmbit del consum . . . 98

2.8. Relacions amb les administracions i amb les empreses prestadores de serveis . . . 100

2.9. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors . . . 100

3. Cultura i llengua . . . 103

3.0. Cultura i llengua en xifres . . . 104

3.1. Introducció . . . 106

3.2. Drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració autonòmica . . . 106

3.3. Drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració local . . . 112

3.4. Drets lingüístics amb relació a l'occità . . . 115

3.5. Drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració estatal . . . 116

3.6. Protecció del patrimoni cultural . . . 117

3.7. Relacions amb les administracions . . . 118

3.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors . . . 119

4. Educació . . . 121

4.0. Educació en xifres . . . 122

4.1. Educació no universitària . . . 124

4.2. Educació universitària . . . 144

4.3. Relacions amb les administracions . . . 149

4.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors . . . 150

5. Immigració . . . 153
5.0. Immigració en xifres . . . 154
5.1. Introducció . . . 156
5.2. La nova competència catalana sobre l'execució laboral . . . 156
5.3. Una instrucció desconeguda . . . 157
5.4. El reagrupament familiar d'ascendents: una possible duplicitat en la valoració dels documents . . . 158
5.5. Les condicions de l'ascendent reagrupable . . . 158
5.6. La tasca orientadora . . . 159
5.7. Relacions amb les administracions . . . 160
6. Infància . . . 161
6.0. Infància i adolescència en xifres . . . 162
6.1. Introducció . . . 164
6.2. La protecció de la infància en alt risc social a Catalunya . . . 164
6.3. Centres de protecció: l'accés i la garantia dels drets dels infants . . . 167
6.4. Acolliments familiars . . . 170
6.5. El dret a l'educació dels infants en el sistema de protecció . . . 172
6.6. Justícia juvenil . . . 172
6.7. Problemes associats als processos d'adopció . . . 175
6.8. Menors estrangers no acompanyats . . . 177
6.9. Relacions amb les administracions . . . 180
6.10. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors . . . 181
7. Medi ambient i qualitat de vida . . . 183
7.0. Medi ambient i qualitat de vida en xifres . . . 184
7.1. Introducció . . . 186
7.2. Contaminació acústica . . . 186
7.3. Les llicències d'activitats . . . 189
7.4. Impactes ambientals . . . 197
7.5. La protecció dels animals . . . 203
7.6. Relacions amb les administracions . . . 205
7.7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors . . . 206
8. Relacions laborals i pensions . . . 209
8.0. Relacions laborals i pensions en xifres . . . 210
8.1. Relacions laborals . . . 212
8.2. Pensions . . . 215
8.3. Relacions amb les administracions . . . 218
8.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors . . . 218
9. Salut . . . 219
9.0. Salut en xifres . . . 220
9.1. Introducció . . . 222
9.2. Llistes d'espera . . . 222
9.3. Història clínica compartida . . . 224
9.4. Salut reproductiva . . . 226
9.5. La síndrome de sensibilitat química múltiple . . . 228
9.6. Relacions amb les administracions . . . 230
9.7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors . . . 230
10. Seguretat ciutadana i justícia . . . 231
10.0. Seguretat ciutadana i justícia en xifres . . . 232

10.1. Seguretat ciutadana . . . 235
10.2. Serveis penitenciaris . . . 241
10.3. Administració de justícia . . . 254
10.4. Violència de gènere . . . 261
10.5. Relacions amb les administracions . . . 263
10.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors . . . 264
11. Serveis socials . . . 269
11.0. Serveis socials en xifres . . . 270
11.1. Introducció . . . 272
11.2. L'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD) . . . 273
11.3. L'acreditació de la discapacitat i la garantia de l'autonomia de les persones amb discapacitat . . . 281
11.4. Inclusió social . . . 289
11.5. Ajuts per a famílies amb fills a càrrec . . . 291
11.6. Relacions amb les adminstracions . . . 293
11.7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors . . . 294
12. Tributs . . . 297
12.0. Tributs en xifres . . . 298
12.1. Introducció . . . 300
12.2. Les hisendes locals . . . 300
12.3. Els tributs autonòmics . . . 310
12.4. Gestió tributària . . . 313
12.5. Relacions amb les administracions . . . 315
12.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors . . . 315
13. Urbanisme i habitatge . . . 317
13.0. Urbanisme i habitatge en xifres . . . 318
13.1. Introducció . . . 320
13.2. El planejament urbanístic . . . 320
13.3. Gestió urbanística . . . 322
13.4. L'accés a l'habitatge . . . 327
13.5. La conservació i l'habitabilitat dels habitatges . . . 335
13.6. Intervenció en l'edificació i la protecció de la legalitat urbanística . . . 338
13.7. Relacions amb les administracions . . . 341
13.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors . . . 342

B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES . . . 343
1. Introducció . . . 345
1.1. Dades generals . . . 346
1.2. Anàlisi de l'exercici . . . 346
2. Dades generals . . . 348
2.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2009 . . . 348
2.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2009 . . . 350
2.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2009 . . . 377
3. Anàlisi de l'exercici 2009 . . . 383
3.1. Actuacions per matèries . . . 383
3.2. Actuacions d'ofici iniciades durant el 2009 per matèries . . . 384
3.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2009 . . . 388

3.4. Grau de compliment de les resolucions del Síndic . . . 390
3.5. Resolucions no acceptades . . . 391
3.6. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions . . . 396
3.7. Administracions afectades . . . 398
3.8. Relacions amb altres institucions de defensa de drets . . . 409
4. Avaluació de la gestió dels expedients al Síndic . . . 411
4.1. Temps de tramitació dels expedients . . . 411
4.2. Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges . . . 412
4.3. Qüestionari de satisfacció . . . 413
5. El servei d'atenció a les persones . . . 415
5.1. Mitjà de formulació de les consultes . . . 415
5.2. Nombre de consultes que originen queixa . . . 415
5.3. Evolució de les actuacions presencials i telefòniques . . . 416

C. SEGUIMENT D'INFORMES EXTRAORDINARIS I ALTRES DOCUMENTS LLIURATS AL PARLAMENT DURANT L'ANY 2009 . . . 417
1. Introducció . . . 419
2. Codi de bones pràctiques administratives del Síndic de Greuges de Catalunya . . . 419
3. Informe monogràfic sobre la protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya . . . 420
4. Altres estudis o informes del Síndic de Greuges . . . 424

II. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ I PROXIMITAT, RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS I COOPERACIÓ INTERNACIONAL . . . 427

A. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI . . . 429

B. PROJECCIÓ EXTERIOR DE LA TASCA DEL SÍNDIC . . . 449
1. Difusió de la tasca del Síndic . . . 451
2. Activitats de difusió i promoció dels drets . . . 454
3. El Síndic en línia . . . 455

C. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS . . . 457
1. Àmbit internacional . . . 459
2. Àmbit estatal . . . 465
3. Àmbit local . . . 467

D. ACTIVITATS DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL . . . 473
1. Introducció . . . 475
2. Establiment de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia, en particular a la regió de Vojvodina . . . 475
3. Projecte conjunt amb l'OSCE (Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa) per donar suport a l'Ombudsman de Sèrbia en les àrees d'infància i de persones privades de llibertat . . . 477
4. Visita institucional a Sèrbia i a Bòsnia i Hercegovina d'una delegació del Síndic de Greuges i del Parlament de Catalunya . . . 479
5. Participació en activitats organitzades per altres institucions . . . 480

PREÀMBUL

1. Consideracions generals 9

2. El Síndic en xifres 10

3. Actuacions destacades del Síndic en la defensa dels drets 11
3.1. Col·lectius amb una necessitat especial de protecció 11
3.2. Drets socials i principis rectors de l'actuació dels poders públics 12
3.3. Altres drets constitucionals i estatutaris 15

4. Activitats de difusió i proximitat, relacions amb altres institucions i cooperació internacional 18
4.1. Desplaçaments pel territori 18
4.2. Relacions amb altres institucions 18
4.3. Cooperació internacional 19
4.4. Activitats de difusió 20

1. Consideracions generals

L'1 de juliol de l'any 2009 va finalitzar el mandat del síndic Rafael Ribó, raó per la qual ha estat en funcions des d'aleshores. Tanmateix, la institució ha continuat, com no podia ser d'una altra manera, desenvolupant la tasca de defensa dels drets de les persones encomanada per l'Estatut i la seva llei reguladora.

Pel que fa a aquesta llei, cal fer esment de l'aprovació de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, que desplega les previsions dels articles 78 i 79 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, relatives a la institució. L'Estatut va introduir novetats importants amb relació a la regulació anterior sobre el Síndic de Greuges, tant pel que fa a les funcions i les competències de la institució com pel que fa a l'estatut del Síndic. La Llei ha desplegat aquests aspectes i ha regulat amb detall les competències, l'àmbit d'actuació, les funcions i el procediment de la institució. La Llei també desenvolupa noves funcions, com ara la competència per sol·licitar dictamen del Consell de Garanties Estatutàries (que es desprèn de l'Estatut) o la designació del Síndic com a Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants, amb el caràcter d'organisme nacional independent que estableix l'article 17 del Protocol facultatiu de la Convenció de les Nacions Unides contra la tortura i altres tractes o penes cruels, inhumans o degradants, adoptat per l'Assemblea General de les Nacions Unides mitjançant la Resolució 57/199, del 18 de desembre de 2002, i ratificat per Espanya el 3 de març de 2006.

Totes aquestes qüestions, i d'altres, doten la institució d'un marc regulador, que s'haurà de completar amb el reglament d'organització i de funcionament corresponent, que li ha de permetre complir amb totes les garanties la seva tasca de defensa dels drets dels ciutadans i de garantia de la bona administració.

A aquest respecte, cal remarcar que, el mes de setembre de 2009, el Síndic va lliurar al Parlament i al Govern de la Generalitat un codi de bones pràctiques i una recopilació de bones pràctiques suggerides pel Síndic a les administracions –que també va remetre als governs locals– a partir de l'experiència pròpia i comparada, amb la finalitat de contribuir, amb la unió dels esforços de tots els poders públics implicats en garantia de la bona administració, a la millora, en última instància, del servei que es dóna a les persones.

L'Informe 2009 recull l'activitat desplegada per la institució per mitjà de la tramitació de queixes i d'actuacions d'ofici, i el resultat de l'actuació que se'n deriva, especialment les recomanacions i els suggeriments que s'han tramès a les administracions implicades. Aquest contingut legal necessari es complementa amb les altres activitats dutes a terme per la institució en l'àmbit de les relacions amb altres institucions, de cooperació internacional i de les activitats de difusió i de proximitat.

Cal afirmar també que, amb la presentació d'aquest informe, es presenta conjuntament la liquidació del pressupost de l'any 2009 al Parlament.

Pel que fa a l'estructura, l'informe es divideix en dues parts:

La primera part recull tota l'explicació de l'activitat desplegada per la institució a partir de les queixes presentades o les actuacions d'ofici iniciades pel mateix Síndic de Greuges, i també la resposta obtinguda de l'administració afectada i les resolucions emeses per la institució. Aquesta explicació es divideix en les àrees funcionals en què la institució distribueix la seva tasca diària.

En l'informe no es fa una explicació detallada de les queixes concretes rebudes (disponibles en el CD adjunt de resolucions), sinó que en cada àrea se sintetitzen els problemes plantejats per les diverses persones que s'han adreçat al Síndic de Greuges o les actuacions que la institució ha iniciat d'ofici. Per tant, l'explicació de l'activitat de la institució, en què es recullen els problemes més importants que s'han produït en el funcionament de les administracions públiques, els suggeriments i les recomanacions efectuats pel Síndic i la seva acceptació, conforma el nucli de l'informe. Aquesta informació ha estat acompanyada amb exemples d'expedients de queixes i d'actuacions d'ofici de la institució que il·lustren la temàtica plantejada.

Juntament amb el relat de les diverses problemàtiques i dels casos plantejats, s'hi afegeix una estadística específica de cada àrea material i una estadística general en què es dóna compte del nombre de queixes, consultes i actuacions d'ofici registrades l'any 2009, dels expedients finalitzats i del grau d'acceptació de les consideracions del Síndic. Així mateix, es recull la relació de les administracions que, amb un grau més alt o més baix, han incomplert el manament legal de donar resposta als requeriments del Síndic.

Cal fer referència a un apartat dedicat a la qualitat interna dels processos en la institució, tant des de la perspectiva de conjunt, resolució dels expedients en què intervenen l'interessat, l'administració afectada i el Síndic, com des de la perspectiva interna, d'avaluació del compliment de les prescripcions de la Carta de serveis.

Val a dir, sobre aquesta qüestió, que aquest any el Síndic ha implementat una nova aplicació informàtica per a la gestió d'ambdós expedients, el SINCAT, que té per objectiu aconseguir agilitzar i millorar la tramitació de qualsevol expedient que es gestioni al Síndic de Greuges

En l'apartat corresponent es pretén analitzar i valorar la gestió del Síndic de Greuges de Catalunya amb relació als expedients de tramitació de queixes i consultes i es recullen tres tipus d'enfocaments a l'hora d'avaluar-ne la gestió: en primer lloc, el control del temps de tramitació; en segon lloc, la Carta de serveis del Síndic de Greuges i, en tercer lloc, el qüestionari de satisfacció dels usuaris.

Finalment, l'informe també incorpora un apartat referit al seguiment dels informes extraordinaris presentats pel Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya i també una llista de les actuacions d'ofici engegades.

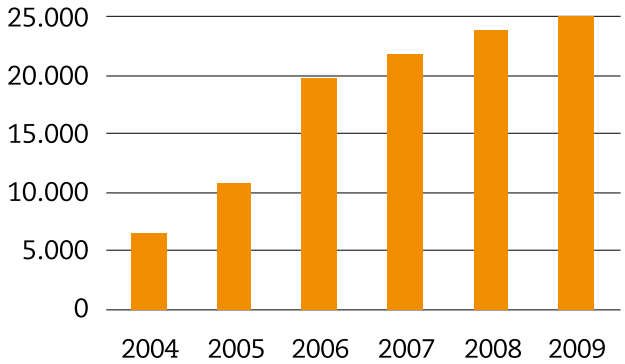
La segona part de l'informe recull un altre tipus d'actuacions independents, no connectades directament amb la resolució de queixes o expedients d'ofici. Així, s'inclouen activitats de difusió dels drets i de la tasca de la institució, activitats de proximitat als ciutadans, relacions amb altres institucions i l'activitat de cooperació que duu a terme el Síndic.

2. El Síndic en xifres

L'apartat de la institució en xifres respon, en la seva major part, al que estableix l'article 64 de la Llei 24/2009, del Síndic de Greuges. Malgrat que l'entrada en vigor d'aquesta llei va ser el dia 30 de desembre de 2009, en aquest informe anual ja s'ha volgut complir amb el que s'hi estipula pel que fa a la presentació de les xifres, i s'han adequat al màxim les dades que es publiquen en aquest informe als requeriments de l'article esmentat.

L'any 2009 el Síndic ha iniciat un total de 24.960 actuacions, distribuïdes entre 5.941 queixes (23,8%), 105 actuacions d'ofici (0,4%) i 18.914 consultes (75,8%).

Actuacions iniciades durant el període 2004-09



Atès que aquest és l'últim informe anual del mandat iniciat el 2004, cal remarcar que d'aleshores ençà s'ha produït un creixement del 278 %.

Pel que fa al nombre d'afectats en les queixes rebudes, en 5.007 casos s'han presentat de forma individual i 4.583 de forma col·lectiva. Si, a més, s'afegeixen les persones que han presentat una consulta, el resultat és que 28.504 han estat ateses per la institució durant el 2009.

Com ja ha passat en edicions anteriors, la fórmula més comuna per dirigir-se al Síndic en el cas de les consultes és la telefònica, i per correu en el cas de les queixes, malgrat que es continua detectant una utilització creixent del correu electrònic.

Pel que fa a les matèries, urbanisme i habitatge (1.068 queixes), serveis socials (1.019 queixes) i administració pública (1.016 queixes) són les que han rebut un nombre més elevat de queixes. Pel que fa a les consultes, l'àrea de consum (3.950 consultes) ha estat la que n'ha rebut més, seguida de la d'administració pública (3.371 consultes) i urbanisme i habitatge (1.853 consultes).

Pel que fa a les actuacions d'ofici, el nombre més alt s'ha iniciat en la matèria d'infància i adolescència (20), seguida d'educació (17) i salut (13).

El total de les actuacions tramitades durant aquest any ha estat de 24.960. D'aquestes, estan en tramitació 5.332, de les quals el 73% s'ha iniciat durant l'exercici 2009. Pel que fa a la finalització dels expedients, aquest any el 60% de les actuacions han finalitzat amb manca d'irregularitat; en un 24% de casos s'ha detectat una vulneració de drets, per la qual cosa s'ha hagut d'emetre una resolució; només un 0,27% de les actuacions ha finalitzat amb una manca de col·laboració per part de les administracions; un 5% d'actuacions s'han tramitat amb altres ombudsman i l'11% han finalitzat amb un desistiment.

Pel que fa al grau d'acceptació de les resolucions que ha emès el Síndic, en els 1.129 casos en què el Síndic ha emès una resolució, en un 89% aquesta s'ha acceptat, ja sigui de forma total (77,68%) o parcial (11,51%), i només en un 11% no s'ha acceptat.

La xifra d'actuacions en les quals no s'ha rebut la col·laboració de l'Administració és quantitativament poc significativa, tot i que qualitativament representa un impediment en les investigacions del Síndic i, per tant, la seva culminació implica que no es pot determinar si el motiu de queixa de les persones interessades hauria pogut significar o no una actuació irregular per part de les administracions.

3. Actuacions destacades del Síndic en la defensa dels drets

A continuació es destaquen algunes de les actuacions dutes a terme durant l'any 2009 des de la perspectiva dels drets o dels col·lectius afectats.

3.1. Col·lectius amb una necessitat especial de protecció

1. Col·lectius desfavorits i serveis socials

En l'àmbit dels serveis socials continuen havent-hi problemes endèmics en la protecció social de les persones derivats de la migradesa de les prestacions i dels ajuts socials, i també de les deficiències a l'hora de gestionar-los, que redunden en perjudici dels drets de les persones que accedeixen als serveis socials.

Com cada any, en aquesta part de l'informe es posa de manifest l'afectació de drets que provoquen els retards desmesurats en la tramitació de determinats expedients, especialment en el cas dels procediments relacionats amb la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, però també en altres procediments com ara els de reconeixement del grau de discapacitat. A més dels retards, sovint també es detecten situacions de desinformació, falta de criteris clars en la gestió o errors freqüents que endarrereixen encara més els procediments.

També en l'àmbit dels drets i el suport a les persones amb discapacitat, més enllà dels que ja s'han apuntat, s'ha constatat la insuficiència i l'aplicació restrictiva de les actuacions destinades a compensar les dificultats associades a la discapacitat i a millorar les condicions i la qualitat de vida de les persones afectades. Així, pel que fa al Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb discapacitat, es constata una discriminació per raó d'edat que no s'ha corregit, malgrat la insistència del Síndic, o la reducció, l'any 2009, dels ajuts per a tractaments de rehabilitació del llenguatge, de fisioteràpia i de psicomotricitat.

Aquest any el Síndic també ha finalitzat una actuació d'ofici sobre la tutela de les persones adultes discapacitades, per garantir-ne la protecció jurídica per mitjà de la possibilitat de crear un ens públic encarregat de la seva tutela en els casos en els quals resulta difícil trobar una entitat que se'n faci càrrec, de manera que es troben en situació de risc o vulnerabilitat.

Com en anys anteriors, amb la finalitat que s'assegurin les condicions d'accessibilitat en tots els àmbits per garantir un desenvolupament de la vida autònom de les persones amb discapacitat, el Síndic ha obert noves actuacions d'ofici relatives als mitjans de suport establerts per les administracions per fer accessibles els diferents espais i serveis a les persones amb disminució auditiva i sordesa i a les condicions d'accessibilitat en la xarxa de metro de Barcelona.

Quant als ajuts a famílies amb infant a càrrec, en l'informe es destaca la millora que representa en la nova regulació la introducció amb el pagament d'ofici de les prestacions econòmiques universals, la qual cosa, tenint en compte les queixes que amb la regulació anterior s'havien plantejat, redundarà en benefici d'una gestió administrativa millor i més àgil.

2. Dones i situació de violència

En l'àmbit de la violència de gènere, cal destacar que la investigació del Síndic constata l'impuls del desenvolupament de polítiques i de serveis específics d'atenció a les dones per part dels ens locals.

La creació de protocols d'actuació en casos de violència de gènere, de centres d'informació i atenció a la víctima o els serveis d'atenció a homes per a la promoció de relacions no violentes són alguns dels serveis que el Síndic ha visitat i sobre els quals es fa una valoració positiva.

4. Infants i adolescents en situació de desprotecció

En l'àmbit dels drets de la infància i l'adolescència, l'informe d'aquest any destaca les principals conclusions de l'informe extraordinari *La protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya*. Aquest informe posa l'accent en els dèficits i les disfuncions del sistema observats des del Síndic. L'anàlisi quantitativa de les xifres evidencia les mancances del sistema en aspectes com ara les famílies d'acolliment, les places en centres especialitzats o la capacitat dels equips d'atenció a la infància per donar resposta a les diverses necessitats de la infància en risc.

L'inici de la tramitació parlamentària del Projecte de llei dels drets i de les oportunitats de la infància i l'adolescència significa un pas endavant en el reconeixement dels drets dels infants. Molts dels aspectes assenyalats en l'informe extraordinari esmentat més amunt han de trobar una resposta eficaç en el marc de la futura llei. Amb tot, el Síndic ha destacat la necessitat de millorar alguns aspectes normatius, especialment pel que fa a la garantia dels drets dels infants residents en centres del sistema de protecció.

Aquest informe de l'any 2009 posa l'accent en el desequilibri en el projecte de llei d'una regulació extensa del règim de sancions, però escassa pel que fa a la garantia dels drets dels infants en centres.

Precisament l'informe dedica un apartat específic a l'accés i la garantia dels drets dels infants en centres. La inadequació del recurs assignat o la lentitud en l'execució de determinades propostes de mesura fan evidents les dificultats per a un exercici correcte de la tutela per part de l'Administració. El Síndic també fa referència a altres vulneracions de dret relacionades amb decisions relatives a la correcció i la contenció física dels infants en alguns centres, i destaca la importància de la funció de supervisió que ha d'exercir l'Administració sobre aquestes pràctiques.

Com en altres anys, cal destacar la persistència dels problemes relacionats amb els processos d'adopció internacional, relatius a les dificultats per accedir als ajuts econòmics o a la insuficient informació i suport de l'ICAA a les famílies amb expedients en tramitació. En l'apartat relatiu a la situació dels menors immigrants no acompanyats, l'informe d'aquest any posa un èmfasi especial en les vulneracions de dret associades a la manca d'exercici de la tutela en alguns casos i a la realització de proves d'edat a menors que disposen de documentació legal en vigor. El Síndic alerta sobre el que considera una suma de procediments irregulars i sobre decisions que no asseguren l'interès superior dels menors.

Pel que fa a la justícia juvenil, es fa referència a l'anàlisi d'un protocol d'avaluació del risc de reincidència que ha posat en marxa la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil. La resolució corresponent s'enviarà properament a l'Administració.

Finalment, el mes d'octubre de 2009, el Consell Assessor Jove va iniciar el seu tercer any de funcionament amb la participació de quinze nois i noies de catorze i quinze anys procedents de diversos centres educatius de Catalunya.

5. Immigrants i Administració pública

Atesa la distribució competencial en la matèria, les queixes rebudes per la institució relatives a l'estrangeria s'han adreçat al Defensor del Poble, competent per tramitar-les, després d'una recopilació de la informació necessària per resoldre-les i d'un estudi acurat del tema, que també s'adjunta a la tramesa al Defensor. D'altra banda, la institució duu a terme una intensa tasca d'orientació als ciutadans. La complexitat de la matèria i la manca d'informació a les persones interessades provoca que molts immigrants desconeguin quina és la seva situació administrativa real o, sobretot, quines possibilitats els ofereix el sistema legal vigent

Enguany, l'informe es fa ressò de l'efecte que tindrà en les competències del Síndic, i que ja s'ha començat a palesar, el fet que Catalunya s'hagi convertit en la primera comunitat autònoma a assumir la competència d'atorgament de les autoritzacions inicials de treball de les persones estrangeres. En definitiva, la Generalitat serà qui emetrà i notificarà la resolució d'autorització inicial de treball, que s'haurà de dictar de manera conjunta i coordinada amb la resolució sobre l'autorització de residència. D'aquesta manera, el Síndic resoldrà les queixes sobre la tramitació de l'autorització inicial de treball dels estrangers.

6. Drets dels interns en centres penitenciaris

En l'apartat dels serveis penitenciaris, el Síndic assenyala el greu problema de massificació del sistema penitenciari. Els ritmes de creixement de la població encarcerada fan que els esforços del Departament de Justícia per augmentar les places encara siguin insuficients. El Síndic proposa l'extensió de mesures alternatives a la presó, una major concessió de règims de vida en semillibertat i una menor aplicació de la presó provisional.

Les queixes rebudes en aquest àmbit posen en relleu la dificultat d'equilibrar el tractament amb la seguretat necessària als centres penitenciaris. El conjunt de queixes relatives al tractament (concessions de permisos, canvis en la classificació, trasllats, etc.) poques vegades palesen una actuació irregular de l'Administració, però fan evident que, en alguns casos, les condicions establertes per accedir a determinats beneficis penitenciaris poden ser excessivament rígides i que calen millores en la informació proporcionada als interns.

Pel que fa a l'aplicació d'aspectes regimentals, les queixes evidencien que l'Administració de justícia no sempre utilitza uns procediments prou garantistes dels drets dels interns en pràctiques com ara els escorcolls, les comunicacions al jutge de vigilància o el procediment disciplinari.

3.2. Drets socials i principis rectors de l'actuació dels poders públics

1. Dret a l'educació

En l'àmbit del dret a l'educació cal destacar especialment el que suposa l'aprovació de la primera Llei d'educació de Catalunya. El Síndic valora positivament alguns aspectes de la nova Llei des del punt de vista del dret a l'educació en igualtat d'oportunitats,

especialment les mesures que poden permetre una escolarització més equilibrada de l'alumnat amb necessitats educatives específiques. No obstant això, en l'informe d'aquest any es reitera que es tracta d'una llei amb mesures incompletes per garantir la igualtat d'oportunitats educatives, i lamenta el retard en el desplegament d'alguns articles que poden ajudar a aconseguir una distribució més equitativa de l'alumnat en situació de risc educatiu.

En l'informe d'aquest any la mirada del Síndic se centra especialment en les dificultats per assegurar el dret a l'educació en un context de dificultats pressupostàries i d'increment de necessitats de la població. En aquest sentit, l'informe valora l'increment de problemes relacionats amb la reducció de personal de suport i d'alguns serveis als centres educatius, amb la provisionalitat d'algunes construccions escolars i el retard en l'execució d'obres, amb els dèficits en el transport escolar o les beques de menjador, o amb els dèficits d'oferta d'ensenyaments postobligatoris. Aquests aspectes, per bé que no són nous, han tingut una presència destacada en el conjunt de queixes de l'àmbit educatiu.

L'informe insisteix, un any més, en els problemes de planificació escolar i d'equitat educativa en els processos d'admissió, com a font dels problemes de segregació escolar assenyalats extensament en l'informe extraordinari de 2008. Les decisions relatives a la ubicació de l'oferta educativa, la infrautilització de la reserva de places per a una distribució equilibrada de l'alumnat amb necessitats específiques o la gestió de la matrícula viva són problemes observats pel Síndic que dificulten les oportunitats educatives d'un sector important de l'alumnat.

També s'inclouen unes primeres valoracions del funcionament dels espais de benvinguda educativa (EBE). El curt temps d'estada en els EBE dels alumnes nouvinguts fa que no es pugui parlar d'aquest dispositiu com un mecanisme de segregació. Amb tot, el Síndic alerta sobre els riscos associats a la regulació insuficient d'aquests espais i recomana una definició més precisa dels seus objectius i el seu funcionament.

Finalment, l'informe d'aquest any també recull temes habituals de problemes relacionats amb el dret a l'educació. En l'atenció a l'alumnat amb necessitats específiques destaquen els problemes relacionats amb la insuficiència de vetlladors per a l'atenció individualitzada d'infants i els problemes relacionats amb el dret dels infants amb necessitats específiques a poder participar de totes les activitats del centre i, especialment, de les activitats complementàries o extraescolars. En l'apartat relatiu a la convivència i els conflictes als centres escolars destaquen algunes queixes relatives a l'aplicació del règim sancionador dels centres i les queixes relatives a la gestió de casos d'assetjament escolar. Cal destacar, en aquest terreny, la presència de millores importants en la gestió del conflicte, malgrat que el Síndic continua observant que encara cal un treball intens per estendre les bones pràctiques a tots els centres escolars.

2. Drets en l'àmbit de la salut

En l'àmbit de la salut, destaquen quatre temes, alguns dels quals ja es recullen en informes anuals recents. És el cas de les llistes d'espera i la història clínica compartida, que, juntament amb la salut reproductiva i la síndrome de sensibilitat química múltiple, conformen el gruix de l'apartat de salut.

A banda de les actuacions del Síndic relatives als temes que s'acaben d'esmentar, l'activitat institucional en l'àmbit de la salut ha abastat moltes altres matèries. Així, destaca l'obertura de l'actuació d'ofici per demanar al Departament de Salut informació sobre les actuacions dutes a terme i previstes en l'àmbit de l'atenció a la fibromiàlgia i la síndrome de fatiga crònica, com ara la implantació d'un protocol d'atenció, la creació d'unitats especialitzades o el control de les llistes d'espera.

Un altre aspecte tractat ha estat el relatiu a les queixes pel tracte rebut en les visites a l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM). En aquests casos, la possible acció investigadora del Síndic s'enfronta amb la dificultat d'objectivar els fets a què es fa referència, ja que sovint la versió i la percepció de la persona interessada i la del facultatiu són discrepants i l'actuació del Síndic s'ha dirigit a verificar les actuacions dutes a terme per aquest organisme per tal d'oferir un tracte adequat al ciutadà, com s'exposa en l'informe.

Una altra problemàtica que també ha continuat ocupant l'activitat del Síndic són les queixes rebudes en relació amb el transport sanitari programat, tant pel que fa als problemes que ha generat un canvi de criteri en la determinació del centre que ha de proporcionar l'ambulància, com pel que fa al temps d'espera fins que es pot produir el trasllat. Pel que fa al transport sanitari urgent (telèfon 061), també s'han rebut queixes del personal que hi treballa, relatives a l'organització de l'empresa.

A més d'aquestes temàtiques, moltes d'altres han ocupat l'atenció del Síndic en matèria de salut, com ara les dificultats per accedir a un part natural en la sanitat pública, l'atenció del PADES (Programa d'atenció domiciliària-equips de suport) els caps de setmana i els festius, la profilaxi en les pràctiques de tatuatges, o l'incompliment de la normativa de tabac. Finalment, cal destacar que moltes de les queixes

que s'admeten a tràmit ho són per la manca de resposta de l'Administració sanitària dins del termini reglamentàriament establert, davant les reclamacions o els escrits que li han dirigit els usuaris.

3. Dret a l'habitatge i drets en l'àmbit de l'urbanisme

En l'àmbit del dret a l'habitatge, una part extensa de l'informe es dedica a tractar aspectes relacionats amb els problemes de gestió de la renda bàsica d'emancipació dels joves, els retards entre el sorteig i l'adjudicació efectiva de pisos de promoció pública, la necessitat de millorar algunes bases de sorteigs, la insuficiència d'habitatges públics o la manca de concessió d'ajuts al lloguer per manca de pressupost.

Efectivament, enguany la intervenció del Síndic en el camp de l'habitatge ha estat marcada pel gran nombre de queixes rebudes, de manera continuada, amb relació a les dificultats amb què s'han trobat els joves de Catalunya per percebre el pagament de la renda bàsica d'emancipació que havien sol·licitat. Si bé el pagament d'aquest ajut el porta a terme directament el Ministeri d'Habitatge per mitjà de l'entitat financera designada pel sol·licitant de l'ajut, tota la gestió de l'ajut recau en l'àmbit autonòmic i, en el cas de Catalunya, la porta a terme l'empresa pública Adigsa, que és la que valora la sol·licitud presentada per l'interessat i reconeix el dret a rebre l'ajut, amb la comprovació prèvia de la concurrència dels requisits establerts en la normativa. L'elevat nombre de queixes rebudes ha portat el Síndic a iniciar una actuació d'ofici per analitzar les causes dels problemes palesats en la gestió i el pagament de la renda bàsica d'emancipació i les possibles mesures que es podrien adoptar per millorar-ne la gestió i el pagament.

Altres casos en què el Síndic ha intervingut han estat les situacions d'incertesa en què es troben les persones afectades pel retard en el lliurament d'habitatges de protecció oficial i per la manca d'informació suficient per part de l'Administració.

L'informe també posa de manifest la dificultat amb què es troben les persones per obtenir el finançament aliè necessari per adquirir l'habitatge de protecció oficial en règim de compravenda del qual havien estat adjudicatàries. El Síndic ha constatat que les mesures que fins ara ha adoptat el Govern de la Generalitat per facilitar l'obtenció del finançament aliè necessari per adquirir un habitatge de protecció oficial no han tingut l'eficàcia desitjada, raó per la qual caldria valorar la necessitat d'adoptar altres mesures més efectives

D'altra banda, en el camp de l'urbanisme, es dóna compte d'un conjunt de queixes que tenen a veure amb la defensa de l'interès general per part dels ajuntaments, des del respecte necessari als drets dels particulars davant de legislacions sobrevingudes, obsoletes (funcionaments a partir de normes subsidiàries, encara) o conflictives (modificacions del pla general metropolità).

4. Drets mediambientals

Pel que fa al medi ambient, s'han tramitat, com en altres anys, queixes per la manca de respecte del dret a viure en un entorn sense sorolls. Entre aquestes queixes, enguany destaquen com a queixes relacionades amb sorolls les provinents de les operacions de càrrega i descàrrega de mercaderies per la presència de supermercats als baixos dels immobles on viuen les persones afectades. En tots els casos, el Síndic ha instat els ajuntaments respectius a millorar aquestes situacions, adequar-les a l'ordenança i, si escau, modificar-la per fer possible el respecte del descans dels veïns.

En matèria d'autorització i de control d'activitats es continuen presentant al Síndic queixes que són conseqüència de la manca de coordinació entre administracions locals, d'aquestes administracions amb l'autonòmica, i a la inversa, quan es tracta de competències concurrents, situacions que suposen, en alguns casos, vulneracions de drets.

En aquest apartat de l'informe també s'expliquen les actuacions dutes a terme per la institució davant de situacions d'alarma social en el cas de fuites de productes tòxics i de presència de residus als rius, algunes iniciades en exercicis anteriors i finalitzades enguany i d'altres iniciades més recentment.

Així, arran del coneixement de l'existència d'una fuita de partícules radioactives provinents de la central nuclear d'Ascó (CNA), durant el mes de novembre de 2007, es va obrir una actuació d'ofici amb la finalitat de recollir informació de les administracions afectades i analitzar fins a quin punt es podien haver vulnerat els drets de les persones que viuen a la rodalia de la CNA, dels treballadors de la CNA i dels que hi van anar de visita quan els dirigents de la central ja coneixien l'existència d'aquella fuita i encara no ho havien comunicat al Consell de Seguretat Nuclear. Enguany l'informe dóna compte de les consideracions del Síndic arran de les respostes rebudes de les administracions, entre les quals hi ha la recomanació que s'explorin les modificacions normatives necessàries per fer possible una major

presència del Govern de Catalunya en l'execució en matèria de seguretat nuclear i també la consideració sobre la necessitat d'assolir molta més transparència en els assumptes que afecten la CNA i més rapidesa en la comunicació als ajuntaments de qualsevol tipus d'incident, sense obviar que cal millorar els protocols de seguiment de la vigilància radiològica dins i fora de la CNA.

Altres casos que cal destacar en aquest àmbit són, d'una banda, l'obertura de l'actuació d'ofici iniciada arran de la parada no prevista que va tenir lloc en data 22 de juliol de 2009 cap a les 12 del migdia, a la planta d'àcid nítric d'Ercros a Tarragona, a conseqüència d'una fuita que va comportar la formació d'un núvol de color vermellós-taronja de monòxid de nitrogen, visible des de l'exterior del recinte de l'empresa, que va obligar al confinament de la població; i de l'altra, l'actuació d'ofici 05277/08, relativa a la retirada dels llots del riu Ebre a Flix, motivada per la demora detectada a l'hora de posar en funcionament i de materialitzar els treballs destinats a la descontaminació del riu Ebre en aquest terme municipal. De la situació de totes dues queixes, se'n dóna compte en l'apartat corresponent de l'informe.

5. Drets laborals i prestacions de la seguretat social

En l'àmbit dels drets laborals, la presentació d'expedients de regulació d'ocupació per acomiadaments col·lectius davant l'autoritat laboral ha comportat l'actuació del Síndic, a fi de revisar l'actuació de l'Administració laboral en la comprovació de les causes invocades pels afectats en els expedients, en la valoració dels plans socials que les empreses de més de cinquanta treballadors han d'adjuntar a l'expedient i en els terminis que l'Administració té per resoldre.

D'altra banda, la protecció per desocupació, juntament amb la formació i els programes d'ocupació, ha estat objecte d'algunes queixes, de les quals es dóna compte en l'apartat corresponent de l'informe.

Pel que fa a les pensions, s'han continuat rebent queixes per problemes recurrents en matèria de pensions, la qual cosa ha motivat que el Síndic es coordinés amb el Defensor del Poble per a la tramitació corresponent.

A banda d'això, la disconformitat amb les resolucions sobre la incapacitat permanent emeses per l'INSS continuen arribant a la institució i també s'han rebut queixes en relació amb els expedients iniciats per percepcions indegudes de prestacions en un cas de desocupació i, en un altre, de complement per mínims.

Finalment, cal destacar que la manca de reconeixement del treball domèstic per compte propi i la regulació de l'acció protectora de què ha de ser dotat continua preocupant la institució, ja que s'han rebut algunes consultes d'aquest col·lectiu.

3.3. Altres drets constitucionals i estatutaris

1. Els drets lingüístics

En l'apartat dels drets lingüístics, el Síndic ha continuat treballant perquè les administracions públiques i tots els ens obligats garanteixin els drets lingüístics amb relació al català i al castellà tal com estan configurats en la normativa vigent.

Cal destacar que, enguany, es va decidir iniciar una actuació d'ofici, arran de la sentència dictada pel Tribunal Suprem que confirmava la resolució judicial que havia declarat l'obligació de l'Administració educativa catalana de demanar als pares o els tutors per la llengua habitual dels alumnes per poder fer efectiu el dret a rebre en aquesta llengua el primer ensenyament. De la finalització d'aquesta actuació, se'n dóna compte en l'apartat corresponent de l'informe.

Altres queixes han estat relatives a la traducció d'expedients acadèmics al castellà, resoltes després de la intervenció del Síndic.

En l'àmbit sanitari han sovintejat les queixes per la vulneració dels drets lingüístics dels pacients en diferents institucions sanitàries tant pel descontentament pel fet que els justificants lliurats a un hospital amb motiu de la visita dels pacients es fessin per defecte en castellà com perquè determinats pacients fossin instats a parlar en castellà als metges que els atenien. En sentit contrari, també hi ha hagut algun supòsit de queixa pel descontentament per la redacció de les receptes mèdiques a Catalunya únicament en llengua catalana. Tots aquests aspectes es tracten en l'apartat corresponent de l'informe.

També s'han presentat queixes relatives a vulneracions de drets lingüístics de les persones per part de les administracions locals a les quals són aplicables les obligacions esmentades amb relació a l'Administració autonòmica perquè la ciutadania pugui fer efectiu el dret d'opció lingüística.

Les queixes rebudes sobre la disconformitat amb la manca de compliment de la normativa per part de l'Administració estatal han estat referides a la pàgina web de la Seguretat Social o a la manca de traducció d'alguns models de l'Agència Tributària i s'han remès al Defensor del Poble, competent per controlar aquestes administracions.

2. Drets dels consumidors

L'apartat de consum de l'Informe 2009 aporta una novetat en relació amb informes anteriors: dóna compte d'actuacions del Síndic amb relació a empreses concretes –Fecsa Endesa, Telefónica, Gas Natural, Aigües de Barcelona i Ferrocarrils de la Generalitat–, que són mereixedores d'un epígraf concret de l'informe, ja que tenen encomanada la prestació del servei universal en alguns casos i de serveis d'interès general, en d'altres, en els camps respectius.

D'altra banda, en aquesta part de l'informe s'exposen les conclusions de les Jornades de Defensors del Poble, referides a l'accés a les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) i a la configuració de les TIC com un dret social d'abast ampli.

Pel que fa a les queixes concretes, aquest any hi ha hagut un increment notable de queixes amb relació a la prestació del subministrament elèctric, com a conseqüència de l'entrada en vigor de diverses previsions normatives en matèria de facturació, que han donat lloc a la queixa del ciutadà, que ha constatat una sèrie de canvis en la facturació del seu consum elèctric sense haver rebut una informació prèvia, entenedora i suficient que li permeti d'entendre els nous criteris legals aplicats per facturar el seu consum.

El Síndic també s'ha ocupat dels efectes de l'anomenada *apagada analògica*, és a dir, la desaparició de les emissions televisives en format analògic i la seva substitució pel format digital, que està prevista per al 3 d'abril de 2010. A mesura que s'apropa aquesta data i es va fent efectiva l'extensió territorial d'equipaments d'emissió en format digital també es genera una certa inquietud en els ciutadans que veuen que, malgrat la proximitat de l'apagada, la TDT no és accessible al seu domicili, perquè no hi arriba el senyal o bé perquè ho fa de manera molt deficitària. Alguns ciutadans s'han adreçat al Síndic per expressar la seva preocupació per aquest motiu, davant l'eventualitat de no tenir garantida la cobertura del servei quan ja no hi hagi cap emissió en format analògic.

Altres queixes plantejades també en anys anteriors han estat, en el terreny de l'aigua, el tractament tarifari de les fuites de l'aigua, àmbit en el qual les queixes tramitades l'any 2009 permeten constatar que alguns ajuntaments, quan el Síndic els ho ha suggerit o bé per iniciativa pròpia, han incorporat una modificació en la norma tarifària que recull específicament aquests supòsits; en alguns casos, han adoptat els paràmetres establerts per l'Agència Catalana de l'Aigua amb relació al càlcul del cànon de l'aigua en supòsits de fuita, i en d'altres, han incorporat els criteris que l'ajuntament ha considerat més indicats.

Finalment, en l'àmbit del transport, destaquen les actuacions dutes a terme en relació amb el títol de transport gratuït per a menors amb edats compreses entre els quatre i els dotze anys a Barcelona i la tarifació social de l'Entitat Metropolitana del Transport, que atesos els requisits econòmics que s'exigeixen per ser-ne beneficiari no sempre dóna resposta a la necessitat social actual.

3. Llibertat, seguretat i Administració de justícia

En l'informe d'aquest any la percepció d'inseguretat continua sent una de les principals queixes que rep el Síndic, sobretot per part de persones que han estat víctimes d'un fet delictiu. Les queixes assenyalen la manca d'efectius policials com a causa de fets delictius. En aquests casos el Síndic tendeix a reconèixer la impossibilitat lògica que els cossos de seguretat despleguin efectius a tots els espais amb percepcions d'inseguretat.

Al Síndic també continuen arribant queixes relatives a l'actuació desproporcionada dels cossos de seguretat. La dificultat de provar les situacions denunciades i la presumpció de veracitat de l'Administració fa difícil la resolució d'aquests casos. En tot cas, el Síndic recorda a les administracions responsables la necessitat de vetllar per una actuació proporcionada i ajustada a la norma. Cal destacar, en aquest capítol, el reconeixement per part del Departament d'Interior de diverses irregularitats en l'actuació dels Mossos d'Esquadra en el desallotjament dels estudiants de la Universitat de Barcelona.

En l'apartat del funcionament de l'Administració de justícia, les queixes fan referència, un any més, als retards en la tramitació d'alguns procediments judicials, a les disfuncions en alguns registres civils i al funcionament dels col·legis professionals, especialment els col·legis d'advocats. Les novetats normatives en aquest terreny i la millora en la modernització de l'Administració de justícia també s'han fet evidents en la reducció de queixes en alguns àmbits, com ara el funcionament dels registres civils, o en les dilacions indegudes de processos judicials.

4. Drets en l'àmbit tributari

En l'apartat dels drets en l'àmbit tributari, l'informe fa un repàs dels tributs o dels aspectes relacionats amb la gestió tributària que han estat objecte de queixa durant l'any 2009.

L'informe tracta dos aspectes d'una transcendència social destacada: el concepte de residència habitual en cas de transmitents o causants dependents i

l'aplicació de l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM) a les persones amb discapacitats.

Quant al concepte de residència habitual, s'exposa la situació d'injustícia que es produeix en el cas d'un malalt dependent que es trasllada a casa d'un fill o d'una filla, o és ingressat en una residència geriàtrica, i s'empadrona en aquest nou domicili per tenir dret a l'assistència sanitària i farmacològica al lloc més proper al nou domicili. Això ha actuat durant massa temps com a mecanisme invalidant de la condició de residència habitual del seu antic domicili, de manera que els seus hereus (que tot sovint s'han fet càrrec del causant, directament o abonant les quotes de la residència) es veuen penalitzats en el moment de rebre l'herència. Dels suggeriments que ha fet arribar el Síndic a l'Agència Tributària, en dóna compte l'apartat corresponent de l'informe. Cal remarcar, però, que la Llei 26/2009, de 23 de desembre, de mesures fiscals, financeres i administratives es fa ressò d'aquesta situació i avança en la línia dels suggeriments del Síndic.

Pel que fa a l'aplicació de l'impost de vehicles de tracció mecànica a les persones amb discapacitats, es continua insistint, d'una banda, en el fet que l'exempció per l'IVTM ha de tenir efectes des que es posa de manifest la discapacitat, amb la sol·licitud de reconeixement de grau, i, de l'altra, en el fet que la declaració d'invalidesa ha de ser un motiu suficient per tenir dret a aquesta exempció, sense altres mecanismes de revisió de grau que, des de posicions formalistes, afecten el dret del pensionista d'invalidesa a gaudir-ne.

5. El dret a una bona administració

5.1. Procediment administratiu

Amb relació al procediment administratiu es tramiten actuacions relacionades amb el dret de les persones que l'Administració adopti les seves decisions d'acord amb els procediments legalment establerts i amb el dret a la bona administració.

Aquest any destaquen les queixes relacionades amb el dret dels ciutadans a l'accés a la informació i la documentació pública, i amb la necessitat ineludible que l'Administració disposi de les bases de dades connectades i d'índexs que recullin de manera ordenada la informació al seu poder. Igualment, es posa de manifest que és necessari emprendre reformes legals i organitzatives per garantir aquest dret de forma adequada. Les queixes posen de manifest que les administracions triguen molt a resoldre i posen entrebancs a l'exercici d'aquest dret. Així mateix, com ja s'ha apuntat en altres ocasions, com més informació pública es difongui a través dels mitjans electrònics, menys sol·licituds d'accés hi haurà. Per tant, l'Administració ha de ser proactiva en la difusió de la informació, també a través dels mitjans electrònics.

També en l'àmbit d'accés a la informació, el Síndic s'ha tornat a ocupar del tractament tarifari que rep la informació vinculada a un procediment administratiu en tramitació o la que faciliten les persones a l'Administració sobre el funcionament defectuós d'un servei públic, que no pot ser el mateix que la informació genèrica obtinguda mitjançant serveis d'atenció telefònica.

Una qüestió destacada per la seva transcendència social ha estat la problemàtica amb relació als requisits que exigeixen els ajuntaments per a l'empadronament, àmbit en què, com ja va palesar el Síndic en l'informe extraordinari presentat el 2007, hi ha disparitats i situacions de vulneració de la legalitat que poden suposar una vulneració de drets.

5.1. Responsabilitat patrimonial

En matèria de responsabilitat patrimonial, s'han tractat, entre altres qüestions, situacions ja constatades en anys anteriors, com ara la manca de resolució a les reclamacions com a manifestació de l'incompliment del dret a la bona administració. El Síndic continua insistint que l'eventual desestimació per silenci administratiu no exonera de l'obligació legal de resoldre expressament la reclamació presentada. També s'exposen altres casos en què l'Administració, si bé compleix formalment el deure de resoldre expressament la reclamació, ho fa prescindint absolutament del procediment establert. En aquest apartat també es tracten les reclamacions per danys derivats del funcionament dels serveis públics, que són una part important de les queixes i fan referència a supòsits en què el gestor del servei no és la mateixa Administració, sinó una empresa contractada amb aquesta finalitat.

5.3. Contractació i patrimoni

En aquest apartat, s'exposen les actuacions del Síndic relacionades amb la contractació administrativa, amb la gestió del patrimoni de les administracions públiques i amb el desenvolupament d'activitats de servei públic prestades per particulars. Enguany s'han tramitat queixes relatives a l'ús dels espais públics amb relació a activitats relacionades amb festes nadalenques. El Síndic també ha tingut l'ocasió de pronunciar-se sobre diversos vessants de la competència municipal en la prestació del servei públic de cementiris, a conseqüència de la formulació de queixes sobre aquesta temàtica. També s'han

tractat qüestions relatives a concursos d'adjudicació de llicències de taxi, davant de les reclamacions sobre l'aplicació dels criteris d'adjudicació.

5.4. Funció pública

En matèria de funció pública, es plantegen diverses problemàtiques sobre l'accés i la provisió dels llocs de treball i, en general, sobre els drets dels empleats públics.

Enguany destaquen situacions que es poden qualificar de discriminatòries en l'àmbit de l'accés a la funció pública, que encara no s'han esmenat. Així, s'exposa la situació plantejada per una aspirant que no va poder presentar-se a les proves perquè estava de part i se li va impedir la possibilitat de fer l'examen en una data posterior, situació que no s'ajusta a les determinacions constitucionals i legals que exigeixen remoure els obstacles existents i fer efectiva la igualtat entre homes i dones en l'accés a la funció pública. Altres situacions discriminatòries s'han palesat amb relació a persones amb discapacitats, que han patit situacions d'exclusió en l'accés a la borsa de personal interí que organitzen les administracions públiques i, per tant, s'ha incomplert el deure de facilitar la integració laboral de les persones amb discapacitat en totes les fases del sistema d'ocupació pública.

5.5. Drets participatius

Quant als temes relatius a la participació en els afers públics, cal fer referència a les limitacions amb què es troben de vegades determinades associacions o entitats per utilitzar dependències municipals, situacions que normalment es produeixen en contextos d'absència de regulació clara dels criteris d'ús.

El Síndic també s'ha ocupat de l'exercici del dret de petició davant les administracions públiques, les quals moltes vegades no l'atenen degudament, o l'atenen amb grans dilacions, de manera que es contravé aquest dret fonamental de les persones.

Una altra qüestió que s'explica en l'informe és la relativa al règim jurídic de les juntes de districte i, concretament, sobre l'elecció i la composició d'aquestes juntes.

Altres assumptes tractats, relatius als drets participatius dels regidors, són algunes problemàtiques amb relació a la confecció de l'ordre del dia dels plens municipals o el seu règim de convocatòria. També han estat objecte d'anàlisi les queixes relatives a la presència dels grups municipals en els mitjans de comunicació de titularitat municipal.

Finalment, com en altres anys, s'exposen les problemàtiques plantejades per les queixes que exposen els obstacles amb què es troben els grups municipals que no formen part de l'equip de govern per accedir d'una forma completa i eficaç a la informació municipal o també, en sentit contrari, l'ús –de vegades abusiu– que es fa d'aquest dret amb la corresponent afectació al funcionament de la corporació.

4. Activitats de difusió i proximitat, relacions amb altres institucions i cooperació internacional

4.1. Desplaçaments pel territori

Durant el 2009, l'oficina del Síndic s'ha desplaçat fins a quinze vegades fora de Barcelona per atendre, durant tot un dia, les persones que volien presentar queixes contra l'Administració o fer alguna consulta. Aquesta xifra representa una sortida més que l'any anterior i és la més alta que s'ha registrat mai. Si a aquestes visites s'hi afegeixen els desplaçaments que es fan periòdicament als municipis amb convenis d'atenció singularitzada (deu durant el 2009) es pot concloure que el 2009 ha estat l'any amb més presència als municipis i les comarques dels vint-i-cinc anys de la institució.

D'aquestes quinze poblacions visitades, sis (Santa Coloma de Gramenet, Cardona, Sant Feliu de Guíxols, Sant Cugat del Vallès, Roses i Sitges) van rebre per primera vegada l'oficina del Síndic. La resta ja s'havia visitat anys enrere.

A més d'atendre la gent, per a l'equip del Síndic els desplaçaments són una oportunitat de conèixer les problemàtiques de la localitat visitada i mantenir un contacte més directe amb algunes entitats i col·lectius. També permet conèixer i supervisar diverses dependències de l'Administració, com ara centres sanitaris, educatius, policials o socials. En totes les sortides, el síndic també manté una trobada amb l'alcalde o amb la persona en qui delegui.

En les quatre sortides que es fan el mes de juny s'aprofita per fer una presentació territorial de l'informe de l'any anterior, en aquest cas, el del 2008. Aquestes presentacions, que es van fer a Mollerussa, Mataró, Tortosa i Sant Feliu de Guíxols, estan adreçades, principalment, a entitats i associacions i, per això, es fa una incidència especial en els temes que afecten cada zona.

4.2. Relacions amb altres institucions

El Síndic de Greuges de Catalunya és membre de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI) des

de l'any 1994, de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) des de l'any de la seva creació (1995), de l'Associació de Mediadors i Ombudsman de la Francofonia (AOMF) des de l'any 2002 i de la Xarxa Europea d'Ombudsman per als Infants (ENOC) des de l'any 1998. Enguany ha assistit a les reunions anuals i les jornades celebrades per aquestes organitzacions, que són un punt de trobada per posar en comú coneixements i experiències i per promoure el treball en xarxa.

L'any 2009 el síndic va prendre part en les reunions de la Junta Directiva Europea de l'Institut Internacional de l'Ombudsman, que van tenir lloc a Viena, Estocolm i Belfast els mesos de febrer, juny i setembre, respectivament. Val a dir que la reunió de Belfast va ser la primera que va presidir després d'haver estat elegit president de la regió europea amb motiu de la Conferència i Assemblea General Mundial celebrada el juny a Estocolm.

L'any 2009, la col·laboració entre el Síndic de Greuges i el Comissari Europeu dels Drets Humans s'inscriu en l'estratègia impulsada per aquest últim amb les institucions d'ombudsman dels estats membres del Consell d'Europa en relació amb una iniciativa de treball en xarxa que es va posar en funcionament l'any 2008: els tallers emmarcats en el projecte Peer-to-peer, que tenen per objectiu l'intercanvi d'experiències amb la finalitat d'enfortir el paper de les institucions de defensa dels drets humans en l'àmbit territorial de les seves competències. El síndic participa en aquests tallers com a observador, en representació de la regió europea de l'Institut Internacional de l'Ombudsman, per acord de la seva junta directiva.

Pel que fa a les relacions amb els defensors en l'àmbit de l'Estat, enguany, la 24a edició de les Jornades de Coordinació entre defensors autonòmics i el defensor del poble de l'Estat va tenir com a tema monogràfic de discussió la protecció dels drets de la ciutadania derivats de l'aplicació de les noves tecnologies (TIC). El Síndic va coordinar i organitzar, des de Barcelona, un dels taller previs a les Jornades dedicat als drets relatius a l'accés i la utilització de les TIC.

En l'àmbit dels defensors locals, el Síndic ha continuat signant convenis de col·laboració amb els nomenats pels ajuntaments, i també, en aplicació del conveni, el Síndic i els defensors locals han coincidit en nombroses iniciatives i són especialment remarcables les jornades de formació i de treball.

Com ja es va posar de manifest, l'any 2008 el Síndic de Greuges va iniciar la supervisió singular de determinats municipis. Durant aquest 2009 s'ha signat el conveni marc amb la Diputació de Tarragona i convenis municipals amb els ajuntaments de Cardedeu, Sant Pere de Ribes, Barberà del Vallès i Canet de Mar. Així mateix, en data 31 de desembre, dia de tancament de l'informe, els consells plenaris dels ajuntaments de Tàrrega, Esparreguera, Matadepera i Roses havien acordat de subscriure el conveni esmentat i només queda signar-lo.

En l'àmbit dels defensors universitaris es continua aplicant el conveni de col·laboració subscrit i prestant suport i auxili mutu. Enguany s'ha subscrit aquest conveni amb el Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya.

En l'àmbit de les relacions de caràcter internacional, com en altres anys, s'han dut a terme visites d'estudi a altres institucions d'ombudsman i institucions de drets humans d'àmbit internacional, i també se n'han rebut a la institució. A més, s'ha participat en diverses conferències d'àmbit internacional i nacional. De totes aquestes activitats, se'n dóna compte a l'apartat corresponent de l'informe.

4.3. Cooperació internacional

L'activitat de cooperació del Síndic s'ha desenvolupat bàsicament als Balcans, especialment a Bòsnia i Hercegovina i a Sèrbia, on ha col·laborat amb institucions d'ombudsman (defensors del poble), parlamentaris, jutges, fiscals, advocats i tècnics de l'Administració.

Coincidint amb el 10è aniversari de la posada en funcionament dels projectes de cooperació, enguany s'ha estat treballant en una publicació divulgativa que recull i presenta la tasca duta a terme en aquest àmbit al llarg d'aquests deu anys. La publicació s'editarà i es divulgarà a principi de l'any 2010.

L'any 2009 els projectes en els quals el Síndic ha treballat són, d'una banda, el d'assistència jurídica gratuïta a Vojvodina (Sèrbia), amb el cofinançament de l'ACCD i l'AECID, i de l'altra, el de suport a l'Ombudsman de Sèrbia en les àrees d'infància i de persones privades de llibertat, amb el suport econòmic de la Missió de l'OSCE a Sèrbia i l'AECID.

Així mateix, cal destacar la visita institucional a Sèrbia i a Bòsnia i Hercegovina que una delegació parlamentària de la Comissió del Síndic de Greuges va fer acompanyada de representants del Síndic.

Finalment, el Síndic també ha participat en un projecte d'agermanament (*twinning*) amb l'Ombudsman serbi, d'abast europeu, liderat pels ombudsman de Grècia i Holanda, i en un taller sobre medi ambient emmarcat en el projecte Eunomia, de l'Ombudsman grec.

4.4. Activitats de difusió

L'any 2009 la difusió de la tasca del síndic per donar-ne coneixement i apropar la institució a les persones ha continuat amb les eines pròpies de què disposa: la difusió als mitjans de comunicació de l'activitat; la publicació de l'e-Butlletí, la revista electrònica mensual; l'edició de la revista *Drets*, que recull trimestralment la informació de la institució, l'exposició itinerant del Síndic de Greuges; els desplaçaments mensuals de l'oficina del Síndic, i les jornades per a l'anàlisi i la discussió de temes rellevants per a la tasca del Síndic. A més a més, un element imprescindible de la difusió és el web del Síndic que, des de fa un any, és a la xarxa en cinc idiomes: català, castellà, aranès, anglès i francès.

L'exposició "Obrim portes als drets", que es va estrenar el 10 desembre de 2008, ha acabat el seu periple per Catalunya i ha tornat a la seu de la institució del Síndic de Greuges on encara s'ha pogut visitar al llarg del mes de gener de 2010.

Pel que fa a les jornades per commemorar el 25è aniversari de l'aprovació de la primera Llei reguladora del Síndic i de la creació de la institució de defensa de drets, el Síndic de Greuges de Catalunya va organitzar, el 27 de març, una jornada sobre el dret a la bona administració. La jornada va tenir una primera part dedicada a fer una aproximació teòrica al dret a la bona administració i, una segona, centrada en les bones pràctiques administratives des de les institucions de defensa de drets.

En l'àmbit dels drets dels infants, l'any 2009 el Síndic va organitzar una jornada de valoració de la situació dels drets dels infants a Catalunya tot coincidint amb la commemoració del 20è aniversari de la Convenció sobre els drets dels infants de les Nacions Unides.

I. ACTIVITATS DE DEFENSA DE DRETS DE LES PERSONES

A. ACTIVITATS PER MATÈRIES 23

B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES 343

C. SEGUIMENT D'INFORMES EXTRAORDINARIS I ALTRES DOCUMENTS LLIURATS AL PARLAMENT DURANT L'ANY 2009 417

A. ACTIVITATS PER MATÈRIES

1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I DRETS, I PARTICIPACIÓ EN ELS AFERS PÚBLICS 25
2. CONSUM 75
3. CULTURA I LLENGUA 103
4. EDUCACIÓ 121
5. IMMIGRACIÓ 153
6. INFÀNCIA 161
7. MEDI AMBIENT I QUALITAT DE VIDA. 183
8. RELACIONS LABORALS I PENSIONS 209
9. SALUT 219
10. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA. 231
11. SERVEIS SOCIALS 269
12. TRIBUTS. 297
13. URBANISME I HABITATGE 317

1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I DRETS, I PARTICIPACIÓ EN ELS AFERS PÚBLICS

1.0. Administració pública i drets, i participació en els afers públics en xifres

1.1. Procediment administratiu

1. Introducció
2. L'accés a la informació i a la documentació pública
3. La tramitació administrativa telefònica amb sobrecost
4. Els requisits per inscriure's i per accedir a les dades personals del padró municipal d'habitants
5. Coacció administrativa

1.2. Responsabilitat patrimonial

1. La manca de resolució i els defectes de procediment com a problemes recurrents
2. La responsabilitat patrimonial del contractista
3. Les reclamacions per danys imputats a empreses públiques de transport. Estat de la qüestió
4. Casos singulars de reclamacions de responsabilitat patrimonial
5. Contractació i patrimoni

1.3. Funció pública

1. Introducció
2. Accés i provisió de llocs de treball
3. Drets dels empleats públics
4. Persones amb discapacitat i adaptació del lloc de treball
5. Assetjament psicològic a la feina

1.4. Participació en els afers públics

1. Participació dels ciutadans en els afers públics
2. Participació dels electes en els afers públics

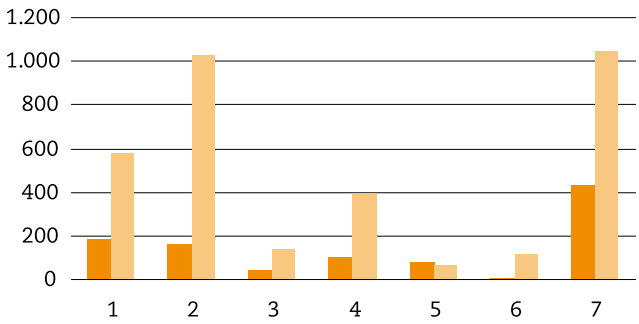
1.5. Relacions amb les administracions

1.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

1.0. Administració pública i drets, i participació en els afers públics en xifres

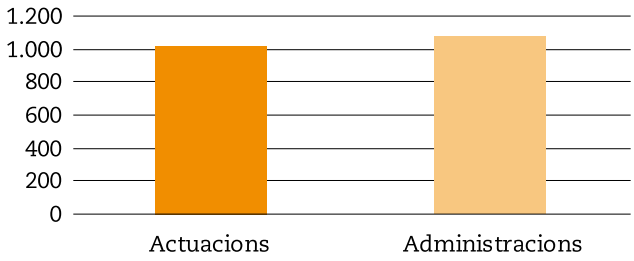
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2009

		AO	Q	C	Total
1	**Funció pública**	**4**	**183**	**584**	**772**
	Personal Administració	1	80	160	241
	Personal sanitat	0	12	38	50
	Personal docent	2	67	235	304
	Personal forces i cossos de seguretat	0	14	14	28
	Altres	1	10	137	149
2	**Procediment administratiu**	**1**	**160**	**1.028**	**1.189**
	Administració autonòmica	1	53	539	593
	Administració local	0	90	324	414
	Altres	0	17	165	182
3	**Contractació administrativa i patrimoni**	**0**	**43**	**137**	**180**
	Contractació	0	20	64	84
	Autoritzacions	0	23	45	68
	Altres	0	0	28	28
4	**Responsabilitat patrimonial**	**0**	**100**	**397**	**497**
	Garanties del procediment	0	91	39	130
	Responsabilitat patrimonial	0	0	306	306
	Altres	0	9	52	61
5	**Participació en afers públics**	**0**	**85**	**65**	**149**
	Participació en afers públics	0	1	12	13
	Qüestions electorals	0	7	26	33
	Altres formes de participació	0	70	17	87
	Altres	0	7	10	16
6	**Protecció de dades**	**0**	**10**	**117**	**127**
	Protecció de dades	0	10	117	127
7	**Coacció administrativa**	**3**	**435**	**1.043**	**1.481**
	Procediment administratiu sancionador	3	413	870	1.286
	Expropiació forçosa	0	15	39	54
	Altres	0	7	134	141
	Total	**8**	**1.016**	**3.371**	**4.395**



b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	983	983
Dues administracions afectades	37	74
Tres administracions afectades	3	9
Sis administracions afectades	1	6
Total	**1.024**	**1.072**

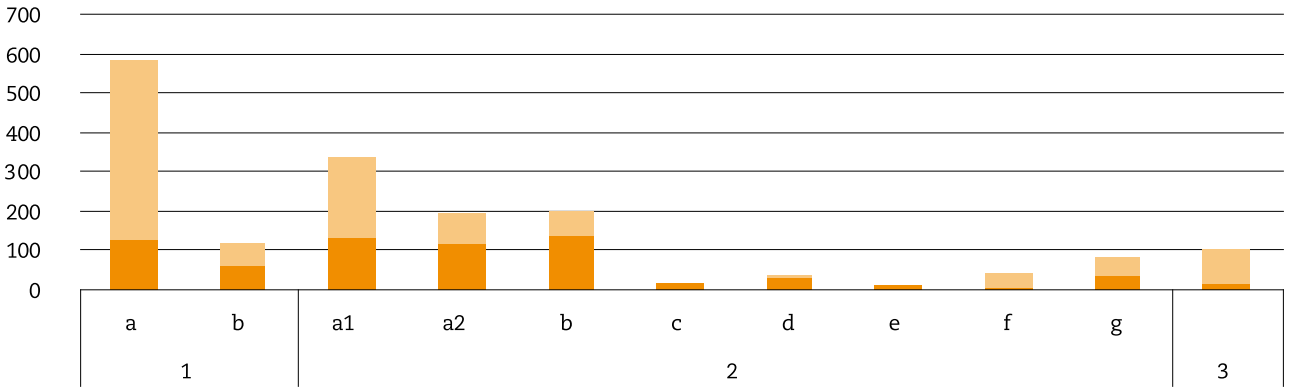


c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2009

	Tipus d'administració	AO	Q	Total
1	Administració autonòmica	7	385	392
2	Administració general de l'Estat	0	23	23
3	Administració institucional	0	4	4
4	Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	0	1	1
5	Administració de justícia	-	-	-
6	Administració local	2	635	637
7	Serveis d'interès general	-	-	-
8	Altres administracions	0	15	15
	Total	**9**	**1.063**	**1.072**

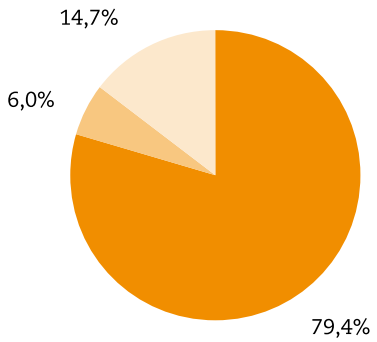
d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2009

		<2009	2009	Total	
1	**Actuacions en tramitació**	**192**	**508**	**700**	**40,82%**
a	Actuacions prèvies a la resolució del síndic	129	452	581	33,88%
b	Pendent de resposta a la resolució del síndic	63	56	119	6,94%
2	**Actuacions finalitzades**	**484**	**431**	**915**	**53,35%**
a	Actuació correcta de l'Administració	250	281	531	30,96%
	a1 Abans de la intervenció del Síndic	133	204	337	19,65%
	a2 Després de la resolució del Síndic	117	78	194	11,31%
b	Accepta la resolució	140	60	200	11,66%
c	Accepta parcialment la resolució	15	0	15	0,87%
d	No accepta la resolució	31	6	37	2,16%
e	No col·labora	9		10	0,58%
f	Tràmit amb altres institucions	3	39	42	2,45%
g	Desistiment del promotor	36	44	80	4,66%
3	**No admesa**	**15**	**85**	**100**	**5,83%**
	Total	**691**	**1.024**	**1.715**	**100,00%**



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	200	79,4%
Accepta parcialment la resolució	15	6,0%
No accepta la resolució	37	14,7%
Total	**252**	**100,0%**



1.1. Procediment administratiu

1. Introducció

Aquesta secció inclou el relat de les actuacions més rellevants relacionades amb el dret de les persones que l'Administració adopti les seves decisions d'acord amb els procediments legalment establerts i amb el dret a la bona administració.

A partir del 31 de desembre de 2009, els drets reconeguts a l'article 6 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, poden ser exercits en relació amb la totalitat dels procediments i les actuacions en l'àmbit de competència de l'Administració general de l'Estat i els organismes públics que hi estan vinculats o en depenen. En l'àmbit de les comunitats autònomes i de les entitats que integren l'Administració local, aquests drets poden ser exercits a partir de la mateixa data, sempre que ho permetin les seves disponibilitats pressupostàries.

L'adaptació de les administracions públiques catalanes per a la incorporació de mitjans electrònics i l'exercici dels drets dels ciutadans s'estableix al Projecte de llei de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, aprovat pel Consell de Govern l'1 de desembre de 2009, a hores d'ara en tramitació a la cambra catalana. Segons el Projecte de llei, aquests drets es poden exercir en relació amb la totalitat de procediments i d'actuacions de les administracions públiques catalanes, a partir de l'1 de gener de 2012, però es continua condicionant l'exercici efectiu d'aquests drets a les possibilitats pressupostàries, i s'ha de fer públic el programa o calendari d'adaptació.

Enguany, les XXIV Jornades de Coordinació dels Defensors del Poble van estudiar els drets dels ciutadans en l'accés i l'ús de les TIC i una de les conclusions derivades de les sessions de treball i les aportacions dels participants va ser que és imprescindible que les comunitats autònomes i les administracions locals impulsin i garanteixin, al més aviat possible, l'exercici dels drets esmentats en relació amb la totalitat dels procediments i les actuacions de la seva competència.

Condicionar de nou el reconeixement de l'exercici d'aquests drets a les disponibilitats pressupostàries, després d'haver-ne demorat l'eficàcia dos anys més del termini previst a la normativa bàsica, s'adiu poc amb la necessitat gens qüestionada d'impulsar amb força l'Administració electrònica. En qualsevol cas, si les administracions no adopten les mesures pertinents per fer efectius aquests drets, haurien de justificar la manca de disponibilitats pressupostàries.

Sens perjudici d'això, el Govern de la Generalitat ha aprovat el Decret 56/2009, de 7 d'abril, per a l'impuls i el desenvolupament dels mitjans electrònics a l'Administració de la Generalitat, que deroga el Decret 324/2001, de 4 de desembre, i que desenvolupa el marc normatiu bàsic que determina la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, i en exercici de les potestats autoorganitzatives, la normativa pròpia d'organització i de procediment.

El Decret té per objecte establir el règim jurídic de la utilització dels mitjans electrònics, les mesures d'ordenació, l'impuls i el desenvolupament dels serveis electrònics, l'impuls de la interoperabilitat i la regulació de la seu electrònica. També determina quina informació ha de difondre l'Administració de la Generalitat per Internet i com realitzar la gestió documental dels expedients electrònics.

D'altra banda, la transposició al dret intern de la Directiva 2006/123/CE, del Parlament Europeu i del Consell, relativa als serveis en el mercat interior, continua mitjançant la Llei 17/2009, de 23 de novembre, de lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici, i la Llei 25/2009, de 22 de desembre, de modificació de diverses lleis per a l'adaptació a la Llei 17/2009, ha determinat la modificació de la normativa bàsica de règim local i de procediment administratiu comú.

Aquestes modificacions s'han dut a terme per incorporar les previsions de simplificació administrativa, de finestreta única i de comunicació prèvia o declaració responsable del prestador per fer efectiu, en definitiva, el principi en virtut del qual l'accés a una activitat de serveis i el seu exercici no poden estar subjectes a un règim d'autorització, sens perjudici de mantenir règims d'autorització prèvia quan no siguin discriminatoris, estiguin justificats per una raó imperiosa d'interès general i siguin proporcionats.

Així, per exemple, es modifica l'article 43 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu, que regula el silenci administratiu en procediments iniciats a sol·licitud de l'interessat, i determina que la regla general és l'estimació per silenci administratiu i l'excepció del silenci negatiu ha de ser establerta per una norma amb rang de llei, per raons imperioses d'interès general, o per una norma de dret comunitari.

Caldrà, doncs, estar amatent a les avaluacions i les conseqüents modificacions de la normativa afectada per aquesta directiva que facin les administracions públiques catalanes, per adaptar-la a la normativa de transposició, ja en vigor.

En matèria de procediment sancionador, la principal novetat normativa és l'aprovació de la Llei 18/2009,

de 23 de novembre, per la qual es modifica el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial (BOE 283, de 24 de novembre de 2009), aprovat pel Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, en matèria sancionadora.

Un cop transcorreguts més de tres anys des de la darrera modificació el 2006, que establia el sistema anomenat *permís i llicència de conducció per punts*, s'han posat de manifest diverses mancances amb relació al procediment sancionador que precedeix la detracció de punts, com ara el relatiu a la seva excessiva dilació en el temps, el desconeixement pels conductors de la possibilitat d'estar incursos en algun d'aquests procediments en els casos en què no s'ha aturat el vehicle i les deficiències entorn de les notificacions, entre d'altres.

En definitiva, calia abordar una adequada configuració del sistema de responsabilitat i la construcció d'un procediment especial per a l'àmbit sancionador del trànsit en què es tinguessin en compte les especialitats que el diferencien de la resta de procediments administratius (el caràcter massiu, les especificitats pròpies de les infraccions de trànsit, l'existència de diferents administracions amb competències sancionadores, etc.).

S'introdueixen tres novetats principals pel que fa al procediment sancionador: s'estableix un procediment abreujat; es tenen en compte els nous sistemes telemàtics de comunicació en la pràctica de les notificacions i es creen tant la Direcció Electrònica Vial (DEV) com el Tauler Edictal de Sancions de Trànsit en format digital i es disposa la finalització d'ofici del procediment davant la manca d'actuacions de la persona infractora.

El nou text singularitza i defineix una sèrie de deures per al titular del vehicle, en tant que responsable de la seva circulació, i obliga tot titular o arrendatari a conèixer no només qui en fa ús en cada moment, sinó també si disposa d'autorització administrativa per conduir-lo, i només li permet desentendre-se'n si ha indicat amb caràcter previ qui fa ús del vehicle com a conductor habitual, cas en què li trasllada les obligacions que corresponen al titular. Pel que fa a les infraccions, s'ajusta la descripció d'algunes conductes i es defineix la quantia de les multes en la seva quantitat exacta amb independència de l'administració que exerceixi les competències sancionadores.

Enguany, en aquesta secció es destaquen i es relaten algunes actuacions relacionades amb l'accés a la informació i a la documentació pública, la tramitació administrativa telefònica amb sobrecost i els requisits per inscriure's i per accedir a les dades personals del padró municipal d'habitants. Pel que fa al procediment sancionador, es fa referència a les actuacions d'aquesta institució amb relació a la retirada de vehicles de la via pública, la percepció mínima i a la identificació del conductor del vehicle.

2. L'accés a la informació i a la documentació pública

L'article 71.4 de l'Estatut determina que l'Administració de la Generalitat, d'acord amb el principi de transparència, ha de fer pública la informació necessària perquè els ciutadans en puguin avaluar la gestió. Per fer efectiu aquest manament i els terminis previstos legalment per contestar les peticions d'informació, prèviament l'Administració ha de disposar de bases de dades connectades i d'índexs que recullin de forma ordenada la informació al seu poder, i els mitjans telemàtics són una eina imprescindible per assolir aquests objectius.

Un sindicat va presentar una queixa perquè el Departament de Medi Ambient i Habitatge no havia respost una sol·licitud d'informació, adreçada a tots els serveis territorials, sobre els expedients sancionadors relacionats amb la superfície forestal i les espècies vegetals protegides del medi natural (Q 03913/08).

> **L'Administració ha de disposar de bases de dades connectades i índexs que recullin de forma ordenada la informació al seu poder per contestar les peticions d'informació**

El Departament va explicar que no havia atès encara la petició d'informació perquè calia una tasca prèvia de recollida i sistematització de la informació de cada un dels serveis territorials i, posteriorment, la coordinació d'aquests serveis des de la Direcció General del Medi Natural.

L'article 10 de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, sobre el dret d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, regula les sol·licituds d'informació ambiental i determina que s'han de resoldre en el termini d'un mes des de la recepció de la sol·licitud, i en el termini de dos mesos, si el volum i la complexitat de la informació són tals que resulta impossible complir el termini d'un mes. En aquest darrer cas s'ha d'in-

formar el sol·licitant, en el termini d'un mes, de qualsevol ampliació de termini, així com de les raons que ho justifiquen.

Atès que el termini de resposta s'havia superat amb escreix i no constava que s'hagués comunicat al sindicat l'ampliació del termini per qualsevol dels motius esmentats, el Síndic va recordar al Departament el règim legal d'aplicació i aquest va manifestar que, finalment, havia facilitat al peticionari la totalitat de la informació ambiental demanada.

L'accés a les dades estadístiques dels animals utilitzats en procediments d'experimentació que, d'acord amb l'article 19.1 de la Llei 5/1995, de 21 de juny, s'han de publicar anualment també ha estat objecte d'estudi per resoldre les queixes 01652/07 i 00374/09, relacionades amb la dificultat d'obtenir les dades corresponents a diversos anys, necessàries per a l'elaboració d'un estudi.

Aquestes estadístiques s'elaboren a partir de tota la informació relativa a la utilització dels animals en els procediments d'experimentació, que els centres on s'executen han de proporcionar a l'Administració.

El Departament de Medi Ambient i Habitatge va informar el Síndic que havia facilitat a la persona interessada les dades estadístiques sol·licitades des de l'any 2003, quan va assumir les competències sobre aquesta matèria, i que no disposava de les dades d'anys anteriors. També va explicar que les dades estadístiques relatives als anys 2005, 2006 i 2007 estaven disponibles en la seva web i que les del 2003 i 2004 ja s'havien aconseguit en format telemàtic i es publicarien en la propera actualització de la web.

El Síndic va entendre que quan el Departament va assumir la competència, va adquirir també tota la documentació relacionada amb la Comissió d'Experimentació Animal des dels orígens, per la qual cosa li va indicar que havia de facilitar a la persona interessada tota la informació demanada.

El Departament va manifestar que Agricultura, Ramaderia i Pesca, competent fins a l'any 2003, tan sols li havia traslladat les dades estadístiques dels animals utilitzats en experimentació corresponents als anys 1997, 1998 i 2002, i aquesta era una informació que ja s'havia facilitat a la persona interessada. Quant als anys 1999, 2000 i 2001, un cop estudiats els expedients que recullen la informació facilitada pels centres, es conclou que un nombre significatiu d'aquests centres van incomplir totalment o parcialment el seu deure d'informació, per la qual cosa les dades disponibles no es poden considerar estadísticament fiables.

El Departament va afegir que, si bé l'article 19 de la Llei 5/1995, de 21 de juny, comporta una obligació de fer públiques les dades estadístiques, aquest article s'ha d'interpretar en el marc de la normativa comunitària, la qual especifica que aquestes dades han de ser fiables i, per això, matisa que cada estat membre ha de recollir i, en la mesura que sigui possible, publicar periòdicament la informació estadística sobre la utilització d'animals en experiments.

El Síndic va apreciar que el Departament havia fet gestions per aconseguir la informació demanada, però no havien reeixit per les dificultats materials d'obtenir dades estadístiques fiables. Amb tot, va demanar que es traslladés a la persona interessada aquesta informació, la qual, un cop constatada l'absència d'aquestes dades, va considerar suficient la intervenció del Síndic en aquest assumpte.

Totes aquestes queixes evidencien que, com ja s'ha apuntat en altres ocasions, com més informació pública es difongui a través dels mitjans electrònics, menys sol·licituds d'accés hi haurà. Per tant, l'Administració ha de ser proactiva en la difusió de la informació, també a través dels mitjans electrònics.

Aquesta és una bona pràctica que el Síndic va recordar al Departament d'Educació quan una ciutadana li va explicar que el Departament no li havia respost una petició d'informació sobre centres amb unitats d'educació especial, formulada per correu electrònic (Q 03868/08).

Cal que les administracions difonguin informació pública de manera proactiva

Després de recordar al Departament que calia respondre aquesta sol·licitud, el Síndic va indicar també que, quan es tracta d'una informació de caràcter general sobre la xarxa de centres educatius, aquesta hauria de ser directament accessible pels canals d'informació general del Departament. En concret, i sens perjudici d'altres canals de difusió d'aquesta informació, la pàgina web del Departament d'Educació, que permet la recerca d'informació sobre centres i serveis, hauria de facilitar informació també sobre els centres que disposen d'unitats de suport a l'educació especial.

També sovintegen les queixes perquè l'Administració denega l'accés per motius aliens als previstos al marc normatiu o per una interpretació força extensiva d'aquests motius que no s'adequa a l'esperit de la Llei.

La bona pràctica que es deriva de les resolucions del Síndic és que l'Administració no pot exigir una justificació de la finalitat de la consulta d'informació, ni al·legar raons d'oportunitat per denegar el dret d'accés. A més, ha d'interpretar restrictivament les causes de denegació legalment previstes.

Una ciutadana va demanar un ajut en el marc de la convocatòria d'ajuts per desenvolupar la Ribagorça romànica, destinats a actuacions dutes a terme per la iniciativa privada, que atorga una associació *ad hoc*, de la qual formen part ajuntaments de la comarca aragonesa de la Ribagorza i de la comarca catalana de l'Alta Ribagorça, que està presidida per l'alcalde de l'Ajuntament de la Vall de Boí.

> **L'Administració hauria de facilitar informació també sobre els centres que disposen d'unitats de suport a l'educació especial**

Aquesta persona no va obtenir l'ajut i va voler conèixer-ne els destinataris, les activitats subvencionades i les quantitats atorgades, juntament amb els criteris seguits per valorar les sol·licituds, però l'associació no va accedir a la petició perquè entenia que la informació a les persones interessades no havia d'anar més enllà de facilitar les bases de la convocatòria i d'identificar les línies d'actuació subvencionables (Q 04523/08).

Atès que les bases de la convocatòria assenyalen que, en tot el que no preveuen, és aplicable la Llei estatal 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, el Síndic va indicar que l'article 18 d'aquest text normatiu determina que cal fer públiques les subvencions concedides, amb identificació, entre altres dades, del beneficiari, la quantitat concedida i la finalitat o finalitats de la subvenció. Els límits a l'accés d'aquesta informació no haurien de ser altres que els establerts en aquest article i, amb caràcter general, els que deriven de la legislació de protecció de dades personals i de protecció de la propietat intel·lectual i industrial, pel que fa al contingut específic dels projectes d'inversió presentats a la convocatòria.

En conseqüència, el Síndic va entendre que s'havia de facilitar a la promotora de la queixa la identitat dels beneficiaris, l'import de les subvencions i la identificació del projecte o la finalitat pretesa amb cada subvenció, amb remissió a les bases pel que fa als criteris d'adjudicació emprats. La resolució resta pendent de resposta.

El Síndic també s'ha adreçat a l'Ajuntament de Bellvís per formular un seguit de consideracions relacionades amb una queixa que exposava la manca de transparència en la gestió d'unes aportacions econòmiques a una associació per fer les festes patronals i actes culturals, i a hores d'ara resta també pendent de conèixer el parer municipal sobre aquestes consideracions (Q 01131/09).

Una de les raons adduïdes a la queixa per denunciar aquesta manca de transparència és que l'Ajuntament no facilitava els comptes de l'entitat destinatària de les aportacions econòmiques. L'Ajuntament va exposar que no tenia aquesta informació, que el sol·licitant l'havia de demanar directament a l'entitat, però també manifestava que disposava, dins la liquidació del pressupost, dels moviments de les partides pressupostàries corresponents, correlacionats cadascun d'aquests amb els justificants de despesa contreta per l'associació.

El Síndic va apreciar que l'Ajuntament podia apaivagar la percepció de manca de transparència citant les persones afectades i mostrant la informació de què disposava. A fi de no perjudicar el funcionament ordinari dels serveis municipals, es podria fer coincidir la compareixença en el termini previst normativament per a l'exposició pública del pressupost general de l'entitat local, en el marc del procediment d'elaboració i aprovació inicial, en la mesura que una de les documentacions que s'havia d'incorporar a aquesta tramitació era la liquidació del pressupost de l'exercici anterior i l'avanç del corresponent, referida, almenys, a sis mesos de l'exercici corrent.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 01652/07 Q 00374/09	Dificultat d'obtenir les dades estadístiques d'animals utilitzats en experimentació
Q 03913/08	Manca de resposta a una sol·licitud d'informació sobre els expedients sancionadors relacionats amb la superfície forestal i espècies protegides
Q 03868/08	Manca de resposta a una sol·licitud d'informació sobre unitats d'educació especial
Q 04523/08	Denegació d'informació per part d'una associació sobre els beneficiaris d'una subvenció

3. La tramitació administrativa telefònica amb sobrecost

El Síndic ha manifestat en diverses actuacions que la informació vinculada a un procediment administra-

tiu en tramitació o la que faciliten les persones a l'Administració sobre el funcionament defectuós d'un servei públic s'ha d'obtenir per mitjà d'un telèfon de cost ordinari; no pot rebre el mateix tractament tarifari que la informació genèrica mitjançant serveis d'atenció telefònica.

Aquesta bona pràctica també cal tenir-la en compte quan el que s'efectua per telèfon és un tràmit administratiu. Així doncs, els tràmits i les gestions que el ciutadà pot fer de manera telefònica no haurien de tenir un cost addicional amb relació a altres canals d'accés que són gratuïts, sens perjudici del cost ordinari propi del mitjà telefònic emprat. Si bé cal destacar els avantatges organitzatius d'utilitzar un servei d'atenció telefònica ja establert i operatiu per fer determinats tràmits i gestions, aquesta opció no ha de suposar un cost afegit per a l'usuari.

Els tràmits i les gestions administratives que s'efectuen per telèfon no haurien de tenir un cost addicional

Un ciutadà es va adreçar al Síndic per exposar la seva disconformitat amb el cost de la trucada telefònica per demanar cita horària per a visita mèdica, per mitjà del telèfon Sanitat Respon (Q 05244/07).

La programació de visites en l'àmbit de l'atenció primària no és una petició d'informació o una consulta sanitària, sinó de formalització, de forma telefònica, de la sol·licitud d'accés a una prestació assistencial de cobertura pública, per la qual cosa s'hauria de poder tramitar sense sobrecost.

Inicialment, el Departament de Salut va assenyalar que estava valorant la possibilitat de segregar la programació telefònica de visites d'atenció primària a un telèfon amb cost més reduït i el Síndic va valorar positivament aquest plantejament. Més endavant, el Departament va informar el Síndic que s'estava treballant per reduir la tarifa del telèfon Sanitat Respon i la durada de la trucada per fixar dia i hora de visita per mitjà d'aquest servei. També va indicar que, juntament amb aquestes mesures adreçades a reduir el cost per al ciutadà de l'ús del mitjà telefònic per concertar visita, s'havien iniciat actuacions per difondre la possibilitat de fer-ho per Internet sense cost afegit.

El Síndic va valorar positivament aquestes iniciatives, però també va constatar que el Departament havia descartat segregar les trucades a una línia sense sobrecost i, per això, va finalitzar l'actuació insistint en la pertinència d'assolir aquesta bona pràctica: que les trucades que responen a un tràmit o una gestió per accedir a una prestació assistencial –a un servei públic– no haurien de tenir un cost addicional per a qui el sol·licita.

El Síndic també va formular aquestes consideracions al Departament de Treball, arran de l'anàlisi de la queixa d'una persona sobre la carta que havia rebut la seva esposa, en situació d'atur, en la qual se l'informava de l'opció de renovar la demanda d'ocupació per mitjà del servei telefònic 012. El promotor planteja la queixa perquè no està d'acord per haver de fer el tràmit mitjançant un telèfon que és d'una numeració amb tarifació addicional (Q 00191/09).

Segons el Departament, l'objectiu de la carta és informar que hi ha aquest nou canal obert entre el Servei d'Ocupació de Catalunya i els seus usuaris, a fi de facilitar-los la renovació de la demanda d'ocupació, sense que en cap cas s'esmenti que la trucada al 012 és l'única opció possible. El que assenyala la carta és la no-obligatorietat de traslladar-se a l'oficina de treball per fer aquest tràmit. Amb tot, per evitar qualsevol malentès i fer més entenedora la carta, el Departament en va fer una nova redacció.

El Departament motiva la pertinència d'aquest tràmit mitjançant el 012 perquè les oficines de treball puguin dedicar més temps, no tant a tràmits manuals, sinó a temes vinculats a l'orientació i l'assessorament, els quals requereixen un tractament més presencial i tenen més pes en el suport a la recerca de feina o de formació de l'usuari. A més, es considera que, tot i amb sobrecost, la trucada resulta més econòmica que l'alternativa d'haver d'anar a l'oficina de treball amb transport públic, a més de comportar un estalvi de temps considerable.

El Síndic va valorar positivament la decisió del Departament d'elaborar una nova redacció de la carta i va coincidir amb els arguments exposats per donar suport a aquest canvi organitzatiu, per a un millor aprofitament dels recursos humans disponibles, però alhora també va exposar que la tramitació telefònica de la renovació de la demanda d'ocupació no hauria de tenir un cost addicional per a qui efectua aquesta gestió.

El Departament no va acceptar aquestes reflexions i va respondre que considerava pertinent mantenir l'opció de renovar la demanda d'ocupació per mitjà del servei telefònic 012, com una altra opció més, alternativa als mecanismes presencials i telemàtics existents per gestionar aquest tràmit.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05244/07	Disconformitat amb el cost de la trucada de telèfon Sanitat Respon
Q 00191/09	Disconformitat per haver de fer un tràmit per mitjà d'un telèfon amb tarifació addicional

4. Els requisits per inscriure's i per accedir a les dades personals del padró municipal d'habitants

Dues persones residents a Tortosa s'han adreçat al Síndic perquè no poden empadronar-se, atès que no tenen la cèdula d'habitabilitat i l'Ajuntament exigeix aquest document per acreditar el domicili de residència (Q 03680/09 i Q 04659/09).

Una d'elles explica que necessita inscriure's al padró municipal d'habitants perquè, quan sol·licita l'abonament social de Telefónica, destinat als usuaris del servei amb ingressos econòmics molt baixos, aquesta empresa li demana el volant d'empadronament familiar. El problema és que no té la cèdula i, per tramitar-la, ha d'obtenir un certificat d'habitabilitat subscrit pel tècnic competent que té uns costos econòmics que ella, amb els ingressos que percep, no pot assumir.

> **La presentació de la cèdula d'habitabilitat no ha de ser un requisit obligatori per inscriure's al padró municipal d'habitants**

A petició del Síndic, l'Ajuntament de Tortosa explica que a finals de novembre de 2007 la Junta de Govern Local va aprovar un protocol per gestionar el padró i, en aquest protocol, es va determinar obligatori aportar la cèdula d'habitabilitat per inscriure-s'hi, amb l'objectiu d'aturar l'excés de persones en un mateix habitatge, una situació propiciada per aquells que s'aprofitaven de les necessitats dels nouvinguts. En aquest sentit, l'Ajuntament manifesta que aquesta problemàtica social ha estat combatuda amb el control policial sobre els que se n'estan lucrant i també amb el control de l'habitabilitat dels domicilis, des de l'instrument més propi de la gestió municipal, que és el padró municipal.

El Síndic de Greuges va estudiar la inscripció en el padró municipal d'habitants en els casos de sobreocupació o d'infrahabitatge a l'informe extraordinari sobre la gestió municipal de l'empadronament dels immigrants, de gener de 2008, i ja es pronunciava sobre l'ús d'aquest instrument per controlar l'habitabilitat dels habitatges. Així, l'informe esmentat assenyalava que la gran utilitat del padró és servir de reflex de la realitat del municipi i qualsevol modificació en el sentit de fer-lo servir per posar fi al fenomen de la sobreocupació desvirtuaria clarament aquesta funció.

Certament, hi ha propostes de resolució i resolucions emeses en l'àmbit parlamentari, estatal o autonòmic, en què s'insta el Govern de l'Estat que reformi la normativa bàsica de règim local per dotar els ajuntaments de les competències i els mecanismes que els permetin denegar l'empadronament quan a l'habitatge que s'identifica com a lloc de residència habitual se superen determinats límits de residents.

Aquestes propostes, ara per ara, no han esdevingut definitives i, a hores d'ara, el règim jurídic aplicable és el que es deriva de la normativa vigent de règim local, que permet a l'Ajuntament exigir a les persones interessades un seguit de documents per constatar que les dades que consten al padró sobre el domicili de residència s'ajusten a la realitat, no per qüestionar la legalitat de l'ocupació, ja sigui per incidències de naturalesa jurídica-privada o de legalitat urbanística. És per això que el Síndic entén que el protocol aprovat per l'Ajuntament de Tortosa sobre aquesta matèria modifica el règim jurídic aplicable, amb afectació de drets i sense el rang normatiu escaient.

Pel que fa a la normativa en matèria d'habitatge, el Síndic entén que tampoc determina l'obligatorietat de la cèdula d'habitabilitat per inscriure's en el padró municipal d'habitants. Respecte dels habitatges usats o preexistents, que és el cas plantejat a les queixes, el Decret 55/2009, de 7 d'abril, estableix que aquests n'han de disposar quan es procedeixi a la transmissió o la cessió del seu ús. També hi ha una referència a l'exigència de la cèdula d'habitabilitat perquè les persones puguin contractar els serveis d'empreses subministradores. Res no diu, però, sobre l'exigència d'aquesta cèdula per inscriure's en el padró municipal d'habitants.

En conseqüència, la presentació de la cèdula d'habitabilitat no ha de ser un requisit obligatori per inscriure's al padró, sens perjudici d'abordar la problemàtica que, en el cas de Tortosa, va desembocar en la incorporació d'aquest requisit i fer-hi front.

Aquesta tasca es pot dur a terme per mitjà dels mecanismes ja previstos en el marc de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge, i la normativa que la desplega, quan regula la detecció de situacions i utilitzacions anòmales dels habitatges i les actuacions que poden dur a terme les administracions competents en relació amb la sobreocupació o amb les situacions d'infrahabitatge; i el padró municipal d'habitants és un instrument, en aquest cas escaient, per detectar aquestes situacions i, posteriorment, contro-

lar-les per mitjà de les actuacions esmentades, que han de dur a terme els serveis municipals, en ús de potestats inspectores i sancionadores.

A partir d'aquestes consideracions, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que accedeixi a empadronar les promotores de la queixa, sense condicionar aquest accés al padró a la presentació de la cèdula d'habitabilitat. També li ha recomanat que modifiqui el protocol que utilitza per empadronar, en el sentit de no exigir la cèdula d'habitabilitat com un requisit obligatori per inscriure-s'hi. A hores d'ara, el Síndic està pendent de rebre la resposta de l'Ajuntament, si bé ha tingut coneixement d'unes afirmacions de l'alcalde en què no acceptava el suggeriment del Síndic.

El protocol aprovat per l'Ajuntament de Tortosa sobre el padró modifica el règim jurídic aplicable, amb afectació de drets i sense el rang normatiu escaient

El Síndic també ha estudiat l'acreditació del domicili de residència en relació amb la gestió del padró municipal d'habitants de Fontanals de Cerdanya, ja que l'Ajuntament no empadrona una persona perquè aprecia que és un fet notori que no hi viu de forma habitual i perquè el domicili que consta al seu document nacional d'identitat i a l'escriptura de compravenda de l'habitatge correspon a una adreça de Barcelona (Q 01348/09).

L'Ajuntament esmenta una línia jurisprudencial per donar suport a la seva postura de no accedir a la petició, en virtut de la qual no es poden inscriure com a veïns en el padró els que durant la major part de l'any resideixin en una localitat diferent, sense que se'n pugui justificar la inscripció pel sol fet de tenir casa oberta, gaudir de vacances o anar-hi els caps de setmana, i l'Ajuntament està legitimat per advertir en la tramitació de la sol·licitud d'empadronament si, una vegada adoptades les mesures d'investigació pertinents, no consten les circumstàncies necessàries per a la inscripció.

Un cop examinada la normativa i la jurisprudència aplicable al cas, el Síndic va apreciar que, a més de la línia jurisprudencial seguida per l'Ajuntament, n'hi ha una altra menys restrictiva del dret a escollir lliurement la residència, que donaria suport a la petició objecte de la queixa, sens perjudici d'iniciar després un procediment de baixa d'ofici si, seguint el procediment legalment establert, es conclou que efectivament la persona interessada no resideix de forma habitual al municipi.

Pel que fa a les actuacions d'indagació dutes a terme per l'Ajuntament per comprovar si el promotor complia el requisit de residència habitual, si bé la normativa no determina específicament en què han de consistir, el Síndic considera que s'haurien d'haver complementat amb d'altres –visita d'inspecció de la policia local o agutzil en dies i hores diferents al domicili designat– per acreditar de forma més consistent la convicció municipal que la persona en qüestió no hi resideix. A hores d'ara, l'Ajuntament ha de respondre les consideracions del Síndic.

Determinar si un tercer pot accedir, ja sigui presencialment o de forma telemàtica, a les dades del padró municipal d'habitants d'una persona sense la seva autorització, també ha estat objecte d'estudi quan un ciutadà s'ha adreçat al Síndic per exposar la disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona, que no li va voler tramitar el volant d'empadronament d'un familiar seu necessari per gestionar una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència (Q 02608/09).

Per efectuar aquest tràmit, el ciutadà va facilitar a l'Administració les dades personals i també el document nacional d'identitat d'un familiar, juntament amb l'informe mèdic que acreditava la greu malaltia que pateix, que li impedeix signar l'autorització.

El Síndic va coincidir amb l'argumentació municipal, perquè en el tràmit presencial de sol·licitud d'un volant d'empadronament en nom d'una persona és escaient demanar una autorització de la representació signada per la persona interessada, però també va considerar que era un requisit que difícilment el promotor podria satisfer, si la greu malaltia que patia el familiar li impedia signar aquesta autorització.

El promotor va informar el Síndic que finalment va fer la gestió de forma telemàtica i va obtenir el volant d'empadronament sense acreditar la representació que se li exigia quan volia fer el tràmit presencialment. Un cop consultada la seu electrònica de l'Ajuntament, el Síndic va corroborar el que manifestava el promotor.

En aquest sentit, l'Ajuntament ha informat que, quan el tràmit es fa per via electrònica, el que garanteix que no se cedeixin les dades del padró municipal d'habitants sense el consentiment de la persona interessada és el fet que el volant s'envia a l'adreça del domicili que consta al padró municipal d'habitants de la persona respecte de la qual es demana.

Si bé el Síndic considera que aquest mecanisme ajuda a garantir que el document en qüestió el rebi la

persona realment interessada i, de fet, es podria utilitzar amb independència de com es fa el tràmit –presencialment, sense autorització de la persona interessada o telemàticament– també aprecia que és un mecanisme completament insuficient. Aquesta manera d'actuar no es correspon amb el que preveu la normativa reguladora de l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, quan determina que en l'ús de les tecnologies de la informació s'ha d'exigir, si més no, el mateix nivell de garanties i seguretat que es requereix per a la utilització de mitjans no electrònics en l'activitat administrativa.

Certament, en virtut del principi de proporcionalitat, les exigències de seguretat en els tràmits per via electrònica es poden modular en funció de la naturalesa d'aquest tràmit i el grau d'afectació d'altres drets. Si bé les dades personals que s'incorporen al volant d'empadronament no tenen la consideració de dades especialment protegides, aquesta circumstància no és suficient per modular les garanties d'acreditació fins a l'extrem d'exonerar l'Administració de l'obligació d'exigir la identitat del sol·licitant i l'acreditació de la representació quan el tràmit es fa electrònicament, de la mateixa manera que ho exigeix quan el tràmit es fa presencialment.

Per tant, si quan el promotor de la queixa va sollicitar presencialment el volant d'empadronament del seu familiar, l'Ajuntament li va demanar l'autorització de la persona interessada, aquest requisit hauria de ser exactament exigible quan el tràmit es fa per via electrònica, juntament amb els requisits d'identificació i autenticació, mitjançant el sistema que s'entengui pertinent, en funció de la naturalesa de les dades personals que s'incorporen al volant; i aquí és on el principi de proporcionalitat hauria d'operar perquè no resulti excessivament complicada la tramitació telemàtica i es garanteixi alhora la seguretat jurídica en aquest àmbit.

> **En l'ús dels mitjans electrònics en l'activitat administrativa s'ha d'exigir, com a mínim, el mateix nivell de garanties i seguretat que es requereix a la tramitació presencial**

Sens perjudici de tot això, el Síndic també va matisar que calia tenir en compte la finalitat d'aquest tràmit, ja que el promotor demanava el volant d'empadronament per gestionar una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis i les prestacions que hi estan vinculades per al seu familiar. Un dels documents que cal adjuntar a aquesta sol·licitud és el volant d'empadronament que justifiqui haver viscut cinc anys en territori espanyol, dels quals dos han de ser immediatament anteriors a la data de presentació d'aquesta sol·licitud.

En aquest sentit, el Síndic va manifestar que l'article 18 del Decret 56/2009, de 7 d'abril, per a l'impuls i el desenvolupament dels mitjans electrònics a l'Administració de la Generalitat determina que, en compliment del dret dels ciutadans a no aportar dades i documents en poder de les administracions públiques, l'Administració de la Generalitat no pot demanar cap document electrònic que hagi estat incorporat al Catàleg de dades i documents electrònics, sens perjudici de la prestació de la persona interessada per poder accedir-hi, d'acord amb el que preveu la normativa de protecció de dades.

> **Les persones tenen dret a no aportar dades i documents ja en poder de les administracions públiques**

Un cop consultada la informació sobre el catàleg esmentat, es va comprovar que hi són incorporades les dades dels padrons municipals emeses pels ajuntaments de Catalunya, per la qual cosa, en els tràmits per a la Generalitat de Catalunya, ja no caldria que els ciutadans aportessin volants de residència o volants de convivència.

A més, un dels serveis de col·laboració interadministrativa que ofereix el Consorci de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) per fer efectiu el dret esmentat és el projecte Via oberta. Amb aquest projecte, l'AOC facilita la transmissió telemàtica de dades i documents electrònics procedents de les administracions i, en general de les institucions públiques i entitats, i possibilita la substitució de l'aportació de certificats i altres documents en suport paper, en els procediments administratius per part dels interessats.

En concret, el projecte Via oberta posa a disposició de totes les entitats adherides al conveni marc d'interoperativitat, les dades procedents de l'Institut Nacional d'Estadística, per verificar les dades de residència.

Per això, sembla que l'exigència d'aportar el volant d'empadronament juntament amb la sol·licitud de

reconeixement de la situació de dependència, s'hauria de substituir per l'obtenció d'aquesta dada, ja sigui accedint al Catàleg de dades i documents electrònics o al projecte Via oberta per evitar, en definitiva, incidències en la tramitació com les que s'exposen en aquest cas i, sobretot, complir el dret dels ciutadans a no aportar dades i documents en poder de les administracions públiques.

El Síndic també es va adreçar al Departament d'Acció Social i Ciutadania per exposar-li aquestes reflexions i està pendent de la seva resposta i de la de l'Ajuntament de Barcelona.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03680/09 Q 04659/09	Obligatorietat de la cèdula d'habitabilitat per empadronar-se
Q 01348/09	Acreditació de la residència per empadronar-se
Q 02608/09	Tràmits telemàtics per accedir al padró

5. Coacció administrativa

1. La retirada de vehicles de la via pública

L'article 71 del Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, estableix que l'Administració pot procedir, d'acord amb el que reglamentàriament es determini, i si l'obligat no ho fa, a retirar el vehicle de la via i a dipositar-lo en el lloc que designi l'autoritat competent, segons si aquest es troba dins o fora del poblat, en diversos casos que s'especifiquen en el mateix precepte i sempre que constitueixi un perill, causi greus pertorbacions a la circulació de vehicles o vianants o al funcionament d'algun servei públic o deteriori el patrimoni públic, i també quan se'n pugui presumir racionalment l'abandonament.

Tot i que al llarg del precepte s'estableixen amb detall un seguit de situacions que donen lloc a la retirada dels vehicles, com ara l'estacionament en zones de limitació horària (Q 05300/08), o en carrils o parts de la via reservades exclusivament per a la circulació o per al servei de determinats usuaris (Q 02668/08, Q 04950/08, Q 03845/09, Q 03958/09, Q 05129/09), i que cal tenir en compte que aquesta normativa s'ha de conjugar amb l'atribució als municipis, en l'àmbit d'aquesta llei, de competències per retirar els vehicles de les vies urbanes i dipositar-los posteriorment, són freqüents les queixes dels titulars dels vehicles.

En alguns casos, les queixes es fonamenten en el fet que, malgrat que s'estimen les al·legacions fetes en descàrrec dels fets imputats, no es retornen als ciutadans els imports de la taxa de la grua (Q 05260/08, Q 02882/09, Q 03827/09) i, en d'altres, es fonamenten en la manca de compliment per part de la mateixa administració titular de la via de l'obligació de mantenir els senyals en les millors condicions possibles de seguretat per a la circulació, o bé les condicions respecte de la instal·lació i la conservació dels senyals i les marques vials (Q 05300/08, Q 03165/09).

Cal distingir, però, els supòsits en què el sobreseïment dels expedients sancionadors o l'anul·lació de les sancions imposades es deu a qüestions formals pròpies de la tramitació del procediment (prescripció, errors en la notificació etc.), i en què l'Administració no ordena la devolució de la taxa de la grua als usuaris, d'aquells altres en què realment la comissió de la infracció és inexistent (manteniment defectuós del senyal, manca de vigència del gual etc.), en què el Síndic ha suggerit, quan no s'ha apreciat d'ofici, la devolució de l'import de la taxa indegudament cobrat.

> **La retirada d'un vehicle de motor de la via pública i la tramitació d'un expedient sancionador tenen una clara independència**

Així, amb relació a la primera de les circumstàncies esmentades d'anul·lació de les sancions sense devolució de la taxa de la grua (Q 00417/09), s'ha recordat als interessats que cal tenir present que la retirada del vehicle de motor de la via pública i l'expedient sancionador tenen una clara independència, ja que la retirada del vehicle és una mesura cautelar de naturalesa no sancionadora i tendent al restabliment d'una situació de plena legalitat viària, mentre que la multa pecuniària o la sanció deriven de la tramitació i la resolució de l'expedient sancionador a què el fet determinant pugui donar origen.

Un cas més complex és el de la retirada de la via pública dels vehicles com a conseqüència de l'abandonament real o presumpte i el tractament que s'hi ha de donar com a residu sòlid urbà (Q 03476/07, Q 05498/08, Q 02778/09).

La norma és clara en establir la presumpció racional d'abandonament quan hagin transcorregut més de dos mesos des que el vehicle hagi estat dipositat, després que l'autoritat competent l'hagi retirat de la via pública i quan es trobi estacionat per un període superior a un mes al mateix lloc i tingui desperfectes

que en facin impossible el desplaçament pels seus propis mitjans o li manquin les plaques de matrícula.

Nogensmenys, estableix l'obligació, tant en el primer dels casos (més de dos mesos del dipòsit des de la retirada de la via pública), com quan el vehicle disposi de plaques de matrícula o d'algun signe o marca que permeti la identificació del seu titular, de requerir-lo perquè en el termini de quinze dies retiri el vehicle del dipòsit amb l'advertiment que, en cas contrari, procedirà a tractar-lo com a residu urbà.

Enguany destaca la resolució dictada amb relació a la queixa 00531/08, en què, fruit dels incompliments de la normativa esmentada detectats al llarg de la tramitació d'un procediment sancionador, s'ha recomanat a l'Ajuntament de la Garriga que estudiï la implantació d'un protocol per acreditar convenientment, amb caràcter previ, els supòsits en què procedirà a retirar de la via pública els vehicles dels quals es pugui presumir l'abandonament.

Igualment, s'ha recomanat la modificació del model de carta tramès per la policia local als titulars dels vehicles, en què consta l'advertiment del tractament d'aquests com a residu sòlid si quan presenten símptomes d'abandonament no es retiren de la via pública en el termini de quinze dies.

Finalment, atès que es va procedir a la destrucció del vehicle de la persona interessada, sense que en cap moment hagués quedat provat l'estat d'abandonament que en va originar la retirada, i sense que s'hagués donat al titular l'oportunitat de recuperar-lo del lloc on havia estat dipositat des que es va retirar de la via pública, cosa que vulnerava les disposicions legals, es va demanar al consistori que s'anul·lés la sanció imposada, i també que s'estudiés la forma de rescabalar econòmicament la persona interessada per la pèrdua soferta.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 05300/08 Q 02668/08 Q 04950/08 Q 03845/09 Q 03958/09 Q 05129/09 Q 05260/08	Disconformitat amb multes per estacionaments indeguts
Q 00417/09 Q 02882/09 Q 03827/09	Anul·lació de sancions sense devolució de l'import de la grua
Q 03476/07 Q 05498/08 Q 02778/09 Q 00531/08	Retirada de la via pública d'un vehicle
Q 05300/08 Q 03165/09	Manca de compliment per part de l'Administració de l'obligació de mantenir els senyals en bones condicions

2. La percepció mínima

Amb relació a la percepció mínima, cal destacar l'actuació 02428/07, que es va iniciar amb la finalitat d'aclarir quin tipus d'ingrés és la percepció mínima, la seva naturalesa jurídica, i també la normativa general i específica que la regula.

Així, diverses queixes rebudes per la imposició de la percepció mínima tenien com a denominador comú que l'Administració reclamava inicialment a un usuari d'un servei públic un import respecte del qual no existia la cobertura legal necessària, ni estava regulat el procediment d'aprovació de l'import esmentat, ni el procediment administratiu que s'habilitava per al cobrament immediat de la dita quantitat, al qual s'havia d'afegir la manca total de publicitat i de coneixement que el ciutadà té a priori de l'existència d'aquesta obligació de pagament.

Per resoldre la inexistent regulació jurídica de la percepció mínima, el Síndic va recomanar al Departament de Política Territorial i Obres Públiques i al Departament d'Economia i Finances que, amb els mecanismes que tenien a l'abast, impulsessin la regulació d'una llei en la qual es regulés la figura de la percepció mínima.

Tot i que fins ara no s'ha rebut resposta al suggeriment adreçat a les dues administracions, s'ha constatat que la Llei 26/2009, de 23 de desembre, de mesures fiscals, financeres i administratives, modifica els apartats 3 i 4 de l'article 52 de la Llei 7/2004, de 16 de juliol, de mesures fiscals i administratives, en el qual s'estableixen les mesures aplicables per a l'ús indegut del servei de transport públic de viatgers.

Amb aquesta modificació, es dóna resposta a alguns dels interrogants que el Síndic havia plantejat a les diferents administracions. Així, es dota la figura de la percepció mínima de cobertura legal, alhora que s'estableix el procediment administratiu per al cobrament de la percepció. En concret, l'import s'ha d'abonar en un termini de trenta dies des del moment que el personal de l'empresa operadora expedeix el document justificatiu de la percepció. En el cas que el pagament es faci de forma immediata, l'import es redueix un 50%.

D'altra banda, es concreta la quantia de la percepció mínima, que s'estableix en 50 euros, tot i que es continua desconeixent el procediment d'aprovació del dit import, i també els criteris que utilitza l'Administració per a l'obtenció de la quota que s'imposa als

ciutadans i que posteriorment els pot reclamar mitjançant un procediment sancionador.

Finalment, cal assenyalar que la Llei 26/2009, de 23 de desembre, deroga l'Ordre del Departament de Política Territorial i Obres Públiques, de 21 de desembre de 2001, sobre la percepció mínima aplicable, en diversos mitjans de transport, als viatgers i viatgeres sense bitllet.

Amb relació als aspectes tributaris de la percepció mínima, el Síndic s'ha dirigit en diverses ocasions al Departament de Política Territorial i Obres Públiques, el Departament d'Economia i Finances i l'Autoritat del Transport Metropolità. És una constant en totes les respostes de l'Administració la invocació de la mateixa normativa que es reitera de manera gairebé sistemàtica en els diferents informes: la dita Ordre del Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat, de 21 de desembre de 2001, mitjançant la qual es va fixar l'import de la percepció mínima en 40 euros, quantitat que segons la disposició esmentada, s'aplica a les persones usuàries que viatgin desproveïdes del corresponent bitllet o títol de transport vàlid per al trajecte que fan.

De les dades facilitades per la mateixa administració, se'n desprèn que la figura de la percepció mínima en qüestió es remunta a l'any 1979 i que sempre s'ha regulat mitjançant aquesta ordre del Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat. Concretament, l'establiment de la percepció mínima es va dur a terme mitjançant unes ordres de 23 de gener i 26 de febrer de 1981.

Aquestes ordres ja establien el cobrament d'un import per als viatgers desproveïts de bitllet en les línies de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i Ferrocarril Metropolità de Barcelona SA.

De l'escassa normativa, i de l'argumentació insuficient dels informes facilitats per l'Administració en relació amb la naturalesa i el suport legal de la dita percepció mínima, s'extreuen unes primeres conclusions:

- L'anomenada *percepció mínima* és un ingrés de dret públic de caràcter no tributari, previst i fiscalitzat en els pressupostos anuals de la Generalitat de Catalunya.

- La percepció esmentada no ha tingut, des que es va crear i en el decurs de tots aquests anys, cap tipus d'antecedent ni suport legal.

Pel que fa als aspectes sancionadors de la percepció mínima, cal destacar la resposta del Departament d'Economia i Finances, la qual estableix que l'aplicació estricta de la legislació vigent seria iniciar un expedient sancionador amb els requisits del títol IX de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i imposar, si escau, la sanció corresponent a la infracció comesa. El mateix informe estableix que el mecanisme de l'Ordre vigent en el moment de la resposta, actualment derogada, consisteix en l'exacció d'una prestació pública patrimonial, que exclou l'obertura d'un expedient sancionador (si més no en un primer moment).

La percepció mínima es configura, a criteri del Departament d'Economia i Finances, com una exacció substitutòria d'una eventual sanció, en forma similar al recàrrec que actualment disposa l'article 27 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.

De tot això se'n desprèn clarament que fins ara no hi havia una norma amb rang de llei que regulés expressament la percepció mínima, circumstància que calia esmenar.

> **La percepció mínima ha estat molt de temps sense estar regulada expressament per una norma amb rang de llei**

A banda d'aquesta actuació, hi ha altres queixes pel que fa al cobrament de la percepció mínima als usuaris dels transports públics i que obeeixen a diferents motius.

En la queixa 01917/09, Ferrocarrils de la Generalitat va deixar sense efectes la percepció mínima que s'havia imposat. No obstant això, la usuària reclamava una disculpa per part de l'Administració, ja que considerava que el tracte rebut per l'empleat de l'estació de ferrocarrils va ser incorrecte, atès que no va tenir en compte les seves limitacions físiques. Per aquest motiu, el Síndic va recordar a l'Administració la necessitat d'oferir un tracte adequat a les persones d'acord amb els principis de bona conducta administrativa.

Altres persones s'han dirigit al Síndic per posar de manifest la seva disconformitat amb l'actuació de TMB a l'hora d'imposar la percepció mínima. En dos casos concrets, l'Administració no va tenir en consideració les al·legacions i les proves aportades per les persones interessades a l'hora de justificar el fet de viatjar sense un títol de transport vàlid (Q 01449/09) i amb un títol de transport sense validar (Q 00498/09).

En altres casos, el fonament de la reclamació es basa en l'actuació dels revisors dels transports públics (Q 00163/09) quan decideixen la imposició de la percepció mínima.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 02428/07	Sobre la naturalesa de la percepció mínima i la normativa que la regula
Q 01917/09	Disconformitat amb el cobrament de la percepció mínima pels Ferrocarrils de la Generalitat
Q 01449/09 Q 00498/09	Disconformitat amb l'actuació de TMB a l'hora d'imposar la percepció mínima
Q 00163/09	Disconformitat amb l'actuació dels revisors dels transports públics a l'hora d'imposar la percepció mínima

3. La identificació del conductor responsable de la infracció

Tal com estableix l'encara vigent article 72.3 del Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària, el titular o arrendatari del vehicle amb el qual s'hagi comès una infracció, degudament requerit per fer-ho, té el deure d'identificar, de forma veraç, el conductor responsable de la infracció, i aquest és l'origen de moltes de les queixes rebudes sobre aquesta qüestió (Q 00582/09).

El problema de la identificació del conductor responsable de la infracció es complica quan es tracta d'infraccions comeses amb vehicles d'empreses, el titular dels quals és una societat a la qual correspon fer la identificació del conductor que comet la infracció.

Els defectes de notificació, pel fet que no es porten a terme correctament, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, comporten que el titular del vehicle no identifiqui el conductor i, en conseqüència, se sobresegui aquest expedient i se n'incoï un de nou per no haver identificat el conductor responsable de la infracció, quan en realitat la societat no ha tingut coneixement de la presumpta infracció.

Cal tenir present que l'objecte de tota notificació administrativa, i de les formalitats de què està revestida, és garantir que el contingut de l'acte, en aquest cas la comissió d'una infracció greu per no haver identificat el conductor del vehicle, arribi a coneixement de la persona interessada, cosa que en el cas de les persones jurídiques suposa el lliurament de la notificació al domicili social de l'empresa o, si no hi consta, en un altre en què es trobin persones dependents que se'n puguin fer càrrec i fer-ho arribar al responsable de l'entitat.

En són un exemple les queixes 01462/09 i 01463/09, en les quals l'empresa titular del vehicle té seu a Madrid. En ambdós expedients, tramitats pel Servei Català de Trànsit, els intents de notificació de les infraccions es van portar a terme sense haver respectat la diferència d'una hora que estableix la sentència del Tribunal Suprem (Sala Contenciosa Administrativa), de 28 de d'octubre de 2004. Atès que els intents van ser infructuosos, l'Administració va procedir a la publicació edictal.

El Síndic va posar de manifest al Servei Català de Trànsit que, tenint en consideració que la notificació edictal no garanteix el coneixement efectiu per part de la persona interessada de l'acte o la resolució que l'afecta, només s'ha d'acudir a aquest tipus de notificació quan han resultat infructuosos els dos intents previs de notificació i quan aquestes notificacions s'han practicat d'acord amb el que estableix la normativa. En aquesta queixa, a més, hi ha l'agreujant que l'empresa tenia seu a Madrid, motiu pel qual encara era més difícil que es pogués assabentar de la notificació edictal publicada al DOGC.

Per aquest motiu, el Síndic va suggerir l'anul·lació d'ambdós expedients, ja que l'intent de notificació infructuós va ser defectuós, la qual cosa va provocar indefensió a l'empresa titular del vehicle per no haver pogut identificar el conductor responsable de la infracció.

> **La identificació del conductor responsable de la infracció és especialment problemàtica en els casos d'infraccions comeses amb vehicles d'empreses**

D'altra banda, també és il·lustrativa la queixa 04127/08, en la qual l'Ajuntament de Sabadell va acceptar el suggeriment del Síndic, en el sentit d'anul·lar la sanció imposada a l'empresa reclamant per no haver identificat el conductor responsable de la infracció. La sanció inicial va ser imposada per haver estacionat el vehicle en zona d'estacionament limitat sense posar tiquet o per fer-ho de manera que aquest no fos visible.

L'acusament de recepció aportat pel consistori va acreditar que en el moment en què es va practicar la notificació, el receptor només va estampar el segell de l'empresa però no va facilitar ni la seva identitat, ni el seu DNI, ni va fer constar cap signatura llegible o identificable, raó per la qual caldria haver conside-

rat aquest intent de notificació infructuós i haver procedit a un segon intent de notificació de l'acte administratiu, en els termes establerts a l'article 59.2 esmentat, en una hora diferent dintre dels tres dies següents.

L'error formal en aquest cas causa indefensió a l'empresa interessada i, com que no ha quedat acreditat que cap responsable d'aquesta hagi estat notificat, no es pot fer l'aplicació automàtica del precepte 72.3 de la Llei de trànsit. En aquest cas no havia quedat acreditada la notificació del requeriment en els termes legalment establerts i, en conseqüència, la indefensió causada a l'empresa havia de comportar la nul·litat del procediment.

En la queixa 01032/09, la persona interessada va manifestar que no havia rebut cap notificació prèvia a la de la resolució sancionadora, raó per la qual no va ser fins a la presentació del recurs d'alçada que va poder identificar la persona que conduïa el vehicle en el moment en què es va detectar l'excés de velocitat, vehicle que reconeix que va llogar.

Igualment, la persona interessada, en el moment de presentar el recurs d'alçada, va demanar la tramesa al seu domicili de les proves acreditatives de la comissió de la infracció imputada, que el Servei Català de Trànsit li va denegar al·legant que la persona interessada no havia presentat al·legacions en el moment processal oportú.

Ateses aquestes circumstàncies, el Síndic va sollicitar informació relativa als intents de pràctica de la notificació al domicili de la persona a qui l'empresa arrendadora del vehicle va identificar com a arrendatària, la qual cosa no significa de forma indubtable que fos el conductor i, per tant, el veritable responsable de la infracció detectada pel cinemòmetre.

De la documentació facilitada pel Servei Català de Trànsit es constata que efectivament es va fer un intent de notificació de l'acord d'incoació de l'expedient sancionador al domicili de la persona interessada i es va fer constar en la butlleta corresponent a l'avís de recepció l'esment *desconegut*, però no hi ha constància d'un segon intent de notificació al mateix domicili dins del termini legalment previst, ni tampoc que s'intentés la notificació per mitjà d'anuncis al tauler d'edictes de l'ajuntament de l'últim domicili de la persona interessada, ni al butlletí oficial corresponent d'acord amb el que estableix l'article 59, apartats 2 i 5, de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Per contra, es va enviar al mateix domicili la resolució sancionadora i, en aquest cas, es va poder efectuar la notificació de la sanció imposada.

De la informació facilitada també se'n desprèn que al mateix domicili on no es va aconseguir notificar l'acord d'inici de l'expedient sancionador, sí que es va poder practicar la notificació de la resolució del recurs d'alçada, sense remetre a la persona interessada les proves demanades, al·legant, en el fonament sisè de la resolució, que la persona interessada havia tingut quinze dies un cop rebuda la notificació de la denúncia per haver presentat les al·legacions oportunes.

Tenint en compte que l'Administració tenia constància de la manca de recepció de la notificació de la denúncia, aquest esment del fonament sisè de la resolució només prova la utilització, pel Servei Català de Trànsit, d'un model estandarditzat de resposta que en tot cas resulta contrari a les bones pràctiques que ha d'observar l'Administració en les seves respostes expresses a les persones interessades.

La manca d'identificació del conductor per la societat titular del vehicle deriva en bona part de defectes i errors formals en les notificacions

En aquest cas, va quedar acreditat que la persona interessada no va ser notificada de la denúncia i, per tant, no va poder exercir el seu dret a la defensa amb caràcter previ a la resolució sancionadora, motiu pel qual el Síndic ha suggerit l'anul·lació de la sanció. Aquest suggeriment està pendent de resposta per part del Servei Català de Trànsit.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00582/09 Q 01462/09 Q 01463/09 Q 04127/08 Q 01032/09	Manca d'identificació del conductor pel desconeixement de la infracció

1.2. Responsabilitat patrimonial

1. La manca de resolució i els defectes de procediment com a problemes recurrents

Una de les irregularitats processals que més sovint es constaten en els procediments de responsabilitat patrimonial, però també en altres tipus de procediments

administratius, és la manca de resolució de la reclamació o la sol·licitud. El dret a obtenir una resolució a la reclamació plantejada és una de les manifestacions més clares del dret a una bona administració i, per tant, un dels aspectes sobre els quals el Síndic ha d'insistir amb més èmfasi, malgrat el risc de ser reiteratiu.

En alguns casos, les administracions, quan el Síndic els demana informació sobre una reclamació que no s'ha resolt, responen que cal considerar-la resolta pel mecanisme del silenci administratiu i que aquesta resolució per silenci ha esdevingut ferma si no ha estat impugnada dins de termini. Per contra, cal destacar que l'eventual desestimació per silenci administratiu no exonera de l'obligació legal de resoldre expressament la reclamació presentada i que només condiciona el sentit de la resolució expressa que cal dictar quan el silenci és positiu.

El silenci administratiu no exonera de l'obligació de resoldre

La resolució per silenci negatiu faculta la persona interessada per formular el recurs que correspongui legalment, però en cap cas es pot considerar que la resolució per silenci esdevé ferma, ja que això significaria que la inactivitat de l'Administració, com a incompliment del deure legal de tramitar i resoldre d'acord amb els preceptes que regulen el règim de responsabilitat patrimonial de les administracions, la deixaria en millor posició, amb la fermesa de la resolució, que si hagués resolt expressament. A més, la fermesa de la resolució presumpta aniria en contra de la pretensió perseguida amb la figura del silenci administratiu, que és evitar que la inactivitat de l'Administració frustri la legítima pretensió d'obtenir un pronunciament amb relació a la seva sol·licitud i possibilitar la formulació de recurs, malgrat la manca de resposta.

Pel que fa a aquesta qüestió, cal esmentar, com a exemple d'una doctrina consolidada del Tribunal Constitucional, la Sentència 14/2006, de 16 de gener, que considera que, davant l'incompliment de l'obligació de tramitar i resoldre expressament, el còmput del termini per formular recurs no s'inicia fins que la persona interessada fa una manifestació en aquest sentit o interposa el recurs que correspongui.

Així ho va recordar el Síndic a l'Ajuntament d'Arbúcies, que considerava que la reclamació per danys derivats d'un accident havia estat desestimada per silenci administratiu i que aquesta resolució era ferma (Q 01743/09). En termes similars, el Síndic es adreçar al Departament de Política Territorial i Obres Públiques, que considerava resolta per silenci administratiu una reclamació per danys en una finca agrícola pretesament derivats d'una actuació viària al terme de Sant Feliu de Guíxols (Q 03266/09).

La correcta tramitació i resolució del procediment és una manifestació del dret a una bona administració

En altres casos, l'Administració considera que ha donat una resposta adequada si ha tramès a la persona interessada l'informe tècnic que valora la seva reclamació. Sense menystenir el valor d'aquesta informació per a qui reclama, cal destacar que no pot substituir la tramitació i la resolució de la reclamació d'acord amb el procediment establert, sens perjudici de requerir, si escau, l'esmena de la reclamació. Aquest és el cas d'una queixa per manca de resposta a una reclamació per danys adreçada a l'Ajuntament del Vendrell (Q 03798/09). El Síndic va recordar a l'Ajuntament el deure de tramitar i resoldre les reclamacions de responsabilitat patrimonial d'acord amb el procediment que estableix el Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments en matèria de responsabilitat patrimonial.

Novament, cal destacar en aquest cas que la correcta tramitació del procediment garanteix que es puguin investigar les circumstàncies que han concorregut i que el ciutadà pugui aportar proves i fer-hi al·legacions. D'altra banda, cal destacar que la resolució expressa permet al reclamant conèixer les raons que fonamenten la decisió de l'Administració i contradir-les per mitjà dels recursos establerts legalment. En definitiva, la tramitació d'acord amb el procediment establert i la resolució expressa no són només una obligació legal per a l'Administració que la institució del silenci administratiu no exonera, sinó que constitueixen la via establerta per esbrinar objectivament els fets i valorar la reclamació, i una manifestació del dret a una bona administració.

Hi ha altres casos en què l'Administració, si bé compleix formalment el deure de resoldre expressament la reclamació, ho fa prescindint absolutament del procediment establert.

Aquest és el cas d'un veí de Barcelona que va reclamar el rescabalament de les despeses que li havia causat l'endarreriment a comunicar-li l'in-

grés de la seva motocicleta al dipòsit municipal de l'Ajuntament de Barcelona. La resposta al Síndic, que es va facilitar amb un retard considerable, va donar lloc a les consideracions següents: d'una banda, que les gestions que l'informe municipal deia que s'havien fet no s'havien comunicat al reclamant, que només havia rebut una comunicació en què BSM (Barcelona de Serveis Municipals), l'entitat gestora del servei de dipòsit municipal, li indicava que no se'n considerava responsable. D'altra banda, i molt especialment, es va destacar que aquestes gestions adreçades a valorar la reclamació i a donar-hi resposta s'havien d'emmarcar en el procediment previst normativament per resoldre les reclamacions de responsabilitat patrimonial de les administracions públiques i que calia agilitar al màxim aquesta tramitació, tenint en compte el temps transcorregut des que es va presentar la reclamació (Q 04015/07).

Amb tot, la manca de resolució o la resolució al marge del procediment establert, tot i ser més destacables, no són les úniques irregularitats processals que cal destacar. Si bé és cert que no totes les irregularitats formals tenen transcendència des de la perspectiva del dret de les persones al procediment com a garantia, a continuació se'n ressenyen algunes de les que sí que en tenen.

Com en anys anteriors, cal destacar que els expedients de responsabilitat patrimonial no sempre incorporen l'informe del servei al qual s'imputa el dany, malgrat que l'article 10 del Reglament dels procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial estableix que aquest informe és preceptiu.

Així, el Síndic va indicar a l'Ajuntament de Palafolls amb relació a una reclamació de responsabilitat patrimonial, la resolució de la qual s'endarreria significativament, que calia adoptar mesures per evitar que la tramitació de l'expedient es dilatés encara més en el temps i que calia incorporar a la tramitació l'informe preceptiu del servei el funcionament del qual presumptament havia causat la lesió (Q 02975/07).

Dels tràmits del procediment de responsabilitat patrimonial que cal considerar essencials, cal destacar el d'audiència, per la seva incidència en el dret de defensa i participació de la persona interessada, en la mesura que li permet conèixer el contingut de l'expedient, els informes i les proves practicades, i formular-hi al·legacions. També la motivació de la resolució és un requisit que té una incidència especial en el dret de defensa de qui reclama, en la mesura que la manca de motivació o quan aquesta és insuficient li impedeix de conèixer els motius de la resolució adoptada i contradir-los.

Amb relació a una reclamació contra l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia, el Síndic va constatar que no s'havia practicat el tràmit d'audiència, malgrat el seu caràcter preceptiu. Com que es tractava d'una situació que ja s'havia constatat anteriorment en un altre expedient de queixa i amb relació al mateix ajuntament, va recomanar que es revisés el protocol de tramitació de les reclamacions de responsabilitat patrimonial per garantir el compliment d'aquest requisit processal.

D'altra banda, el Síndic va remarcar que l'informe de la companyia d'assegurances, que semblava que era el fonament de la resolució desestimatòria, no incorporava la motivació suficient per ser determinant en la decisió adoptada. Des d'aquesta perspectiva, va destacar que una proposta de resolució que incorporés els informes aportats durant la instrucció de l'expedient i una valoració del contingut i dels fonaments jurídics aplicables per part de l'òrgan instructor permetria a l'òrgan que ha de resoldre disposar dels arguments tècnics i jurídics per fonamentar la seva decisió. L'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia va acceptar aquesta recomanació (Q 01770/09).

La resolució de la reclamació ha de ser prou motivada per permetre conèixer els fonaments de la denegació i contradir-los

L'informe del Síndic de Greuges de Catalunya al Parlament corresponent a l'any 2002 feia referència a la previsió legal que l'expedient de responsabilitat patrimonial l'iniciï d'ofici l'Administració i remarcava l'encert d'aquesta previsió. Una bona comprensió per l'Administració pública del principi de solidaritat social, que constitueix un dels fonaments d'aquesta institució de rescabalament, l'ha de portar a assumir el protagonisme en l'inici dels procediments per declarar i fer efectiu el dret a indemnització dels ciutadans lesionats a conseqüència del funcionament dels serveis públics.

En el cas d'una intervenció policial d'entrada i escorcoll en un pis que en va malmetre la porta i el pany, quan la promotora de la queixa va formular la reclamació per aquest motiu havia ja transcorregut el termini legalment establert per fer-ho.

Sense qüestionar la legitimitat de la intervenció policial ni el fet que la prescripció de l'acció comportava, en aquest cas, que calia desestimar la reclamació, el Síndic va posar de manifest que les circumstàncies descrites

en la queixa podrien haver determinat que s'iniciés d'ofici el procediment de responsabilitat patrimonial, abans que s'hagués produït la prescripció.

> **L'Administració ha d'iniciar d'ofici el procediment de responsabilitat patrimonial quan hi ha circumstàncies que ho justifiquen**

Si bé és cert que no es pot establir l'automatisme de l'inici d'ofici de l'expedient de responsabilitat patrimonial en tots aquests casos d'actuacions policials d'entrada en domicilis, en aquells on no concorrin els requisits per iniciar-los per aquesta via, potser s'hauria d'informar dins de termini els possibles perjudicats per aquestes actuacions policials del dret, si s'escau, de rescabalar-se dels danys i del procediment per fer-lo efectiu.

El Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació ha acceptat aquest suggeriment (Q 01473/09).

Aquest mateix apartat de l'informe de l'any 2008 feia referència a les dificultats que, de vegades, comporta a les persones identificar l'administració titular del servei que els ha causat un perjudici. Enguany, cal fer referència novament a aquesta qüestió, amb motiu d'una queixa per una caiguda a l'entorn del Monestir de Poblet.

La promotora de la queixa va posar de manifest que s'havia adreçat successivament a l'Ajuntament de Vimbodí, la Diputació de Tarragona i el Departament de Política Territorial i Obres Públiques i que les tres administracions havien considerat que, per les circumstàncies de la caiguda, s'havia de considerar fora de l'àmbit del vial o de les infraestructures que cadascuna gestionava.

Més enllà de la dificultat de determinar quina administració era la competent per valorar la reclamació –la qual cosa certament era complexa perquè la caiguda s'havia produït en un punt d'encreuament entre les instal·lacions d'accés al Monestir, l'aparcament públic situat en aquella àrea i la carretera d'accés– i el fet que la promotora de la queixa finalment decidís formular reclamació judicial contra les tres administracions, el Síndic va voler destacar, en el cas del Departament de Política Territorial i Obres Públiques, que la resolució arribava amb un endarreriment més que notable, amb relació a una reclamació formulada l'any 2003.

En aquest sentit, tenint en compte que el pronunciament havia estat finalment en el sentit de considerar que l'espai on es va produir la caiguda i on hi ha ubicat el senyal no formen part de l'àmbit del servei que gestiona l'Administració de la Generalitat, això comportava per a la interessada que, tot i el temps transcorregut des de la caiguda i des que va formular una reclamació a tres administracions diferents (Ajuntament de Vimbodí, Diputació de Tarragona i el departament esmentat) encara no disposava d'un pronunciament sobre el fons de la reclamació plantejada.

Per això, el Síndic va voler recordar al departament esmentat que, tal com han establert els tribunals de justícia, un endarreriment significatiu i no justificat a l'hora de tramitar una reclamació de responsabilitat patrimonial pot generar, per si mateix, el dret a ser indemnitzat, si qui reclama acredita que concorren tots els requisits que conformen la responsabilitat patrimonial de l'Administració amb relació a aquest endarreriment.

Finalment, va destacar també que no hi havia constància a la documentació aportada que s'hagués donat audiència a la interessada, malgrat el caràcter essencial i preceptiu d'aquest tràmit (Q 01189/09).

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 01743/09 Q 03266/09	Obligació de resoldre i els efectes del silenci
Q 03798/09	Un informe tècnic no substitueix l'obligació de tramitar i resoldre
Q 04015/07	Manca de procediment
Q 02975/07	Endarreriment a resoldre i manca d'informe preceptiu
Q 01770/09	Manca d'audiència a l'interessat i motivació insuficient de la resolució
Q 01473/09	Incoació d'ofici del procediment de responsabilitat patrimonial
Q 01189/09	Dificultats per determinar l'administració responsable

2. La responsabilitat patrimonial del contractista

Una part important de les reclamacions per danys derivats del funcionament de serveis públics fan referència a supòsits en què el gestor del servei no és la mateixa administració, sinó una empresa contractada amb aquesta finalitat. I no es tracta d'entitats empresarials creades expressament per la

mateixa Administració per gestionar aquests serveis, sinó d'empreses privades ja existents que l'Administració contracta per encomanar-los l'execució d'una activitat o la gestió d'un servei concret, mitjançant alguna de les formes de contractació pública (A/O 06678/06).

Amb el creixement i la consolidació del fenomen de l'externalització de prestacions i serveis públics, la incidència de l'activitat d'aquestes empreses en l'àmbit de l'actuació pública és cada vegada més rellevant i, correlativament, el nombre de danys causats en el marc de serveis i activitats encomanats a terceres empreses creix en proporció a la presència i el pes específic més alt que tenen en el conjunt de l'activitat pública.

Per tant, una part significativa dels incidents amb resultat lesius que es produeixen en el marc de les prestacions i les actuacions públiques tenen l'origen en l'activitat d'un contractista públic i l'eventual exigència de responsabilitat s'haurà de subjectar a les regles específiques que regulen aquest tipus de responsabilitat.

Dit això, cal assenyalar també que la configuració de la responsabilitat del contractista ha estat i és encara objecte de controvèrsia entre la doctrina i ha donat lloc a pronunciaments judicials en sentits ben diferents, tant pel que fa a la configuració substantiva d'aquesta responsabilitat –patrimonial objectiva o civil extracontractual– com a la delimitació de la responsabilitat de l'administració contractant i la del contractista. La mínima regulació que el legislador ha dedicat a la responsabilitat del contractista no contribueix, certament, a resoldre aquesta controvèrsia.

No correspon, en l'àmbit d'aquest informe, aprofundir en la manca de concreció legal del règim de responsabilitat del contractista ni prendre posició a favor d'alguna de les tesis que s'han suscitat entorn d'aquesta qüestió. Sí que cal destacar, però, d'una banda, que el legislador ha perdut una oportunitat de clarificar aquest règim i corregir-ne les mancances amb l'aprovació de la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic, ja que l'article 198 d'aquest text legal reprodueix el que ja establia el contingut de l'article 97 de la Llei de contractes de les administracions públiques i ha mantingut, per tant, les incerteses i la controvèrsia que aquella previsió legal va generar.

D'altra banda, també cal assenyalar que, des de la perspectiva de la persona que pateix el dany, que és l'òptica que aquesta institució ha d'adoptar en el marc del seu manament estatutari, és evident que resultaria més favorable l'opció de considerar que és l'administració titular del servei o l'activitat qui ha de respondre sempre dels danys que aquests causin als particulars i d'acord amb el règim de responsabilitat patrimonial, sens perjudici de la possibilitat de rescabalar-se de les conseqüències d'aquesta responsabilitat davant el contractista que ha generat el dany. D'aquesta manera, es garantiria al perjudicat una resposta d'acord amb el règim –substantiu i processal– propi de la responsabilitat patrimonial de les administracions públiques, amb independència de la forma de gestió escollida per l'administració titular del servei.

Bona part dels danys causats als particulars són en el marc de serveis que l'Administració ha contractat amb empreses privades

Aquesta opció, però, no ha estat l'escollida pel legislador, que ha limitat la responsabilitat de l'Administració en aquests casos als danys que es derivin directament d'una ordre o una clàusula imposada per l'Administració o d'un projecte confeccionat per la mateixa Administració.

La controvèrsia del règim legal de responsabilitat del contractista abasta també la naturalesa del procediment de requeriment previ a l'Administració per determinar qui n'és responsable, previst a l'apartat 3 de l'article 198 de la Llei de contractes del sector públic. També en aquest cas, el Síndic ha de destacar que l'opció més favorable per a qui reclama és considerar, com defensa un sector significatiu de la doctrina i la jurisprudència, que l'Administració ha de tramitar en aquests casos un procediment de responsabilitat patrimonial ordinari –amb l'especificitat que caldrà donar audiència al contractista–, resoldre si s'ha d'estimar la reclamació i, en cas afirmatiu, determinar si la responsabilitat correspon al contractista. El contractista i el reclamant podrien formular recurs en via contenciosa administrativa contra aquesta resolució.

Amb aquest plantejament es garantiria la unitat de règim processal i substantiu de la responsabilitat derivada del funcionament dels serveis públics i, al mateix temps, s'evitaria que la persona perjudicada hagués de formular una nova reclamació, una vegada concretat a qui pertoca respondre per obtenir el rescabalament del dany. Amb tot, cal tenir en compte, tal com s'ha indicat, que el posicionament dels tribunals i de la doctrina amb relació a aquesta qüestió no és unívoc i que la

redacció de l'article 198.3 de la Llei de contractes del sector públic tampoc no n'aporta més concreció.

En qualsevol cas, a manca d'una major concreció normativa, el Síndic ha considerat que l'Administració, quan –davant una reclamació per danys derivats d'una activitat o un servei contractat amb una empresa aliena– opta per indicar al perjudicat que és l'empresa contractada qui ha de fer-se'n càrrec, a l'empara del que estableix l'article 198 indicat i sense entrar a valorar si s'ha d'estimar la reclamació, cal que es compleixin, com a mínim, els requisits següents:

- Donar audiència al contractista en aquest procediment per determinar qui és responsable del dany.
- Notificar la resolució al perjudicat i al contractista i requerir aquest darrer perquè tramiti i valori la reclamació.
- Establir mecanismes en la contractació pública que garanteixin una cobertura asseguradora adequada als danys derivats de la prestació del servei i un control de l'administració titular del servei sobre el protocol de tramitació d'aquestes reclamacions i la resposta que en reben els perjudicats.

> **Cal donar audiència al contractista abans d'imputar-li la responsabilitat pel dany sofert pel particular**

Pel que fa a aquest darrer requisit, cal destacar que l'Administració continua sent titular del servei la prestació del qual ha contractat i, per tant, les condicions en què es presta i l'atenció a les reclamacions de qui considera que ha patit un dany indemnitzable no li poden ser alienes. En aquest sentit, cal articular, en el marc de la relació contractual, els mecanismes per garantir una informació i un control adequats sobre la tramitació i la resolució de les reclamacions de responsabilitat que es traslladen al contractista.

Així es va indicar, poc abans de cloure la redacció d'aquest informe, a l'Ajuntament de Malgrat de Mar, amb relació a una reclamació per danys presumptament causats pel servei municipal de grua, en règim de concessió, al vehicle del promotor de la queixa (Q 05545/09).

Més singular és un cas de reclamació pels perjudicis soferts amb motiu d'un tall de subministrament elèctric en una zona on s'estaven executant unes obres promogudes per la Direcció General de Carreteres. El promotor de la queixa, abans de formular-la, havia fet moltes gestions amb les empreses implicades en la realització de les obres i el subministrament elèctric, que havien resultat totalment infructuoses.

En aquest context, el Síndic va creure oportú indicar al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que havia d'adoptar una postura proactiva per mirar d'esbrinar l'origen del tall d'electricitat i qui podia ser-ne el responsable i, si s'esqueia, si el promotor de la queixa podia tenir dret al rescabalament dels perjudicis soferts, sens perjudici que fos aplicable el que estableix la legislació sobre contractació pública pel que fa al repartiment de la responsabilitat per danys entre el contractista i l'administració contractant.

> **L'Administració ha de verificar que el contractista resol de forma fonamentada les reclamacions que li deriva**

En aquest sentit, va assenyalar que el procediment previst en aquella normativa per determinar qui ha de fer-se càrrec de la reclamació per danys podia ser un bon instrument per dur a terme les indagacions indicades i per donar resposta al reclamant. El Departament de Política Territorial i Obres Públiques va acceptar aquest suggeriment (Q 03794/08).

Cal fer esment també, en l'àmbit de la responsabilitat del contractista, d'una queixa relacionada amb una reclamació a l'Ajuntament de Teià amb motiu d'una inundació que el promotor de la queixa imputava al desbordament de la xarxa de clavegueram.

L'Ajuntament de Teià, per valorar les reclamacions per danys formalitzades com a conseqüència d'aquelles inundacions, va demanar un informe als serveis tècnics municipals sobre l'origen dels danys indicats, i els tècnics van atribuir la causa del dany al fet que l'empresa contractada per executar determinats treballs a la xarxa de clavegueram no va segellar els embornals, i això va provocar l'entrada d'aigua de pluja que va afectar diversos particulars, entre ells, el promotor de la queixa.

Davant d'aquesta valoració tècnica, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Teià que donés continuïtat a la tramitació de l'expedient de responsabilitat patrimonial incoat, amb audiència a la persona interessada i al contractista; i dictés resolució, sens perju-

dici d'imputar la responsabilitat pel dany al contractista de l'obra d'urbanització, d'acord amb l'article 198 de la Llei 30/2007, si considerava acreditats els requisits establerts legalment per determinar que hi ha responsabilitat. Aquesta recomanació està pendent de resposta al moment de finalitzar la redacció d'aquest informe (Q 01409/09).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05545/09	Danys en un vehicle, presumptament causats pel servei de grua municipal
Q 03794/08	Les dificultats per determinar qui ha estat l'agent causant del dany en una obra viària
Q 01409/09	La responsabilitat d'un contractista que executava obres a la xarxa de clavegueram

3. Les reclamacions per danys imputats a empreses públiques de transport. Estat de la qüestió

L'any 2006 es va fer referència a dues actuacions sobre la tramitació de reclamacions de responsabilitat per danys presentades contra dues empreses de titularitat pública que gestionen serveis de transport: Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) i Transports Metropolitans de Barcelona (TMB).

En aquella ocasió, les consideracions que el Síndic va formular a les administracions titulars dels serveis de transport públic que prestaven una i altra empresa pública exposaven, en essència, els fonaments pels quals, tant en un cas com l'altre, el règim aplicable a les reclamacions per danys relacionats amb la prestació d'aquells serveis havia de ser el de responsabilitat patrimonial de les administracions públiques i que calia, per tant, que la tramitació i resolució d'aquelles reclamacions s'adeqüés al règim substantiu i processal propis d'aquest sistema de responsabilitat.

Pel que fa a FGC, el Síndic va suggerir al Departament de Política Territorial i Obres Públiques, amb relació al règim jurídic aplicable a aquestes reclamacions, que regulés aquesta qüestió de manera expressa, ja fos mitjançant la modificació dels estatuts d'FGC o per mitjà del desplegament reglamentari de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, i que establís la plena submissió al règim de responsabilitat patrimonial de les administracions públiques, el Síndic va recordar, a més, que la jurisdicció contenciosa administrativa és la competent per resoldre, en via judicial, els recursos contra les resolucions d'aquelles reclamacions.

El Departament va indicar al Síndic que valoraria aquesta recomanació i definiria el règim de responsabilitat en el marc de l'elaboració del Projecte de decret de desplegament reglamentari de la Llei 4/2006. Malgrat el temps transcorregut des d'aleshores, a hores d'ara el Síndic encara no té constància que s'hagi concretat la proposta normativa que ha d'abordar aquesta qüestió.

> **El Síndic va suggerir al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que definís el règim jurídic aplicable a aquestes reclamacions**

En el cas de TMB, es va finalitzar l'actuació quan l'Entitat Metropolitana del Transport va indicar que modificaria el protocol de tramitació de les reclamacions en el sentit que, tot i que inicialment les reclamacions es continuarien traslladant a la companyia asseguradora perquè en fes la valoració, si transcorreguts 60 dies no s'arribava a un acord que resolgués convencionalment la reclamació, es traslladaria a l'EMT (Entitat Metropolitana del Transport) perquè aquesta entitat tramités, si era el cas, la reclamació de conformitat amb el que estableix a la Llei 30/1992 i el Reglament dels procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial, aprovat pel Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial.

El Síndic va entendre aleshores que les pautes de tramitació indicades, si bé no determinaven una submissió plena de la tramitació de les reclamacions al règim substantiu i processal que considera que correspon aplicar a aquest tipus de reclamacions, sí que garantirien, en cas de desacord amb la decisió inicial, la tramitació de la reclamació amb les garanties establertes normativament.

Tanmateix, una queixa formulada l'any 2009 per danys pretesament causats pel funcionament deficient d'un validador d'una estació de metro ha posat de manifest que, si més no amb relació a aquest cas concret, la tramitació de la reclamació no s'ajustava a aquell protocol, i així s'ha posat de manifest a l'EMT. Aquesta queixa es troba en tramitació al moment de cloure la redacció d'aquest informe (Q 01538/09).

Cal fer referència també a una reclamació per danys derivats d'un accident de trànsit que el promotor imputava a un vehicle de TMB. Més enllà de les circumstàncies concretes del cas, convé desta-

car que en aquest cas tant TMB com l'EMT van considerar que la reclamació s'havia de valorar de conformitat amb les normes que regulen el trànsit i la responsabilitat civil derivada de la circulació de vehicles.

Per contra, el Síndic va assenyalar que, tot i que, certament, la persona perjudicada no ho era en condició d'usuària del servei de transport públic, l'accident s'havia produït en el marc de la prestació d'aquest servei, i assenyalava diversos pronunciaments judicials en aquest sentit que entenia que calia tenir en compte a l'hora de valorar el procediment que s'havia aplicar a la reclamació.

El Síndic va assenyalar, així mateix, que calia tenir en compte que la inexistència d'atestat o d'informe emès en el moment de l'accident dificultava específicament la reclamació en aquest cas. Així, més enllà de la controvèrsia sobre el règim de responsabilitat aplicable, va considerar que calia facilitar les reclamacions derivades d'accidents de trànsit amb vehicles de transport públic i donar instruccions als conductors d'emplenar l'atestat sempre que fos possible.

Va destacar, en aquest sentit, que la situació que es plantejava no era un accident entre particulars, sinó entre un vehicle particular i un vehicle conduït per un servidor públic, i aquesta condició obliga, a criteri d'aquesta institució, a tenir una cura especial dels drets del ciutadans. TMB no ha acceptat aquesta recomanació (Q 05207/08).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 06678/06	Règim jurídic aplicable a les reclamacions per danys adreçades a entitats privades que presten serveis públics
Q 01538/09	Danys per un incident en un validador a una estació de metro
Q 05207/08	Responsabilitat derivada d'un accident de trànsit entre un particular i un autobús

4. Casos singulars de reclamacions de responsabilitat patrimonial

Sota aquest enunciat s'inclouen les actuacions relacionades amb les reclamacions per responsabilitat patrimonial que cal destacar en aquest informe però que, per la seva especificitat, no encaixen en cap dels epígrafs en què s'ha dividit aquest capítol.

En l'àmbit del funcionament del servei públic educatiu és relativament freqüent que es produeixin incidències amb resultats lesius, sobretot en el marc de les activitats d'esbarjo, en què els alumnes gaudeixen d'una llibertat més alta de moviment i en què la mateixa dinàmica de les activitats i els jocs comporta, per si mateixa, un risc més alt d'incidents amb resultat lesiu.

La doctrina que es desprèn de les sentències i els dictàmens de la Comissió Jurídica Assessora en aquesta matèria intenta delimitar els requisits, dins el marc general de la responsabilitat patrimonial de les administracions públiques, perquè el resultat danyós sigui imputable a l'administració titular del servei públic educatiu en aquests supòsits.

En el marc d'aquesta doctrina, s'ha assenyalat que la funció de vigilància és inherent al servei públic educatiu i que aquest deure o aquesta funció de vigilància no es pot interpretar de forma absoluta i abstracta, sinó en funció del tipus d'activitat i, entre d'altres, dels riscs creats pels mateixos alumnes.

En el cas del dany sofert per una alumna a conseqüència de l'agressió d'un company d'escola, el Síndic va considerar que calia tenir en compte que, abans d'aquest incident, hi havia hagut antecedents d'altres incidents provocats pel mateix alumne, la qual cosa significava que potser s'haurien d'haver adoptat mesures preventives i de vigilància més exhaustives per evitar altres accidents com el que va succeir.

> **La conducta violenta d'un alumne no exclou automàticament la responsabilitat de l'Administració educativa**

D'acord amb aquestes consideracions, el Síndic va suggerir que es revoqués la resolució que desestimava la reclamació de l'alumne i que se'n dictés una d'estimatòria.

El Departament d'Educació no va acceptar aquest suggeriment, ja que va entendre que, en aquest cas concret, en el moment dels fets hi havia els professors habituals per a la vigilància, i que es tractava d'un fet fortuït, inevitable i aliè a l'actuació de l'Administració.

Amb aquesta resposta, el Síndic va donar per finalitzada aquesta actuació, si bé va voler destacar la disparitat entre els fets provats en les sentències que esmentava el Departament en la seva resposta i els que havien donat lloc a aquesta actuació. Els casos avaluats en aquelles sentències tenien en comú que es tractava d'accidents fortuïts, amb intervenció d'altres alumnes, que no es podien qualificar d'agressions. Per contra, en el cas al qual feia referència la

queixa, els antecedents determinaven que el dany el va provocar un cop de puny d'un alumne, la situació i els antecedents del qual –recollits en un informe de la mateixa Administració educativa– requerien mesures preventives i de vigilància dels professors més exhaustives que les exigibles amb caràcter ordinari per a tots els alumnes en general durant el temps de pati (Q 05293/08).

En l'informe corresponent a l'any 2008 es dedicava un epígraf a les dificultats que sovint comporta per als ciutadans la càrrega de provar la realitat i la quantificació del dany sofert i la relació de causalitat amb el funcionament del servei públic. Així, s'apuntava que calia un esforç de l'Administració per aportar a l'expedient els informes tècnics que poguessin contribuir a determinar i valorar les circumstàncies de la reclamació.

> **L'Administració no pot exigir la prova d'allò que ja consta raonablement acreditat a l'expedient administratiu**

A aquelles consideracions, cal afegir-hi que l'esforç probatori que es demana a qui reclama ha de ser proporcionat i no pot requerir aportar elements de prova per acreditar extrems que ja han estat raonablement provats amb altres instruments.

Així es va indicar a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú amb relació a l'acreditació i la quantificació del dany sofert i quan ja existien a l'expedient elements suficients per considerar acreditada la realitat del dany al·legat i per ponderar-ne l'entitat econòmica. L'Ajuntament esmentat va acceptar el suggeriment del Síndic (Q 01056/08).

Les reclamacions de responsabilitat patrimonial derivades de caigudes a la via pública continuen centrant una part significativa de les queixes rebudes en aquesta matèria. A vegades, el motiu de la queixa no és el desacord amb les raons per les quals ha estat rebutjada, sinó amb la manca de resolució quan s'ha excedit amb escreix el termini per fer-ho.

Aquest és el cas d'una queixa en relació amb la reclamació per danys físics derivats de la caiguda en topar amb unes pilones poc visibles al municipi de Balaguer (Q 04257/07). Atès que la tramitació de la reclamació no es va activar fins que el Síndic es va adreçar a l'ajuntament d'aquell municipi, transcorreguts dos anys i mig des que es va formular, es va assenyalar que calia ser especialment diligent en la tramitació i la resolució de la reclamació i que l'esforç probatori que s'exigís al reclamant havia de ser raonable i tenir en compte el temps transcorregut des que van succeir els fets. Així mateix, es va destacar que les pilones que havien provocat la caiguda, situades a prop d'un pas de vianants, eren poc visibles i convenia pintar-les per facilitar-ne la visibilitat. Amb la resolució estimatòria de la reclamació es va considerar acceptat el suggeriment formulat. Tanmateix, no hi ha constància que s'hagi adoptat cap mesura que faci més visibles les pilones que van provocar la caiguda. L'Ajuntament de Balaguer no va acceptar els suggeriments indicats.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 05293/08	La responsabilitat patrimonial en l'àmbit del servei públic educatiu
Q 01056/08	La càrrega de prova del dany i la seva quantia
Q 04257/07	La reclamació per caiguda a la via pública

5. Contractació i patrimoni

1. Les activitats nadalenques als carrers i a les places públiques

La destinació pròpia dels carrers o les places és l'ús comú general, que és el que pot exercir qualsevol persona utilitzant l'espai d'acord amb la seva naturalesa i complint les disposicions que en reglamenten l'ús. No obstant això, aquests espais poden ser objecte d'altres usos, com per exemple les activitats relacionades amb les festes nadalenques, sempre que no contradiguin els interessos generals.

Una associació cultural es va adreçar al Síndic perquè l'Ajuntament posava traves per organitzar el pessebre vivent dels oficis perduts als carrers de Sant Guim de la Plana (Q 00319/09).

L'associació deia que el pessebre vivent és un esdeveniment altruista que lideren els vilatans, referent a la comarca, que havia celebrat el 25è aniversari i que fins aleshores s'havia pogut celebrar sense cap condicionant per part de l'Ajuntament, tot i que en la darrera edició aquest ja havia exigit a l'associació que tramités una llicència d'ús comú especial dels carrers per organitzar-lo.

L'obtenció de la llicència es condicionava a fer una aportació econòmica a l'Ajuntament per compensar les molèsties que causa el muntatge del pessebre vivent, a facilitar també a l'Ajuntament 100 entrades per atendre els seus compromisos protocol·laris i a

dipositar dues fiances de 1.000 euros cadascuna, per respondre dels danys que es poguessin causar.

Seguidament, l'associació va informar el Síndic que l'Ajuntament havia retirat la condició de facilitar les 100 invitacions i la de l'aportació econòmica per compensar les molèsties del muntatge, però que havia mantingut l'exigència de les fiances.

El Síndic va coincidir amb el parer de l'Ajuntament, que va explicar que la llicència no estava subjecta a cap taxa, en el sentit de no considerar arbitrari condicionar l'atorgament de la llicència al dipòsit d'una fiança, que es pot prestar per qualsevol dels mitjans previstos al dret, com per exemple un aval, i que es retorna un cop celebrada l'activitat, si no s'ha produït cap dany. Tanmateix, també va apreciar que el desacord s'havia generat, sobretot, per la resta de compensacions afegides a la resolució de concessió de la llicència, i més tenint en compte que l'Ajuntament, fins llavors, mai no havia demanat cap tipus de contraprestació per organitzar aquesta activitat.

Si bé l'Ajuntament havia rectificat la seva postura inicial i no va imposar aquestes contraprestacions, el Síndic li va manifestar que, atesa la naturalesa de l'esdeveniment, no les considerava justificades, amb l'objectiu darrer d'evitar que, en properes edicions del pessebre vivent, es pogués repetir aquest conflicte.

El Síndic també ha estudiat la instal·lació d'un pessebre vivent al pati-jardí d'un casal de gent gran al Masnou, a conseqüència d'una queixa formulada per un usuari del casal, que discrepa de la decisió municipal, favorable a accedir a aquesta instal·lació, perquè implicaria tancar aquest espai a l'ús públic i a l'esbarjo de la gent gran durant tres mesos (Q 03987/09).

El Síndic va informar el promotor que l'anàlisi de la queixa requeria l'estudi del règim jurídic aplicable a l'espai on s'havia d'instal·lar el pessebre vivent. En aquest sentit, l'Ajuntament va explicar que la finca on es troba el casal és de propietat municipal i està qualificada com a servei públic. Pel que fa al pati-jardí on s'havia d'instal·lar el pessebre, és destinat a l'ús públic i no hi ha cap concessió que en legitimi un ús privatiu, sens perjudici que la gent gran en faci un ús més intensiu que la resta de la població.

El Síndic va manifestar que és possible que la instal·lació del pessebre condicionés temporalment l'ús d'aquest pati-jardí, però l'Ajuntament, en tant que titular de l'espai i responsable de gestionar-lo, està habilitat per autoritzar-hi la instal·lació del pessebre vivent en exercici d'una competència discrecional.

Atès que l'Ajuntament va explicar que, durant el temps d'instal·lació i de funcionament del pessebre vivent, es deixaria lliure un espai per permetre l'entrada al casal i per als usuaris que volien estar a l'aire lliure, el Síndic no va apreciar cap irregularitat en aquesta actuació municipal.

Finalment, el Síndic s'ha pronunciat sobre el sistema emprat per l'Ajuntament de Granollers per seleccionar les persones que volen instal·lar una parada a la fira d'artesania de Nadal, perquè una persona es va queixar que el consistori no havia acceptat la seva sol·licitud per participar-hi (Q 05563/08).

L'Ajuntament va informar el Síndic que, per seleccionar les sol·licituds, opta per un criteri d'antiguitat que prima bàsicament per damunt d'altres. A més de l'antiguitat, també té en compte la selecció de l'article, de manera que es compleixin dos requisits principals: que siguin articles artesans produïts o elaborats pels mateixos venedors i que tinguin un article nou o amb poca presència a les fires.

A la sol·licitud objecte de la queixa, si bé la promotora indicava que el seu producte de venda era roba i complements d'artesania, no aportava cap mena d'acreditació de la confecció artesana d'aquests productes. És per aquest motiu que l'Ajuntament no va admetre la seva petició.

L'ús privatiu que no comporta la transformació o modificació de la via pública està sotmès a l'atorgament d'una llicència. Quan es produeixen més sollicituds de llicència de les que és possible concedir, la concessió de les llicències se sotmet a un procediment que garanteixi els principis d'objectivitat, publicitat i concurrència.

El sorteig és un dels procediments que garanteixen aquests principis, atès que és l'atzar el que determina qui ha d'obtenir el benefici que representa l'ús o aprofitament especial objecte de concessió. Tanmateix, és un mètode que s'utilitza quan a l'Administració li és indiferent quines siguin les persones que ha d'autoritzar, perquè no se'ls exigeix cap qualificació especial.

Ara bé, quan als sol·licitants se'ls exigeix aquesta qualificació especial, l'Administració pot determinar condicions objectives diferencials per fer la selecció, mitjançant concurs, sense que això signifiqui transgredir els principis esmentats o establir criteris d'equanimitat dubtosa, sempre que estiguin correctament ponderats, publicitats i que la resolució d'atorgament es motivi d'acord amb aquests mateixos criteris. L'article 92.1 de la Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques, que, d'acord amb la disposició final segona, té caràcter de legislació bàsica, distingeix entre el règim de concurrència i el sorteig, i valida els dos sistemes.

Per tant, atès que l'antiguitat, el caràcter artesanal o la novetat del producte poden ser condicions objectives a tenir en compte per seleccionar les sol·licituds per participar a les fires de Nadal, el Síndic no va apreciar cap irregularitat en relació amb aquest vessant de la queixa.

Ara bé, l'article 70 de l'Ordenança de la via pública de Granollers determina que si hi ha diversos sollicitants per a la mateixa ocupació de la via pública, s'ha de resoldre tenint en compte els principis d'objectivitat, publicitat i concurrència i els altres mèrits o requisits recollits als plecs de condicions o les bases de la convocatòria.

De l'informe municipal, no se'n deduïa que els requisits d'accés, les condicions objectives de selecció, la documentació que s'exigeix per acreditar requisits i condicions i el procediment per participar a la fira de Nadal estiguessin determinats en un plec de condicions o bases de la convocatòria, aprovades per l'òrgan competent i publicades de forma oficial. L'informe tampoc no deia res sobre la publicitat del termini per presentar les sollicituds o sobre l'obligació de l'Ajuntament de resoldre-les de forma motivada i expressa.

Per això, el Síndic va dir a l'Ajuntament que calia esmenar la tramitació informal de la selecció de les sol·licituds per participar a les fires de Nadal. Si bé la informació presencial i les comunicacions telefòniques agiliten la tramitació, cal complir amb el principi de seguretat jurídica, amb el deure d'adoptar les decisions d'acord amb el procediment prèviament aprovat i publicitat, i de donar a conèixer formalment els motius que fonamenten les seves decisions.

Recentment l'Ajuntament de Granollers ha informat el Síndic que ha preparat les bases de participació a la fira de Nadal 2009, amb l'objectiu de donar la publicitat necessària a la convocatòria de llocs, i la institució n'està fent un seguiment.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 00319/09	Condicionants per poder fer el pessebre vivent a Sant Guim de la Plana
Q 03987/09	Disconformitat amb la instal·lació d'un pessebre vivent al patí-jardí d'un casal de gent gran al Masnou
Q 05563/08	Disconformitat per la denegació de la sol·licitud de participar en una fira d'artesans

2. Els cementiris municipals

Enguany, el Síndic ha tingut l'ocasió de pronunciar-se sobre diferents vessants de la competència municipal en la prestació del servei públic de cementiris, a conseqüència de la formulació de queixes sobre aquesta temàtica.

Un ciutadà s'hi va adreçar perquè l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat no responia la seva petició d'obrir un nínxol del cementiri municipal, atorgat l'any 1942 a una senyora ja traspassada, per dipositar-hi les cendres de la mare, ja que en aquest nínxol també hi està inhumat el pare des de l'any 1981 (Q 05262/08). Després que el Síndic demanés informació, l'Ajuntament va respondre al promotor que el reglament del cementiri no permetia autoritzar l'obertura d'una sepultura per voluntat d'una tercera persona no titular en possessió del títol, com era el seu cas.

Una vegada examinat el reglament, el Síndic va constatar que regula transmissions provisionals de drets funeraris quan no sigui possible dur a terme la transmissió *intervius* o *mortis causa*, bé perquè no pugui justificar-se la defunció del titular del dret, bé perquè la documentació sigui insuficient o per raó d'absència de les persones que hi tinguin dret.

En concret, el reglament determina que quan el posseïdor del títol és una persona que no té relació de parentiu amb el titular o quan aquesta relació no pot acreditar-se de forma fefaent, aquesta persona en pot sol·licitar la titularitat sempre que pugui justificar la inhumació a la sepultura del cadàver del cònjuge, ascendent, descendent o col·lateral fins al quart grau per consanguinitat o segon per afinitat amb una antelació de cinc anys a la data de la sol·licitud. En aquest cas, el posseïdor del títol està obligat a acreditar documentalment la mort del titular i que no ha estat atorgat testament.

Si no és possible justificar la defunció del titular del dret, el reglament continua dient que el posseïdor de títol pot sol·licitar provisionalment la transmissió de la sepultura quan hagin transcorregut trenta anys des de la data d'expedició del títol i s'hi trobin inhumats el cadàver del cònjuge, ascendents, descendents o col·laterals fins al quart grau per consanguinitat o segon per afinitat, amb una antelació de cinc anys a la data de la sol·licitud.

Vist aquest règim jurídic, el Síndic va proposar que la petició d'obrir el nínxol per dipositar-hi les cendres de la mare s'estimés i s'atorgués a aquest ciutadà la transmissió provisional del dret funerari perquè el seu pare també hi estava inhumat feia més de cinc anys, en cas que no pogués acreditar documentalment la mort del titular i la manca d'atorgament de testament perquè haguessin transcorregut més de trenta anys des de la data d'expedició del títol.

L'Ajuntament va acceptar el suggeriment del Síndic en el sentit de canviar la titularitat del dret funerari

de forma provisional, per dipositar les cendres de la mare, però ho va condicionar al fet que el ciutadà ho sol·licités i acredités documentalment la mort del titular i que no havia estat atorgat testament. L'Administració també va dir que revisaria el reglament per solucionar situacions com la plantejada.

Els pares d'un noi enterrat al cementiri de Collserola fa més de trenta anys, que van viure a Barcelona fins a l'any 1976 i que ara viuen fora d'Espanya, també es van adreçar al Síndic perquè quan en van anar a visitar la sepultura, es van trobar que les restes del seu fill havien estat traslladades a l'ossera general i que ja no eren recuperables (Q 05403/08).

L'Ajuntament va informar que la decisió de Cementiris de Barcelona de desnonar la sepultura deriva de la declaració de caducitat del dret funerari perquè, després d'haver transcorregut vint anys sense pagar la taxa de conservació, es produeix l'abandonament de la sepultura.

Un cop examinada l'ordenança municipal de cementiris, el Síndic va entendre que hi convergia el supòsit de fet que permet adoptar aquesta decisió, alhora que comprenia també el desencís del promotor davant la impossibilitat de recuperar les restes del seu fill.

> **Cal la màxima cura per resoldre les incidències sobre drets funeraris i gestió de cementiris**

Si bé no es pot elevar a problemàtica general la incidència exposada, el Síndic de Greuges va demanar a l'entitat gestora del cementiri de Collserola si era possible articular un sistema d'identificació i de classificació de les restes que provenen de desnonaments de sepultures, encara que fos temporalment, abans del trasllat a l'ossera general. L'entitat va exposar que és un problema d'espai el que ha provocat les pràctiques de desnonament i aquesta manca d'espai als cementiris impedeix habilitar-ne un per fer efectiu el sistema proposat.

El Síndic va insistir que es tracta d'un incident desafortunat que demana estudiar un protocol d'actuació per evitar que succeeixi de nou, ja que són situacions que, raonablement, afecten d'una manera especial la sensibilitat de les persones afectades. En aquest sentit, si tècnicament fos possible, el Síndic va indicar que una mesura podia ser dipositar les restes a l'ossera general dins de sudaris, a l'exterior dels quals constessin les dades identificatives, per la qual cosa s'evitarien els problemes d'espai adduïts i es facilitaria, si més no durant un període de temps, la identificació de les restes que es reclamin.

Cementiris de Barcelona va respondre que, a causa de l'estructura de les osseres generals actuals, és impossible recuperar cap resta que s'hi dipositi, encara que estigui dins d'un sudari. Això no obstant, l'entitat va dir que estudiaria la possibilitat d'adequar les osseres de manera que fossin accessibles, sense que constituís cap perill per a les persones que haguessin recuperar les restes. El Síndic n'està fent un seguiment.

Finalment, el Síndic s'ha adreçat a l'Ajuntament de Sabadell per una qüestió relacionada amb una errada en l'adjudicació d'un dret funerari que ja estava a nom d'una altra família (Q 01055/09).

En aquest sentit, la família de la presumpta titular es va adreçar al Síndic per indicar que sempre havia abonat les taxes pertinents i, en el moment d'enterrar la seva mare, es va trobar que a la làpida de la sepultura constava el nom d'una altra família. Quan el promotor de la queixa va demanar la llicència per canviar la làpida, l'Ajuntament va constatar l'errada, va denegar la llicència, va deixar sense efecte el títol de concessió erroni, i va comunicar a la persona interessada que, transcorregut el temps normativament establert per a l'exhumació, podia instar el trasllat de les restes de la seva mare.

En vista del relat dels fets, de les circumstàncies que havien concorregut i, sense prejutjar allò que pugui resultar d'una hipotètica reclamació de responsabilitat patrimonial, el Síndic va suggerir que el futur trasllat de les restes al lloc definitivament assignat no signifiqués una despesa per a la família interessada. L'Ajuntament de Sabadell va indicar que, quan es solliciti aquest trasllat, es faran els tràmits necessaris per a la subvenció de la taxa corresponent.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 05262/08	Transmissió provisional d'un dret funerari
Q 05403/08	Trasllat de restes a l'ossera general per desnonament d'una sepultura
Q 01055/09	Errada en l'adjudicació d'un dret funerari

3. L'adjudicació de les llicències de taxi mitjançant concurs

D'acord amb l'article 5.1 de la Llei 19/2003, de 4 de juliol, del taxi, les entitats locals atorguen les llicències noves per prestar el servei urbà de taxi mitjançant concurs. El marge d'actuació de què disposa la mesa de contractació per valorar les ofertes i propo-

sar-ne la més avantatjosa s'ha d'analitzar d'acord amb la jurisprudència sobre els criteris d'adjudicació en l'àmbit de la contractació administrativa.

Un taxista que va presentar una oferta per obtenir una llicència del servei urbà de taxi, en el marc d'un concurs convocat per l'Ajuntament de Torroella de Montgrí-l'Estartit, es va adreçar al Síndic perquè no en va resultar adjudicatari a conseqüència d'una petita diferència de puntuació respecte a qui la va obtenir. Segons el promotor, a més d'altres circumstàncies, va ser la reinterpretació incorrecta per part de la mesa d'un dels criteris de valoració del plec de clàusules administratives particulars la que, finalment, va propiciar que no se li adjudiqués (Q 01749/09).

El criteri de valoració que la mesa reinterpreta està relacionat amb altres circumstàncies del servei, com per exemple l'horari nocturn i la prestació del servei en diumenges i dies festius, i es valora amb fins a 10 punts. A la seva proposta tots dos candidats es comprometen a prestar aquests serveis, però la mesa aprecia que, a banda de valorar la intenció dels licitadors de prestar-los, cal introduir un nou criteri de valoració que avaluï com ha funcionat fins llavors el servei de taxi al municipi els diumenges i festius i durant l'horari nocturn.

D'acord amb els antecedents que consten a l'Ajuntament, és l'altre licitador qui acredita que ha prestat aquests serveis, tot i no ser del municipi i, en conseqüència, la mesa li atorga la puntuació màxima per aquest criteri (10 punts), mentre que el promotor de la queixa n'obté la meitat (5 punts). La reinterpretació d'aquest criteri té una incidència real en la valoració final de les ofertes (57 punts per a l'adjudicatari i 55 punts per al promotor).

Si bé l'Administració gaudeix d'una certa discrecionalitat per apreciar quina és l'oferta més avantatjosa, aquesta està delimitada pels criteris objectius que han de servir de base per a l'adjudicació i per a la ponderació atribuïda a cadascun d'aquests en el plec de clàusules administratives particulars.

Una qüestió diferent és l'atribució a la mesa de puntuar cadascuna de les ofertes, en el marc de la puntuació determinada en el plec per a cadascun dels criteris. La facultat de fixar la puntuació es fonamenta en la discrecionalitat tècnica que empara l'activitat de la mesa, que, en qualsevol cas, ha d'estar motivada i que únicament és susceptible d'esmena quan, un cop justificada la seva incidència real en la valoració final, s'hi acredita una irracionalitat o arbitrarietat, una desviació manifesta del que estableix el plec o una interpretació allunyada de les seves previsions, contrària als principis d'igualtat i lliure concurrència que han de regir la contractació pública.

En aquest cas, vistos els arguments de la mesa per motivar la nova reinterpretació del criteri d'adjudicació, el Síndic va apreciar que, si bé són objectius i a bastament motivats, impliquen una desviació del que estableix el plec de clàusules administratives particulars i, en conseqüència, la mesa de contractació reinterpreta el criteri més enllà del marge d'actuació discrecional que li correspon.

La discrecionalitat per apreciar l'oferta més avantatjosa està limitada pels criteris objectius que serveixen de base per a l'adjudicació

El Síndic va entendre que hi convergeix aquesta desviació perquè quan es parla de la valoració de la professió, el plec al·ludeix literalment a la "dedicació prèvia", i aquesta és una referència que no esmenta quan descriu la valoració del criteri relatiu a la prestació en horari nocturn i en dies festius. En aquest cas, en una redacció de futur, s'afirma que "[...] es valoraran altres circumstàncies relatives al servei". Per tant, si l'òrgan de contractació hagués volgut valorar aquest criteri en funció de la dedicació prèvia, ja sigui al municipi o en altres localitats, ho hagués especificat, com ho fa en relació amb l'acreditació respecte de la professió.

En conseqüència, si la mesa tan sols havia de valorar el compromís que manifesten els licitadors en el sentit de prestar aquests serveis, i tots l'incorporen a la seva proposta, aquest compromís s'hauria d'haver valorat a tots de la mateixa manera. I si la mesa tenia dubtes de com aplicar aquest criteri hauria d'haver elevat, a aquest efecte, una consulta a l'òrgan que aprova el plec (la Junta de Govern Local) per clarificar aquesta qüestió, sempre abans d'efectuar la proposta d'adjudicació.

Atès que la reinterpretació del criteri de valoració té una incidència real en la puntuació final i la Junta de Govern Local va adjudicar la llicència de taxi al licitador proposat per la mesa de contractació, el 27 de novembre de 2009, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que revisés l'adjudicació.

4. El paper de l'Administració davant incidències en l'execució dels contractes del sector públic

Quan l'Administració adjudica a un tercer l'execució d'una obra o la prestació d'un servei ha de regular aquesta contraprestació de manera que pugui controlar-ne l'execució amb tots els mecanismes que l'ordenament jurídic li facilita en tant que

òrgan de contractació i titular d'aquesta obra o servei.

Un ciutadà es va adreçar al Síndic disconforme amb el preu que va haver de pagar per la cessió i la transmissió d'una plaça d'aparcament públic perquè li constava que el preu de venda per plaça estipulat al contracte entre l'empresa concessionària i constructora de l'aparcament i l'Ajuntament de Premià de Mar era molt més inferior (Q 03215/08).

Aquí l'activitat administrativa és, en exercici de la competència sobre l'ordenació del trànsit, prestar un servei públic d'aparcament municipal amb l'objectiu de satisfer una necessitat de la col·lectivitat i, per tant, persegueix finalitats d'interès general. A més, el servei públic d'aparcament es presta en un bé de domini públic que, amb independència de qui ho gestioni, continua sent titularitat de l'Ajuntament.

Per ordenar aquesta operació, el plec de clàusules aprovat per l'Ajuntament determina que la naturalesa del contracte que el vincula amb l'adjudicatari és de concessió demanial d'ús privatiu. Per tant, sembla que li és aplicable el règim jurídic escassament previst al Text refós de la Llei de contractes de les administracions públiques, per al finançament de l'obra pública mitjançant concessió de domini públic, després de la modificació operada per la Llei 13/2003, de 23 de maig.

El plec estipula un cànon únic a favor de l'Ajuntament i la cessió gratuïta a aquest d'un nombre de places d'aparcament. Seguidament, determina que és el concessionari el que decideix lliurement el preu de transmissió de les places, però a l'oferta n'ha d'especificar un preu mitjà orientatiu amb el valor de mercat que, si més no indirectament, és un paràmetre que cal tenir en compte per adjudicar el contracte.

D'acord també amb el plec, la concessió s'atorga a risc i ventura de l'adjudicatari, l'Ajuntament no participa en el seu finançament ni assegura cap tipus de benefici, rendiment o concepte assimilable. No consta cap referència sobre revisió de preus. Finalment, un cop adjudicada la concessió és l'adjudicatari qui redacta el projecte d'obres i sol·licita la llicència d'obres i activitats.

Quan el Síndic es va adreçar a l'Ajuntament per esbrinar la certesa de l'augment substancial del preu de la plaça de pàrquing, aquest ho va confirmar i va explicar que era conseqüència de modificacions introduïdes per l'adjudicatari en l'execució de les obres que comportaven un increment del pressupost del 73,85%. Atès que el plec de clàusules determina que és el concessionari qui decideix lliurement el preu de transmissió de les places, l'Ajuntament entén pertinent que l'augment de costos de les obres les assumeixi l'usuari final que, a més, també es fa càrrec d'un benefici extra obtingut amb els nous preus, que es destina a un increment del cànon a favor de l'Ajuntament.

El Síndic va apreciar que en aquest cas l'Ajuntament havia errat en l'especificació del règim jurídic aplicable, i aquesta és una qüestió cabdal per regular les incidències que puguin sorgir en l'operació.

En aquest sentit, sens perjudici del vessant demanial del contracte, el Síndic entén que cal tenir en compte que la finalitat del contracte és que un tercer construeixi i exploti un aparcament públic perquè l'Ajuntament no té els mitjans econòmics disponibles i li cal acudir al finançament privat.

Per tant, aquí l'obra no es fa a canvi d'un preu, sinó a canvi de l'explotació d'aquesta obra durant un determinat termini, per la qual cosa hauria estat més congruent tipificar aquest contracte com a concessió d'obra pública, i una bona tècnica administrativa és detallar el règim jurídic previst per aquest contracte a la normativa en el plec de condicions. Així, el plec hauria previst un sistema de retribució, de revisió de preus durant l'execució del contracte i d'actualització de despeses durant l'explotació, amb determinació obligada de com repercutir aquestes incidències en les corresponents tarifes, qüestions que no es normen en el plec que regula aquesta operació. A més, les obres s'haurien executat d'acord amb el projecte aprovat per l'òrgan de contractació.

El Síndic també va apreciar que l'Ajuntament havia actuat amb una certa descurança tant en la concreció del règim econòmic en el plec de condicions com en el control de l'execució de l'obra.

En aquest sentit, determinar lliure el preu de transmissió de les places construïdes en el plec de condicions no és una bona opció per mantenir un cert control en la prestació d'aquest servei. Si l'Ajuntament hagués fixat el valor de la concessió d'ús temporal en el plec de condicions o hagués determinat de compliment obligat el preu orientatiu fixat a l'oferta econòmica, impedint que el preu fos disponible per part del concessionari, el control municipal hauria estat més eficaç. Si bé és cert que es pot interpretar com a excessivament rígid concretar en aquests termes el règim econòmic de la concessió, aquesta percepció es pot alleugerir amb la incorporació de previsions al mateix plec sobre la revisió de preus i el restabliment de l'equilibri econòmic de la concessió quan concorrin les circumstàncies per fer-ho.

En relació amb l'execució de l'obra, el Síndic va entendre que la llicència no és l'eina escaient per

vigilar si hi ha desviacions substancials respecte del projecte inicial a mesura que s'executa l'obra, la qual cosa sembla que ha succeït en aquest cas. A més, el Síndic també va considerar que s'hauria d'haver exigit més concreció tant a l'adjudicatari, en la justificació de les incidències i l'augment de costos de l'obra, com als tècnics municipals, en la valoració d'aquesta justificació. De fet, no té gaire sentit que, en funció de l'augment de les despeses i el conseqüent increment de les tarifes, l'adjudicatari demani també augmentar el seu benefici industrial i l'Ajuntament ho accepti.

Si bé el Síndic entén que l'opció de repercutir el total d'aquesta despesa a l'usuari del servei i la decisió que l'increment de l'obra no repercuteixi negativament en el pressupost públic és una opció legítima, també considera que cal tenir en compte fins a quin punt és pertinent que l'usuari final hagi d'assumir la totalitat d'aquesta desviació substancial, quan l'Ajuntament no s'ha reservat certa capacitat de control per acotar el preu de les places i per controlar l'execució de l'obra.

En darrer terme, el Síndic també es pronuncia sobre si el benefici obtingut amb els nous preus que proposa l'adjudicatari, un cop deduït el benefici industrial, té caràcter públic i s'ha de destinar a l'increment del cànon de la concessió, com així ho entén l'Ajuntament. Certament, un cop el concessionari obté la revisió del preu de transmissió de les places, l'Administració pot revisar proporcionalment el cànon corresponent, del qual treu profit el pressupost públic. Ara bé, les circumstàncies del cas també aconsellen estudiar la possibilitat que l'Ajuntament renunciï a aquest benefici, sense que això suposi minorar el cànon inicial, perquè l'usuari final es beneficiï d'una rebaixa del preu final de transmissió de les places construïdes.

El Síndic va traslladar aquestes reflexions a l'Ajuntament de Premià de Mar el 17 de juny de 2009 i està pendent de rebre la resposta municipal.

Durant l'execució del contracte, l'Administració pot imposar al contractista modificacions en les condicions contractuals, però ha de vetllar perquè se'n mantinguin les condicions econòmiques. Per exemple, l'Administració pot allargar la vigència d'una concessió per raons d'interès general, per assegurar el funcionament d'un servei fins a la formalització d'una nova concessió, tot i que d'ordinari caldria esperar que convoqués un nou concurs amb l'antelació suficient per adjudicar-lo a la fi del contracte anterior.

La concessionària del bar d'un edifici judicial es va adreçar al Síndic, disconforme amb la resolució del contracte pel Departament de Justícia perquè considerava que s'havia prorrogat tàcitament per un període igual a l'inicial –deu anys– ja que cap de les dues parts l'havia denunciat abans del venciment (Q 01742/08).

Un cop examinada la informació facilitada pel Departament, el Síndic no hi va constatar cap irregularitat perquè, abans de finalitzar el contracte inicial, aquest va manifestar la voluntat de prorrogar el contracte, la qual cosa la concessionària va acceptar, amb una limitació temporal: fins que es formalitzés una nova concessió per a la gestió del servei, en què en resultés un nou adjudicatari en un nou procés de licitació. Quan es va convocar el concurs, la promotora de la queixa no va licitar i va resultar adjudicatària de la concessió del bar una altra persona.

L'adjudicació a un tercer de l'execució d'una obra o de la prestació d'un servei no exonera l'Administració del deure de control

Ara bé, també temps abans de finalitzar el contracte, el Departament va modificar les condicions de l'explotació, ja que va ordenar el trasllat del servei de bar a un altre edifici, on la promotora de la queixa va haver de fer les inversions necessàries per a la prestació del servei. Atès que la nova adjudicació s'efectua molt abans del període d'amortització, cal compensar econòmicament la promotora de la queixa, i aquesta és una obligació que el Departament va preveure al plec i que correspon al nou adjudicatari.

La promotora va manifestar el seu desacord amb la quantificació de l'amortització feta pel Departament, incorporada al plec de condicions regulador de la nova concessió i, com que el Departament no havia respost l'escrit en què s'exposa la discrepància, el Síndic va recordar que calia donar resposta a aquest escrit, sens perjudici que correspon a la promotora acreditar la diferència en la valoració dels béns.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01749/29	Disconformitat per no haver resultat adjudicatari d'una llicència de taxi
Q 03215/09	Disconformitat amb el preu que va haver de pagar per la cessió i la transmissió d'una plaça d'aparcament públic
Q 01742/08	Disconformitat amb la resolució del contracte de bar per l'Administració

1.3. Funció pública

1. Introducció

Els empleats públics, ja tinguin vinculació funcionarial o laboral, ja siguin de carrera, interins o temporals, tenen per missió desenvolupar les funcions i prestar els serveis que per llei tenen encomanades les administracions, i en aquest apartat es recullen les queixes més significatives presentades al Síndic.

Durant el 2009, la crisi econòmica ha repercutit en els pressupostos de les administracions i, per tant, en els empleats públics, com ho acredita l'acord del Govern de la Generalitat de 23 de juny de 2009 que aprova un pla d'ajust pressupostari que implica una reducció de la despesa en matèria de personal i l'optimització de les plantilles. Com es veurà més endavant, les limitacions a la cobertura d'algunes vacants sobre la base d'aquest acord han motivat alguna queixa al Síndic.

D'altra banda, destaca la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació de Catalunya, que crea uns cossos docents catalans als quals s'hauran d'integrar els professionals dels cossos estatals que exerceixen a Catalunya, i que autoritza que professionals de fora de la UE prestin serveis docents com a laborals o contractats en supòsits d'ensenyaments d'idiomes i artístics superiors.

Finalment, i pel que fa als límits d'edat i d'altres, com ara l'alçada per a l'accés a la funció pública, en anteriors informes el Síndic ha manifestat el suport legal i jurisprudencial que tenen aquestes limitacions. Recentment, algunes sentències han qüestionat el límit d'edat i el Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació ha admès que s'està valorant el fet d'eliminar el límit legal per accedir al cos de bombers. Per això, el Síndic analitzarà amb detall els canvis legals i jurisprudencials que es produeixin en aquest àmbit.

2. Accés i provisió de llocs de treball

L'accés a la funció pública és un dret reconegut a tots els ciutadans d'acord amb els principis d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat i, per tant, les possibles irregularitats en aquest punt tenen una rellevància notable per a la persona afectada, motiu que explica el nombre de queixes que arriben al Síndic sobre aquestes qüestions.

Cal destacar en primer lloc la queixa 03194/07 d'una aspirant a mestra que el dia de les proves no va poder presentar-se perquè estava de part. La promotora de la queixa va adreçar-se al Síndic passada la data de la prova, de la qual va resultar exclosa per no haver-hi comparegut, i en vista que el Departament d'Educació va denegar-li la possibilitat de fer l'examen en una data posterior.

> **La llei recull el principi d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes en l'accés a l'ocupació pública**

El Departament va exposar al Síndic l'obligació dels aspirants de comparèixer personalment el dia de les proves per garantir el principi d'igualtat i va donar suport a la decisió del tribunal qualificador, competent per resoldre les situacions no previstes a les bases, que va decidir no ajornar l'examen. El Departament remarcava que les bases recollien expressament l'exclusió de la persona aspirant que no comparegués el dia de la prova i que el tribunal qualificador havia aplicat unes bases que vinculen el mateix tribunal, les persones aspirants i l'Administració. Tot i això, el Síndic va considerar que l'actuació del Departament no s'ajustava a les determinacions constitucionals i legals que exigeixen remoure els obstacles existents i fer efectiva la igualtat entre homes i dones en l'accés a la funció pública. El Síndic també va demanar al Departament que valorés la inclusió a les bases d'una excepció al principi de compareixença personal de l'aspirant en la data de realització de les proves, suggeriment que no va ser acceptat.

Tanmateix, aquestes reflexions van motivar l'inici de l'actuació d'ofici 00851/09, arran de la qual el Síndic constata que hi ha prou fonament normatiu per disposar l'ajornament de les proves a les aspirants en avançat estat de gestació o a les que els coincideixen les proves amb la data del part.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya disposa que els poders públics han de garantir el compliment del principi d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes en l'accés a l'ocupació i que també han de garantir que les dones no siguin discriminades a causa d'embaràs o de maternitat (article 41). La Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, també diu que la protecció de la maternitat, amb una atenció especial a l'assumpció per la societat dels efectes derivats de l'embaràs, el part i la lactància, és un dels criteris generals d'actuació dels poders públics. Finalment, l'Estatut bàsic de l'empleat públic estableix com a fonament d'actuació de les administracions la igualtat de tracte entre dones i homes. Per això, la denegació de la realització de proves en una altra data a una dona aspirant a la funció pública per motius d'embaràs o maternitat constituiria una causa de discriminació directa per raó de sexe (art. 8 de la Llei orgànica 3/2007).

Ateses les competències en funció pública del Departament de Governació i Administracions Públiques i atès que altres departaments de la Generalitat (Educació, Salut, Justícia, etc.) també convoquen processos d'accés a la funció pública, el Síndic ha suggerit al Departament de Governació que valori l'establiment d'un criteri general d'actuació per a aquests supòsits des de la perspectiva exposada de prevenir i evitar qualsevol discriminació per raó de sexe a les dones en l'accés a l'ocupació pública per motius relacionats amb l'embaràs o la maternitat.

És una discriminació per raó de sexe qualsevol tracte desfavorable a les dones relacionat amb l'embaràs o la maternitat

Enguany s'ha tramitat la queixa 01356/09, en què la interessada, funcionària de la Generalitat, va participar en un concurs de mèrits i capacitats per a la provisió de llocs de treball del cos administratiu. La interessada al·lega que va cometre un error al moment d'emplenar la seva sol·licitud de participació telemàtica en el concurs i com que no va poder disposar d'una còpia impresa de tota la sol·licitud (com preveia la convocatòria) no es va poder adonar d'aquest l'error al moment de presentar-la i, posteriorment, no es va acceptar la seva renúncia a la participació.

Així mateix, com a fonament de la seva renúncia, la interessada esgrimeix que, per error, i a banda del document que recollia les sol·licituds dels llocs de treball a què optava per ordre de preferència, també en va emplenar un altre, que necessàriament només havien d'emplenar els concursants forçosos.

La interessada reconeix que ella el va emplenar de forma voluntària, però sense ser conscient de les places que, en conseqüència, demanava, ja que no va poder veure una llista de totes les places que, arran dels criteris complementaris triats, passaven a formar part de la seva sol·licitud, sinó que va entendre que d'aquesta manera passava a ordenar novament les places triades en el primer document de sol·licitud.

Si bé és cert que la participació telemàtica va ser triada voluntàriament per la interessada i el document que es generava era igual per a tots els participants, el que es podia imprimir i veure era únicament l'ordre de preferències generals i específiques, però no la llista de les places a què, com a conseqüència d'aquest ordre especificat en el document emplenat, podia optar la interessada. La promotora de la queixa també es queixava del fet que en l'adjudicació de la plaça finalment assignada tampoc no s'havia tingut en compte l'ordre de preferències que va establir. El Síndic va demanar al Departament de Governació que revisés si l'adjudicació de la plaça assignada és la que realment correspondria a la interessada, i a hores d'ara el Síndic té coneixement que s'han iniciat diverses diligències informatives.

També cal fer esment de l'actuació d'ofici 04227/08, sobre la manca de resposta a les sol·licituds de provisió de llocs de treball que es fan pel portal Època (intranet de l'Administració de la Generalitat). El Síndic va constatar que no es dóna cap informació a les persones participants del resultat del procés de cobertura d'un lloc de treball anunciat al portal i que, habitualment, les persones que han enviat un correu electrònic amb el seu currículum a l'adreça electrònica indicada, no reben cap més informació, excepte si han estat seleccionades per cobrir el lloc ofert. El Departament de Governació i Administracions Públiques va informar el Síndic que les ofertes de treball es gestionen des de cada departament sense intervenció dels gestors del portal, tot i que va exposar al Síndic que compartia les reflexions anteriors sobre el dret de resposta i que portaria aquesta qüestió a la Comissió Interdepartamental d'Administració i Personal. També va informar el Síndic que està prevista la definició i la posada en marxa d'una nova plataforma que evolucionarà l'actual Època i, per això, el Síndic va recomanar que es tinguessin presents aquestes consideracions.

Finalment, la recepció de diverses queixes i consultes, juntament amb l'aparició de diferents notícies a la premsa, van posar de manifest la disconformitat de moltes persones amb el procediment telemàtic de participació en les convocatòries relatives a la borsa de treball per prestar serveis com a personal interí docent. Segons aquestes informacions, el sistema telemàtic no garanteix la transparència en l'adjudicació de les vacants, ja que no permet als participants disposar d'una informació clara sobre els llocs de treball que s'ofereixen i les seves característiques, com ara el tipus de jornada.

Un altre dels aspectes que es critica és la realització dels actes de nomenament ja avançat el mes de setembre (fins i tot quan el curs ja ha començat), la qual cosa fa que els centres i els docents no puguin planificar la seva tasca amb l'antelació corresponent.

Per estudiar-ho, el Síndic va acordar iniciar l'actuació d'ofici 04549/09 i va demanar informació detallada al Departament d'Educació sobre la informació que es facilita a les persones participants sobre els llocs de treball objecte de provisió i el temps que es triga a cobrir una vacant, i també sobre les principals incidències detectades i les millores susceptibles d'introduir

en el procediment telemàtic. A hores d'ara, aquesta actuació d'ofici encara està en tramitació.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03194/07	Exclusió d'unes proves pel fet de no haver-hi pogut comparèixer a causa del part
A/O 00851/09	Ajornament de les proves a aspirants en avançat estat de gestació o a les que els coincideixen les proves amb la data del part
Q 01356/09	Incidències en la formalització d'una sol·licitud de trasllat
A/O 04227/08	Sobre la manca de resposta a les sol·licituds de provisió de llocs de treball que es fan pel portal Època

3. Drets dels empleats públics

En aquest epígraf s'engloben algunes de les queixes més significatives relatives als drets dels funcionaris, especialment pel que fa al fons d'acció social (FAS) i la jornada laboral.

> **El fons d'acció social dels empleats de la Generalitat inclourà ajuts per al cònjuge o la parella de fet dependent o amb discapacitat**

El Departament de Governació publica anualment les bases de la convocatòria del FAS del personal funcionari i interí del personal laboral, que són aplicables als empleats de l'Administració de la Generalitat. En la queixa 03146/09 el seu promotor exposava la disconformitat amb la manca d'inclusió en les bases del FAS 2008 d'un ajut per la situació de dependència en què es troba la seva esposa. La Resolució GAP/162/2009, de 9 de gener, per la qual s'aproven les bases dels ajuts inclou –entre d'altres– un ajut per a fills o filles o altres que en depenguin amb disminucions físiques, psíquiques i/o sensorials i un ajut per ascendents dependents, però no inclou cap ajut per al cònjuge o parella de fet dependent o amb discapacitat.

La finalitat dels ajuts del FAS per a ascendents i fills o filles dependents és compensar part de les despeses derivades del manteniment dels familiars de l'empleat que tinguin un nivell de dependència per a les activitats de la vida diària que impedeixin la vida autònoma o que tinguin un grau de disminució física, psíquica i/o sensorial igual o superior al 33%. La situació de dependència o de discapacitat del cònjuge o la parella de fet pot ser anàloga a la descrita per les bases del FAS per als ascendents o els fills o filles, i les despeses que pot comportar també poden ser similars. Tot i així, el Síndic comprova que les bases del FAS no inclouen cap ajut per al cònjuge o la parella de fet dependent o amb discapacitat i, per tant, constata que es dóna un tractament diferent a situacions personals que es consideren objectivament iguals.

Atès que les bases del FAS no preveuen un ajut per al cònjuge o la parella de fet que es troba en les situacions exposades, el Síndic va entendre que les possibles limitacions o restriccions a aquest tipus d'ajuts s'haurien d'establir, en tot cas, d'acord amb circumstàncies que, de manera objectiva, poguessin indicar una necessitat més o menys alta de la persona i la capacitat per satisfer directament aquesta necessitat. El fet de no incloure una persona en la possibilitat de rebre aquests ajuts únicament per raó del matrimoni o d'altres formes d'unió en convivència de caràcter estable no és un motiu suficient.

Les administracions s'han implicar en la protecció de les persones dependents i discapacitades i fomentar-ne la integració. Per això, el Síndic va suggerir al Departament que considerés la inclusió d'un ajut en relació amb el cònjuge o la parella de fet que es troba en situació de dependència. D'acord amb això, el Departament de Governació ha informat que atén el suggeriment i que s'inclourà un ajut d'aquest tipus en les properes bases del FAS.

En la queixa 04716/08, l'única treballadora social d'un equip d'assessorament pedagògic que gaudeix d'una reducció d'un terç de jornada es va adreçar al Síndic arran de la denegació, per part del Departament d'Educació, de la sol·licitud de cobrir el terç de jornada que ella no fa amb una altra persona per no perjudicar la qualitat del servei. El Departament va indicar-li que l'acord del Govern de la Generalitat sobre les mesures de control de la despesa ho impedia.

L'EAP (equip d'atenció psicològica) on treballa la interessada inclou sis escoles i no hi ha constància que la decisió de no cobrir el terç de jornada s'hagi justificat amb un estudi de les càrregues de treball de l'EAP, que s'ocupen de situacions sociofamiliars difícils. El pla d'ajust pressupostari de la Generalitat no afecta els professionals que presten serveis socials essencials (mestres, metges, policies o bombers) i, pel Síndic, els professionals dels EAP s'haurien d'incloure en aquesta excepció, atesa la tasca que acompleixen amb els menors i les seves famílies. Les necessitats educatives especials dels alumnes

amb què treballen i la col·laboració amb els serveis socials i sanitaris que duen a terme els EAP justifiquen la seva condició de servei social essencial als efectes del que disposa el pla del Govern.

Per això, i atès que la reducció de jornada de la interessada també comporta una reducció de les seves retribucions, el Síndic ha suggerit al Departament d'Educació que adopti les mesures adients perquè es pugui cobrir el terç de jornada que la interessada no fa amb un altre professional, tot i que el Departament encara no ha informat el Síndic de la decisió que ha adoptat sobre aquesta qüestió.

D'altra banda, s'ha reiterat a l'Ajuntament de Malgrat de Mar un suggeriment relatiu a la queixa 02139/08, en què l'interessat (personal laboral) denunciava la manca d'aplicació del Conveni col·lectiu de l'Ajuntament al personal d'un taller d'ocupació. L'Ajuntament va fonamentar la manca d'aplicació del Conveni en el fet que la jornada es fixava al projecte subvencionat pel Servei d'Ocupació de Catalunya, però el Síndic va recordar que si al contracte de treball de l'interessat s'estableix que li és aplicable el dit conveni, és aquest el que s'ha d'estudiar amb caràcter previ a l'elaboració del projecte que se sotmet a l'aprovació del Servei d'Ocupació.

Els drets i les obligacions sobre la relació laboral es regulen per les disposicions legals i reglamentàries de l'Estat, pels convenis col·lectius i per la voluntat de les parts manifestada al contracte de treball, sense que es puguin establir en perjudici del treballador condicions menys favorables a les disposicions legals i els convenis col·lectius. El Conveni col·lectiu obliga l'Ajuntament i el seu personal laboral durant tot el temps que és vigent, sense que el consistori se'n pugui desvincular a l'hora de contractar nous treballadors.

> **No es poden establir en perjudici del treballador condicions menys favorables o contràries a les disposicions legals i els convenis col·lectius**

En tot cas, el conflicte generat entre el compliment de la jornada establerta al contracte (40 hores) o al conveni (37,5 hores) s'havia d'haver resolt mitjançant l'aplicació de la norma més favorable per al treballador i, en conseqüència, el Síndic va suggerir que, en endavant, amb caràcter previ a la sol·licitud de subvencions als projectes, es tingués en compte el conveni col·lectiu.

Finalment, aquest any també s'ha tramitat l'actuació d'ofici 02760/09 arran de la petició del Defensor del Poble perquè, d'acord amb les competències reconegudes a aquesta institució, demanés al Departament d'Educació informació amb relació a una problemàtica que afecta totes les administracions educatives a l'hora d'establir les bases dels concursos de trasllat d'àmbit nacional i autonòmic, ja que en la normativa vigent no hi ha mesures per facilitar la conciliació de la vida laboral i personal, i a les convocatòries no s'estableixen criteris de baremació adequats a la situació d'allunyament del funcionari respecte de la seva residència habitual i, si s'escau, dels fills menors d'edat o de familiars necessitats d'atenció.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 03146/09	Manca d'inclusió en les bases del FAS 2008 d'un ajut per la situació de dependència en què es troba la cònjuge
Q 04716/08	Denegació de la sol·licitud de cobrir un terç de la jornada amb una altra persona per no perjudicar la qualitat del servei
Q 02139/08	Manca d'aplicació del Conveni col·lectiu al personal d'un taller d'ocupació
A/O 02760/09	Sobre les mesures de conciliació laboral i familiar dels docents

4. Persones amb discapacitat i adaptació del lloc de treball

En anteriors informes anuals s'ha fet èmfasi en la legislació que obliga a prevenir i protegir els empleats públics dels riscos i els perills que es puguin produir al seu lloc de treball. Aquesta obligació es reforça en el cas dels treballadors sensibles a determinats riscos, inclosos els que tinguin reconeguda una discapacitat física, psíquica o sensorial, per la qual cosa cal adoptar les mesures preventives i de protecció necessàries. A més, la legislació recull el deure permanent d'adaptar la tasca preventiva d'acord amb les noves circumstàncies laborals.

> **Les administracions han de facilitar la integració laboral de les persones amb discapacitat**

Aquestes reflexions han destacat en la queixa 03130/07, d'una educadora d'escola bressol interina de l'Ajuntament de Barcelona, amb una discapacitat del 33% i afectada de nanisme, i que des de fa temps ha estat assignada a llocs de treball dife-

rents dels d'educadora (acompliment de tasques administratives i suport a altres educadores), sense que hagi estat exclosa de la borsa de personal interí i únicament sobre la base d'un informe municipal que considera que, d'acord amb el nou model organitzatiu de les escoles bressol, no pot quedar-se ella sola amb els infants a l'aula pels riscos que això comportaria per a ella i els infants. La promotora de la queixa fa més de deu anys que acompleix la seva tasca d'educadora i l'Ajuntament no va aportar al Síndic cap informació relativa a una valoració negativa de la seva feina.

Per aquests motius, el Síndic entén que l'aplicació d'un nou model organitzatiu que es caracteritza –pel que fa a aquest tema– per la figura de l'educador únic a l'aula no hauria de comportar un perjudici per al dret al treball de les persones amb discapacitat. Per la informació rebuda, sembla que la discapacitat de la interessada és la causa que no pugui continuar exercint d'educadora en el marc del nou model organitzatiu de les escoles bressol, la qual cosa suposaria una discriminació per raó de discapacitat que la llei rebutja.

En aquest sentit, el Síndic remarca que l'obligació de facilitar la integració laboral de les persones amb discapacitat no depèn del model organitzatiu elegit per la mateixa Administració per a la prestació dels serveis públics, ja que aquesta obligació té un abast global i inclusiu que impregna totes les fases del sistema d'ocupació pública de les persones amb discapacitat (accés, formació, carrera professional, etc). A més, i encara que l'Ajuntament ha fet arribar al Síndic els informes que relaten els riscos que l'exercici de les funcions d'educadora comporta per a la interessada, cal recordar la Llei de prevenció de riscos laborals, que obliga a protegir els treballadors sensibles a determinats riscos (inclosos els que tinguin reconeguda una discapacitat) i adoptar les mesures preventives i de protecció necessàries.

> **La llei obliga a protegir els empleats públics que tenen reconeguda una situació de discapacitat**

Per tot això, i per eliminar la discriminació per raó de discapacitat que afecta la promotora de la queixa, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que en valori el retorn a les tasques d'educadora amb les adaptacions pertinents que eliminin els riscos que, per a ella i per als infants, recullen els informes municipals. El Síndic també exposa que una mesura raonable que permetria que la interessada acomplís les tasques d'educadora, i alhora s'eliminessin els riscos esmentats, seria comptar a l'aula amb el suport d'una persona competent, ja sigui en els moments en què ella ho requereixi o quan ho decideixi la direcció de l'escola bressol.

Finalment, cal esmentar la queixa 02321/09, en què el Departament d'Educació va atendre el recordatori fet pel Síndic de lliurar a la docent promotora de la queixa un amplificador de veu micro, mesura que s'incloïa en la proposta d'adaptació del lloc de treball elaborada pels serveis de prevenció riscos laborals del Departament.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 03130/07	Discriminació per raó de discapacitat
Q 02321/09	Manca d'adaptació del lloc de treball a les condicions personals de la promotora

5. Assetjament psicològic a la feina

Els treballadors tenen dret a acomplir les seves tasques en condicions de garantia per a la seva salut, seguretat i dignitat, però la normativa catalana de funció pública no fa cap referència a l'assetjament psicològic a la feina. Sí que ho fan alguns convenis col·lectius i acords de funcionaris de les administracions catalanes. L'Estatut bàsic de l'empleat públic recull el dret de l'empleat al respecte de la seva dignitat davant de l'assetjament per raó de sexe, moral i laboral, i el tipifica com a falta disciplinària molt greu.

> **A la funció pública l'assetjament laboral es tipifica com a falta disciplinària molt greu**

En l'actuació d'ofici 01071/08 es va fer un seguiment de l'informe extraordinari presentat pel Síndic el novembre de 2007 sobre l'assetjament psicològic en el marc de les administracions públiques catalanes, en què es constatava que les situacions d'assetjament laboral produeixen una vulneració dels drets i en què es proposaven unes recomanacions a les administracions per prevenir aquestes situacions i per reaccionar adequadament.

Pel que fa a les actuacions, la queixa 03433/08 tracta d'una professora recol·locada en un altre departament

en què relata greuges (adjudicació d'horaris, problemes amb les actes, marginació, etc.) pels qual sortia sempre perjudicada tant pels companys del departament com per l'equip directiu i que li van comportar la baixa laboral. A partir de la informació rebuda, el Síndic va manifestar que les administracions tenen el deure de protegir els seus empleats eficaçment en matèria de seguretat i salut a la feina. Correspon, doncs, al Departament adoptar les mesures de protecció necessàries per evitar una afectació més alta de la salut de la promotora, a qui s'ha reconegut que les circumstàncies ambientals adverses i conflictives del seu entorn de treball han estat la causa de l'accident en acte de servei que la manté en situació de baixa laboral, alhora que ha de protegir-la per a una recuperació adequada i adscriure-la a un nou lloc de treball compatible amb les seves característiques personals i psicofísiques.

> **L'Administració té el deure de protegir eficaçment el seu personal en matèria de seguretat i salut a la feina**

En l'àmbit local, la queixa 03136/09 tracta de la manca de resposta de l'Ajuntament de Sabadell als escrits del promotor, en què descrivia una situació d'assetjament laboral per part d'altres funcionàries que li havia provocat la baixa laboral i demanava l'adopció de diverses mesures. L'Ajuntament va dir al Síndic que havia estimat la sol·licitud de l'interessat d'actuar per determinar l'existència d'assetjament i emprendre les mesures sancionadores corresponents i que procediria a dissenyar l'acció preventiva d'aquests riscos psicosocials. També va iniciar un expedient d'informació reservada, en relació amb el qual el Síndic espera que l'informi.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
A/O 01071/08	Seguiment de l'informe extraordinari sobre l'assetjament psicològic en el marc de les administracions públiques catalanes
Q 03433/08	Assetjament psicològic a la feina
Q 03136/09	Manca de resposta de l'Ajuntament de Sabadell als escrits del promotor en què descrivia una situació d'assetjament laboral

1.4. Participació en els afers públics

1. Participació dels ciutadans en els afers públics

1. Règim d'ús de locals municipals

L'informe corresponent a l'any 2008 feia referència a les limitacions amb què es troben alguns grups municipals per utilitzar dependències municipals per a l'exercici de les funcions que els són pròpies.

També sovint associacions culturals o esportives sotmeten a la consideració del Síndic aquest mateix problema. En aquests casos, el problema de fons rau en una absència, manca d'aplicació o definició insuficient dels criteris d'ús, fet que causa una percepció d'actuació arbitrària en el reclamant. D'aquesta qüestió, cal destacar-ne dos casos, un plantejat al municipi de Lleida i un altre a Falset.

El primer correspon a la queixa 02825/07. Una associació esportiva va demanar la intervenció del Síndic perquè considerava que se li vetava de forma injustificada l'ús de les instal·lacions esportives municipals. L'Ajuntament havia cedit la gestió de les instal·lacions esportives a una altra associació privada que era qui n'establia el règim i torn d'ús. De la informació facilitada per l'Ajuntament, se'n va deduir que la situació era l'expressió d'un conflicte de relació entre les dues associacions. L'Ajuntament, però, va comunicar al Síndic que el problema havia estat causat per la manca de disponibilitat de les instal·lacions a l'horari demanat per la promotora de la queixa, a qui finalment se li va facilitar un espai esportiu alternatiu.

No obstant això, el Síndic va recordar a l'Ajuntament que en tant que titular del servei havia de verificar que l'actuació de l'entitat gestora s'ajustava a les condicions fixades en el contracte o l'acord de gestió i que no vulnerava les condicions d'ús i accés a la pista esportiva fixades. L'impediment d'ús de les instal·lacions és una decisió que l'entitat que gestiona el servei no pot adoptar autònomament, sinó que aquesta possibilitat ha d'estar prevista en un reglament del servei, que, entre altres aspectes, ha d'establir les normes d'ús de les instal·lacions, els drets i els deures dels usuaris, la tipificació de les infraccions i les sancions, el procediment i l'òrgan sancionador, i també els recursos que s'hi puguin interposar. L'Ajuntament ha de dur a terme aquesta funció de control i supervisió de l'actuació del gestor, sens perjudici que pugui cercar paral·lelament una avinença entre les parts o un equipament alternatiu.

En el segon cas, una associació de Falset va demanar la intervenció del Síndic perquè considerava que

l'Ajuntament li vetava l'ús del teatre municipal per a la projecció d'una pel·lícula sense motiu suficient, quan a altres entitats els ho permetia (Q 02294/09).

La raó adduïda per l'Ajuntament era la manca de llicència d'activitat del local i, mentre no es resolia aquesta mancança, s'havia restringit l'ús del local a representacions escèniques pròpies de l'associació i/o qualsevol tipus de xerrada, conferència, debat o presentació que organitzés, i la utilització amb contractació de tercers (cinema, música, teatre...), sempre que fos dins el marc d'una activitat global (setmana cultural, jornada, etc.). L'Ajuntament considerava que l'activitat demanada per la promotora de la queixa no encaixava en cap de les excepcions.

> **La cessió de dependències municipals ha d'estar regulada i no respondre a criteris ambigus**

El Síndic va comunicar a l'Ajuntament que la limitació d'ús per manca de llicència d'activitat equival a dir que el local no es considera adaptat a les condicions de seguretat, aïllament i d'altres que siguin aplicables preceptivament, fet que compromet la seguretat dels usuaris i la manca d'afectació a tercers per les molèsties que es puguin causar.

Si això és així, no semblava prou justificat per què unes activitats s'autoritzaven i d'altres, no, quan podien ser equivalents quant al possible risc generat, nombre d'assistents i tipus d'activitat.

Segons el Síndic, els criteris que s'havien establert per autoritzar l'ús del teatre eren prou ambigus per generar possibles decisions discrecionals no justificades que es podrien entendre com a arbitràries. El Síndic va suggerir que es reconsideressin els criteris quant a l'ús o no del teatre, de manera que la decisió fos congruent amb les condicions legals i de seguretat en les quals pogués trobar-se. L'Ajuntament va contestar que un cop s'havien corregit les deficiències, el local ja estava disponible per a qualsevol activitat o associació que ho demanés.

2. L'exercici del dret de petició

L'exercici d'aquest dret està regulat per la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, ja que es tracta d'un dret fonamental que reconeix com a tal l'article 29.1 de la Constitució espanyola. L'Estatut d'autonomia de Catalunya, a l'apartat 5 de l'article 29 reconeix el dret de participació, i estableix el dret de les persones "a dirigir peticions i a plantejar queixes, en la forma i amb els efectes que estableixen les lleis, a les institucions i a l'Administració de la Generalitat, i també als ens locals de Catalunya, en matèries de les competències respectives".

La Llei orgànica 4/2001 a Catalunya té el desplegament procedimental en el Decret del Departament de Governació i Relacions Institucionals, 21/2003, de 21 de gener, pel qual s'estableix el procediment per fer efectiu el dret de petició davant les administracions públiques catalanes.

Així, segons la normativa sobre el dret fonamental de petició:

- L'Administració, en un termini màxim de deu dies, sempre ha d'acusar recepció de l'escrit presentat.
- En el cas que l'escrit no reuneixi els requisits d'identificació, lloc per a notificacions, administració destinatària, etc., el ciutadà disposa de quinze dies per esmenar els defectes.
- L'Administració té quaranta-cinc dies per no admetre, de forma raonada, la petició.
- Si la manca d'admissió és causada per la manca de competència de l'administració receptora, en deu dies s'ha de remetre la petició a l'administració que sigui considerada competent.
- Un cop admesa, en un màxim tres mesos, s'ha de contestar i notificar el que es resolgui.
- Si la petició es considera fonamentada, l'Administració ha de vetllar i adoptar les mesures necessàries perquè sigui efectiva

> **L'exercici del dret de petició és una expressió del dret de participar en els afers públics**

Quan el Síndic es dirigeix a l'Administració per la manca de resposta, és a dir, perquè es compleixi el dret de petició, és habitual que aquesta respongui no sobre el compliment del dret, sinó sobre el fons del tema demanat pel reclamant, en la confiança que el Síndic transmetrà la resposta al reclamant. El Síndic recorda el deure de resposta que té l'Administració amb relació a les demandes dels ciutadans i que no és al Síndic a qui correspon donar trasllat de la infor-

mació obtinguda. El titular del dret de petició és qui formula la proposta, la queixa o la demanda d'informació, i no el Síndic.

Així mateix, també cal recordar que l'Administració pública té l'obligació de fomentar la participació dels ciutadans en els afers públics (art. 43 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya) i la manca de compliment de les previsions relatives al dret de petició és una pràctica contrària a aquest principi rector.

Una associació de veïns del municipi de Sort va demanar la intervenció del Síndic davant la manca de resposta de l'Ajuntament a la sol·licitud d'informació sobre l'ús d'unes dependències municipals i a la proposta de destinar-les a finalitats socials (Q 15586/06). Els escrits es van presentar a l'Ajuntament a mitjan l'any 2006. Durant el mes de febrer de 2007 el Síndic es va adreçar a l'Ajuntament per demanar informació sobre la manca de resposta. Finalment, i després de múltiples recordatoris a l'Ajuntament del deure de col·laborar amb el Síndic, va respondre un any i tres mesos després d'haver-li estat demanada la informació. L'Ajuntament atribueix el retard a l'acumulació de feina. De la resposta se'n desprèn que els reclamants també han rebut la resposta a la qual tenien dret.

També la reclamació d'una associació de veïns del municipi de Sant Feliu de Buixareu per manca de resposta de l'Ajuntament als seus escrits va donar lloc a la queixa 03218/06. Malgrat les reiterades reclamacions a l'Ajuntament perquè complís el seu deure de col·laboració amb el Síndic, a hores d'ara encara no ha respost al Síndic, ni consta que ho hagi fet a l'associació promotora de la queixa.

Com a darrer exemple, entre molts d'altres, hi ha la queixa 04462/07, oberta a demanda d'un ciutadà que es va dirigir a l'Ajuntament de Barcelona per recordar i demanar que es reposessin les plaques que identifiquen el nom dels carrers, que havien desaparegut a causa de les obres fetes a la finca que les suportava.

La petició d'informe es va fer a finals del mes d'octubre de 2007. Vuit mesos i mig més tard es va rebre la resposta de l'Ajuntament, consistent en la còpia d'una nota d'ordre intern entre dependències municipals, però sense cap interès per al Síndic, ni per al ciutadà, si bé s'instrueix a qui correspongui perquè es doni resposta al ciutadà.

Després de demanar de nou la informació correcta a l'Ajuntament, i sobretot si el ciutadà havia vist satisfet el seu dret a rebre resposta expressa, l'Ajuntament va informar el Síndic de quin és el protocol amb relació a la qüestió de fons plantejada pel ciutadà, però sense que hagués traslladat la resposta a qui formulava la pregunta. Han passat més de tres anys des que el ciutadà es va dirigir a l'Ajuntament i encara no s'ha satisfet el seu dret a rebre resposta expressa.

3. Composició de les juntes de districte

L'article 24.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local determina que, per facilitar la participació ciutadana en la gestió dels assumptes locals i millorar-la, els municipis poden establir òrgans territorials de gestió desconcentrada, amb l'organització de les funcions i les competències que cada ajuntament els confereixi. A més, quan regula el règim d'organització dels municipis de gran població, el legislador bàsic estatal regula els districtes a l'article 128.1 i diu que els ajuntaments els han de crear com a divisions territorials pròpies dotades d'òrgans de gestió desconcentrada.

D'altra banda, l'article 119.2 del Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals (ROF) determina que les juntes municipals de districte són òrgans complementaris als municipis. En concret, l'article 128 del ROF preveu que el ple de l'ajuntament pot acordar la creació de juntes municipals de districte, que tenen el caràcter d'òrgans territorials de gestió desconcentrada, la finalitat de les quals és millorar la gestió dels assumptes de competència municipal i facilitar la participació ciutadana en l'àmbit territorial respectiu.

Pel que fa a la composició i el sistema d'elecció d'aquests òrgans complementaris, si bé el legislador bàsic estatal no s'hi ha pronunciat i remet al reglament orgànic municipal la determinació de la composició de l'òrgan i de designació dels membres, sí que ho ha fet l'autonòmic, concretament, a l'article 61 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, quan regula els òrgans territorials de gestió desconcentrada.

Així, el legislador autonòmic ha optat per una composició mixta d'aquests òrgans, ja que han d'estar integrats per regidors i representants dels veïns i de les associacions ciutadanes. En conseqüència, el que la Llei garanteix és que hi ha d'haver participació dels ciutadans, la qual cosa no impedeix que, a més, hi pugui haver participació política en l'òrgan territorial de participació ciutadana.

El Síndic ha rebut diverses queixes d'associacions de veïns de Tàrrega, disconformes amb la desestimació de les al·legacions a l'acord del Ple de 21 de juliol de 2008, sobre l'aprovació inicial del Reglament de participació ciutadana (entre d'altres, Q 05669/08). En concret, les associacions estan en desacord amb les disposicions del capítol I del títol VI del Reglament,

que regula l'elecció i la composició de les juntes de districte, perquè no consideren correcte que els regidors no en puguin ser membres.

Un cop examinat el Reglament, el Síndic va constatar que la ciutat es divideix en sis districtes municipals i cada districte està representat per una junta. Les juntes de districte estan compostes per set membres, que són elegits pels veïns en assemblea pública, a la qual poden participar tots els que tinguin la residència habitual al districte. Són els veïns, a excepció dels regidors, els que poden presentar-se com a candidats per integrar-les. També va veure que les juntes de districte, a més de les funcions pròpies per potenciar la participació ciutadana, tenen competències de gestió, en la mesura que reben de l'Ajuntament assignacions pressupostàries destinades a finançar les activitats programades al districte i en proposen la distribució.

El Síndic va preguntar a l'Ajuntament sobre el sistema d'elecció dels membres de les juntes de districte que regula el Reglament de participació ciutadana, i aquest va explicar que la naturalesa jurídica de les juntes de districte no és la d'òrgans territorials de gestió desconcentrada que preveu l'article 61 del Decret legislatiu 2/2003, sinó la d'òrgans complementaris municipals de participació ciutadana, creats en exercici de l'autonomia organitzativa que reconeix als ajuntaments l'article 49 de la mateixa norma.

En concret, el Ple de l'Ajuntament va desestimar les al·legacions formulades per les associacions de veïns amb la motivació següent:

"[...] Conseqüentment, cal considerar que la determinació del Reglament emparada en l'article 129 del ROF que ens diu que la composició, l'organització i l'àmbit territorial de les juntes municipals de districte seran les que s'estableixin en el corresponent reglament regulador aprovat pel Ple, és correcta en la mesura que pretén que la composició de les juntes de districte constitueixin un vehicle de participació veïnal en la vida municipal, i s'eviti que l'elecció dels seus membres es pugui arribar a convertir en una reproducció de les eleccions municipals a nivell de districte i que, en lloc de participació veïnals, ens trobem davant d'una representació política, reproducció de la del Ple corporatiu. L'Ajuntament, en exercici de la seva potestat d'autoorganització, ha de decidir el model a seguir".

Un dels continguts necessaris de l'autonomia municipal que garanteix la Constitució és, certament, la potestat d'autoorganització, però aquest poder es reconeix en el marc de la llei, dins el respecte al que determina la legislació sobre aquesta organització municipal, tant el que disposi la legislació estatal bàsica com l'autonòmica de desplegament.

El Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, a la sentència de 25 de febrer de 2008, que anul·la el títol sobre participació ciutadana dels pobles agregats del Reglament de participació ciutadana de Tàrrega, aprovat per acord plenari de 8 de novembre de 2004, ja va manifestar: "el Ayuntamiento puede crear órganos municipales complementarios en ejercicio de su autonomía organizadora, pero respetando en todo caso la organización básica determinada por las leyes, como recuerda expresamente el artículo 49 del texto refundido".

En aquest sentit, el Síndic va entendre que, si bé les juntes de districte són òrgans complementaris, tenen també la naturalesa jurídica d'òrgans territorials de gestió desconcentrada i, en relació amb aquests, la normativa autonòmica de desplegament ha previst un règim jurídic específic pel que fa a la composició i el sistema d'elecció dels seus membres, que el Reglament de participació ciutadana de Tàrrega, quan les regula, hauria de respectar.

El Síndic també va recordar a l'Ajuntament que les raons adduïdes per respondre les al·legacions sobre la voluntat de fomentar la participació veïnal en la vida municipal són coincidents amb d'altres iniciatives i reivindicacions ja antigues que donen suport a la proposta d'establir un sistema d'elecció directa de les juntes de districtes, com la que preveu el Reglament objecte d'estudi, per atribuir legitimitat democràtica directa a aquest òrgan.

Ara bé, tenint en compte la doctrina que es deriva de la Sentència del Tribunal Constitucional 38/1983, sembla que des d'un punt de vista tècnic hi ha acord, en el sentit que la viabilitat d'aquesta proposta passa per la modificació de la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general i, en aquest sentit, s'han tramitat diverses proposicions de llei de modificació d'aquesta norma i de la Llei reguladora de les bases de règim local, que no han prosperat.

El debat d'aquestes consideracions en el marc d'una trobada entre representants de l'Ajuntament i col·laboradors del Síndic va generar una proposta de nova redacció dels articles del Reglament que regulen les juntes.

En aquesta proposta l'Ajuntament substitueix el terme *districte* pel de *barri*, per adequar-lo a la realitat territorial i social a la qual respon aquest òrgan de participació. També proposa canviar la redacció de la funció relativa al finançament de les activitats d'interès del barri, en el sentit que la junta tan sols les proposi perquè deixi de ser una funció de gestió i esdevingui una eina més de participació i per posar èmfasi en el que vol que sigui aquest instrument normatiu: una eina per potenciar al màxim possible la participació dels veïns en els assumptes públics.

El Síndic va indicar que, en cas que prosperés aquesta proposta de modificació del Reglament i fos objecte d'aprovació per l'òrgan competent, el seu contingut s'adequaria més a l'ordenament jurídic que la redacció actual. Tanmateix, una conformitat plena exigiria que les previsions sobre l'elecció dels membres i la composició de les juntes de districte responguessin al marc normatiu exposat. En el moment de redactar l'informe, el Síndic està pendent de la resposta municipal a la recomanació formulada.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02825/07	Limitació per utilitzar les instal·lacions esportives municipals
Q 02294/09	Limitació per utilitzar el teatre municipal
Q 15586/06	Manca de resposta de l'ajuntament a la sol·licitud d'informació sobre l'ús d'unes dependències municipals
Q 03218/06	Manca de resposta de l'ajuntament a una associació
Q 04462/07	Manca de resposta de l'ajuntament a un ciutadà
Q 05669/08	Sobre la composició de les juntes de districte

2. Participació dels electes en els afers públics

1. La confecció de l'ordre del dia i les iniciatives presentades pels grup de l'oposició

El grup de l'oposició a l'Ajuntament de Vallromanes va demanar al Síndic que es pronunciés sobre la negativa de l'Ajuntament a incloure a l'ordre del dia d'una sessió del Ple municipal determinades propostes de resolució que havia presentat (Q 05236/07).

El nucli del conflicte rau en les discrepàncies en la qualificació que una i altra part fan dels temes que els promotors de la queixa proposen que siguin debatuts al ple de la corporació. La transcendència de la qualificació consisteix en el fet que determina el règim de tractament del tema i si aquest s'ha de sotmetre a la votació del ple o bé s'ha de considerar com una mera orientació d'actuació dirigida als òrgans de govern municipal corresponents.

Amb relació a aquestes qüestions, el Síndic ha manifestat que la proposta de resolució és una iniciativa dirigida al debat i la votació d'un assumpte al ple. Les propostes de resolució es presenten sempre per escrit, han de contenir una exposició de motius i el text concret de la proposta d'acord que s'hagi de votar (art. 97.2 del Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals –ROF– i art. 106 del Decret legislatiu 2/2003, del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya). A més, s'han de referir sempre a un assumpte de la competència del ple. El prec, en canvi, és la formulació motivada d'una proposta d'actuació adreçada als òrgans de govern de l'Ajuntament. No acostuma a debatre's ni sotmetre's a votació.

L'alcalde, quan elabora l'ordre del dia, no està vinculat per la qualificació que els promotors d'una proposta o moció donin al seu escrit, sinó que ha de qualificar el caràcter de les figures del debat plenari en funció de quin és l'òrgan competent per raó de la matèria. Per aquest motiu, respecte de la proposta de debat i votació dels assumptes que no siguin de competència del ple, l'alcalde els pot considerar mocions, precs o preguntes, en tant que propostes o peticions adreçades als òrgans de govern de l'ajuntament. En aquest sentit, cal fer referència a la sentència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) de 23 de gener de 2002.

En conseqüència, la decisió d'incloure o no una proposta de resolució com a tal a l'ordre del dia de la convocatòria d'un ple ordinari s'ha de fonamentar, bàsicament, en el fet de si encaixa en l'àmbit competencial del ple per debatre-la i prendre una decisió sobre l'assumpte proposat.

> **No hi ha uniformitat en la normativa local a l'hora de definir les diferents formes de presentació d'iniciativa als plens municipals**

Malgrat que aquest ha estat, fins ara, el determini del Síndic quan s'ha plantejat aquesta qüestió, cal reconèixer que els criteris són confusos, ja que no hi ha uniformitat en el tractament donat per la normativa en matèria de règim local, ni en la doctrina que tracta el tema, ni en les diferents redaccions dels reglaments orgànics municipals consultats, i la jurisprudència és vacil·lant.

En definitiva, es tracta de la distribució i el contingut dels espais dedicats a la part resolutiva dels temes sobre els quals el ple té competència, la part dedicada al control de l'acció de govern i les declaracions institucionals, cada cop més freqüents.

Atès l'estat de la qüestió i, després d'haver consultat el Reglament orgànic municipal (ROM) de l'Ajuntament de Vallromanes, el Síndic va recomanar que, després d'un procés de debat i consens entre els dife-

rents grups municipals, es modifiqués el ROM i s'hi incorporés l'acord al qual s'arribés quant a les definicions de les diferents categories, i també pel que fa al règim de presentació, el tractament i els efectes.

> **El Síndic recomana que els reglaments orgànics defineixin les categories i el règim de les diferents formes de participació als plens**

En qualsevol cas, es tracta de preservar i fomentar el legítim i desitjable joc del debat, la confrontació i el control democràtic sobre els afers municipals, i d'altres que puguin ser considerats d'interès, i facilitar, d'aquesta manera, la transparència i el dret dels ciutadans i el seus representants a disposar d'informació i criteris sobre els diferents temes que se suscitin. L'Ajuntament de Vallromanes va respondre que havia incorporat la modificació incorporada en el ROM, i, per tant, va acceptar la recomanació del Síndic.

2. El règim de convocatòria dels plens municipals

S'ha plantejat alguna queixa derivada de la interpretació i l'aplicació del còmput dels dies que preveu la normativa local per convocar les sessions dels plens ordinaris i extraordinaris. Aquest ha estat el cas de l'Ajuntament de Tivenys (Q 03763/07) i el de Montseny (Q 00771/08), ajuntaments que no van respectar els terminis legals, en els casos plantejats, i van escurçar el temps de consulta i preparació dels temes inclosos a l'ordre del dia.

Les sessions dels plens ordinaris i extraordinaris s'han de convocar amb dos dies hàbils d'antelació. Així ho determina l'article 98.b del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

El còmput dels terminis s'ha de fer d'acord amb el que estableix l'article 48.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. És a dir, els dies es compten a partir de l'endemà d'haver fet convocatòria, sense tenir en compte els festius i deixant transcórrer de manera sencera el darrer dia.

El respecte d'aquests terminis aplicats de la manera descrita permet d'assegurar l'exercici efectiu del dret de tots els regidors a accedir a la informació amb temps suficient que els permeti formar-se un criteri sobre els temes que més tard es debatran. L'actuació en sentit contrari compromet el dret que reconeix l'article 23.1 de la Constitució espanyola a participar en els afers públics.

3. Presència dels grups municipals als mitjans de comunicació de titularitat municipal

Es continuen sotmetent a la consideració del Síndic assumptes que fan referència a la presència dels grups municipals en els mitjans de comunicació de titularitat municipal, especialment dels grups que no formen part dels equips de govern.

Altres informes anuals han posat de manifest quin és el determini del Síndic en aquesta matèria i quines són les raons i els fonaments que justifiquen la presència de tots els grups municipals en aquest mitjans.

En aquesta ocasió, cal fer esment de dues queixes tramitades, una amb relació a l'Ajuntament de Tortosa i l'altra, amb relació a l'Ajuntament de Vilanova del Vallès.

La queixa que fa referència al municipi de Tortosa (Q 03472/08), la presenta el grup municipal socialista. El grup reclamant diu que no pot exercir el dret de resposta i rèplica a la informació que l'equip de govern publica en el web municipal i especialment en el butlletí municipal electrònic.

Després de demanar informació a l'Ajuntament, aquest va respondre que la ràdio municipal només emetia informatius a les hores en punt i les rodes de premsa dels grups municipals i que disposava d'un butlletí en format electrònic que només incorporava les notes de premsa que generava el mateix consistori.

Cal posar en relleu la importància de garantir i preservar la lliure circulació de la informació i l'opinió sobre els fets municipals, ja que d'aquesta manera, mitjançant el legítim contrast de parers i la confrontació d'idees, el ciutadà pot conformar el seu criteri sobre l'actuació del govern i exercir el seu dret de vot de manera més informada i responsable.

Si bé disposar de butlletí municipal i altres mitjans de comunicació de titularitat municipal és una decisió discrecional, almenys per als ajuntaments de menys de 50.000 habitants, un cop s'ha decidit disposar-ne, l'accés ha d'estar garantir per a la totalitat dels grups municipals. Igualment, cal aprovar un reglament que reguli les condicions d'ús i d'accés per als regidors i els grups munici-

pals, segons el que preveu l'article 170.2 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

Al butlletí electrònic de Tortosa s'hi accedeix des del web municipal per mitjà d'una pestanya denominada *Butlletí municipal*. D'altra banda, el web també disposa d'un apartat denominat "l'Ajuntament informa" en què, amb un format similar, l'equip de govern dóna compte, discrecionalment, dels esdeveniments municipals sense possibilitat de rèplica per part de la resta de grups municipals.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament l'obligació de complir el manament democràtic i el contingut de l'esmentat article 170, i garantir la participació dels grups municipals i els regidors en els mitjans de comunicació de titularitat municipal; en aquest cas, especialment en el web, de manera que disposin d'un espai reservat en què puguin expressar els seves opinions i informacions sobre l'esdeveniment de la vida municipal i sobre l'acció de l'equip de govern.

Igualment, es va recordar l'obligació de disposar d'un reglament municipal que estableixi les condicions d'accés i d'ús d'aquests mitjans per als regidors i els grups municipals.

L'Ajuntament va respondre que els grups polítics ja disposen d'un espai exclusiu al web municipal "on poden posar informació, articles d'opinió i activitats d'agenda" i que es treballa en l'elaboració d'un reglament municipal sobre aquesta matèria.

Una vegada analitzat de nou el web de l'Ajuntament de Tortosa, el Síndic va constatar que, si bé és cert que els grups municipals poden introduir articles d'opinió al web municipal, aquests no es poden localitzar fàcilment. Cal fer cinc passos, un cop endevinat que el recorregut s'inicia a l'apartat "Ajuntament".

Aquesta dificultat de localització contrasta, amb la facilitat d'accés dels apartats "Butlletí municipal" i "l'Ajuntament informa", que es produeix de manera immediata i en els quals no participen els grups municipals.

Així mateix, el Síndic va considerar que la difusió de la informació municipal i dels diferents grups municipals només per via telemàtica, sistema encara minoritari amb relació al conjunt de la població, no facilitava la difusió dels continguts. El Síndic va reiterar a l'Ajuntament les seves consideracions. De la nova resposta del consistori se'n desprenia que no va acceptar les consideracions.

Pel que fa a la queixa relativa a Vilanova del Vallès, el *Butlletí d'Informació Municipal* de l'Ajuntament va publicar una rèplica al contingut de l'escrit del grup municipal de Convergència i Unió que apareixia al mateix exemplar (Q 05050/08).

L'Ajuntament va justificar aquesta pràctica pel deure de vetllar per la veracitat de la informació que reben els ciutadans i, concretament, va invocar l'article 4 del Reglament municipal de participació dels regidors i grups municipals en els òrgans d'informació i de difusió municipal, que permet la supressió o la retallada de les falsedats evidents i contrastables, tot i que va afegir que aquest extrem no s'havia aplicat mai, sinó que s'havia optat per fer notes aclaridores.

El Síndic, en la seva resolució, va manifestar que, si bé no hi ha cap impediment legal per dur a terme aquesta pràctica de rèplica simultània de les opinions dels diferents grups municipals al mateix exemplar del butlletí municipal, sembla que qui la fa gaudeixi d'un privilegi d'immediatesa del qual no disposen la resta dels grups municipals, un cop ja han presentat la seva col·laboració. El Síndic va considerar que aquesta pràctica es podria menystenir l'exercici efectiu del dret a la llibertat d'expressió dels grups municipals.

> **No és una bona pràctica que les rèpliques es publiquin al mateix exemplar que l'article replicat**

Així mateix, es va observar que els grups municipals que no formen part de l'equip de govern no participen en la gestió dels mitjans de comunicació de titularitat municipal, per la qual cosa es va recomanar que es modifiqués el reglament corresponent, de manera que es constituís formalment el consell de redacció del que han de formar part representants de la totalitat dels grups presents a l'Ajuntament. El consistori va respondre que ja no es duia a terme la pràctica que va motivar la queixa.

4. Accés a la informació municipal per part dels electes

Cada informe dóna compte dels problemes i els obstacles amb què es troben els grups municipals que no formen part de l'equip de govern per accedir d'una forma completa i eficaç a la informació municipal, atesa la persistència d'aquest tipus de situacions.

El grup municipal de CiU a l'Ajuntament de Tarragona va demanar la intervenció del Síndic per manca de resposta a diferents escrits presentats al registre municipal en què sol·licitava diversa informació sobre afers municipals (Q 01956/08). El Síndic es va adreçar a l'Ajuntament de Tarragona i va trametre la còpia d'alguns dels escrits sense resposta. A la resposta de l'Ajuntament s'adjuntava la còpia que van donar al grup reclamant. La majoria de les respostes es van oferir després de la demanda d'informació del Síndic, fet que significava un retard d'entre set i vuit mesos després des que es van formular.

El Síndic va considerar que aquesta manera d'actuar no es correspon amb les previsions normatives, ni amb el que s'ha d'entendre com el deure de facilitar la tasca de control de l'acció de govern municipal, com a expressió del dret de participació en els afers públics dels ciutadans i els seus representants, que reconeixen l'article 23.1 de la Constitució espanyola i l'article 29 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

D'altra banda, un cop consultat el Reglament orgànic municipal d'aquest ajuntament, va resultar que l'article 129.1 preveia que les demandes d'informació s'havien de respondre en el termini màxim de deu dies hàbils.

L'article 164.3 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya aprovat per Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, estableix el termini de quatre dies, per la qual cosa el Síndic va recordar a l'Ajuntament que el reglament municipal no pot ser més restrictiu que el que preveu una norma amb rang de llei i que, en conseqüència, s'havia d'adaptar. El consistori va acceptar les consideracions del Síndic.

També és un tema recurrent la negativa d'alguns ajuntaments de lliurar als regidors còpies de la documentació consultada d'acord amb la normativa general estatal en aquesta matèria i la jurisprudència corresponent, més restrictiva que la catalana. Cal recordar que l'article 164.5 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya és especialment clar quan estableix que "els membres de la corporació tenen dret a obtenir còpia de la documentació a la qual tenen accés. Aquesta còpia es pot obtenir en format paper o bé en el suport tècnic que permeti d'accedir a la informació requerida".

A tall d'exemple, cal fer esment de les queixes corresponents als ajuntaments de Barbens, Calafell i Sant Hipòlit de Voltregà.

En el cas de Barbens (Q 00838/09), el regidor que formula la queixa és del mateix grup municipal de l'alcaldessa, que és qui nega el lliurament de còpies de la documentació que ha permès consultar. El Síndic va reiterar, d'acord amb el marc normatiu vigent a Catalunya, el dret dels regidors a l'obtenció de còpies de la documentació a la qual han pogut accedir.

Des del mes de juny passat, s'està pendent que l'alcaldessa faci saber al Síndic quina és la seva resolució final amb relació a les consideracions expressades per la institució.

Els regidors tenen dret a obtenir còpies de la documentació a què han pogut accedir

És el mateix cas que el que s'ha plantejat amb relació a l'Ajuntament de Calafell (Q 00981/09). En aquest cas, l'Ajuntament ha contestat les consideracions del Síndic i ha ratificat la "limitació del dret de còpia, que l'ha cenyit a l'estrictament legal, i que posteriorment ha estat interpretat per la jurisprudència", legalitat i jurisprudència que, segons el Síndic, no són aplicables a Catalunya. Igualment, en la seva resposta, l'Ajuntament considera que el lliurament de còpies també representa una càrrega de treball addicional "quan el fet de permetre l'accés directe del regidor a la documentació és molt més senzill", i oblida que, precisament en la normativa catalana, el dret de còpia s'origina del fet d'haver exercit el dret d'accés a la consulta.

Finalment, la queixa 03446/09 fa referència a l'Ajuntament de Sant Hipòlit de Voltregà i la planteja el grup municipal de CiU. S'hi assenyalen tots els temes que ordinàriament apareixen en aquests tipus de conflictes: el dret d'accés genèric a la informació municipal, la qüestió de les dades i el dret a la intimitat, el dret d'obtenció de còpies de la documentació consultada, el dret a disposar de còpia de les actes de les juntes de govern i l'abús en l'exercici del dret d'accés a la informació. Cal dir que la resposta de l'Ajuntament va ser molt completa, documentada i incorporava dictàmens sobre el dret d'obtenció de còpies d'altres institucions com ara la Diputació de Barcelona i l'Agència Catalana de Protecció de Dades, amb resolucions coincidents amb les tesis mantingudes pel Síndic.

Cal recordar que ja en l'informe al Parlament corresponent a l'any 2006, pàgina 35, es tractava la qüestió de l'accés a la informació municipal per part dels regidors combinada amb la de la protecció de les dades i la informació que afecti la intimi-

tat i l'honor de les persones. Cal ponderar el dret fonamental a la intimitat i el també dret fonamental de l'exercici de participació en els afers públics i representació d'un càrrec públic, que els regidors estan subjectes al deure de reserva de la informació a la qual tenen accés en raó del càrrec i que el dret a la intimitat ha de prevaldre en el cas que l'accés a les dades a protegir sigui manifestament aliè a la funció de control i fiscalització política que correspon als electes.

> **Els regidors estan subjectes al deure de reserva de la informació a la qual tenen accés per raó del càrrec**

Quant al dret de disposar de còpies de les actes de les juntes de govern, i atès que aquest tema s'ha plantejat també amb relació a altres ajuntaments, cal recordar, a més de tot el que s'ha assenyalat sobre el dret d'accés dels electes a la informació municipal, que la normativa local reconeix el dret dels regidors a disposar de "la informació i la documentació corresponent als assumptes tractats pels òrgans col·legiats adoptats de què formin part, així com de les resolucions o els acords adoptats per qualsevol òrgan municipal" (art. 15.b del Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals i 164.2.b del Text refós). Aquesta informació, l'han d'obtenir directament dels serveis administratius municipals, que estan obligats a facilitar-la.

> **Les actes de les juntes de govern s'han de lliurar a tots els regidors abans de la sessió següent de l'òrgan de govern**

Sembla lògic, doncs, que amb vista a la transparència de l'activitat municipal i per facilitar l'activitat dels regidors, se'ls lliurin les actes abans de la sessió següent de l'òrgan de govern corresponent. Ja és una pràctica habitual fer públiques les actes en suports com ara els webs municipals. El dret a la informació municipal reclama una actitud proactiva dels equips de govern, de manera que no calgui fer demandes expresses d'accés a la informació municipal.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 05236/07 Q 03763/07 Q 00771/08	Negativa de l'ajuntament a incloure a l'ordre del dia d'una sessió del ple municipal determinades propostes de resolució sobre l'aplicació del còmput dels dies que preveu la normativa local per convocar les sessions dels plens ordinaris i extraordinaris
Q 03472/08	Impossibilitat de rèplica i participació en els mitjans de comunicació públics
Q 05050/08	Publicació d'una rèplica al mateix exemplar que l'article replicat
Q 01956/08	Manca de resposta de l'ajuntament als escrits d'un grup municipal
Q 00838/09	Denegació del lliurament de còpies
Q 00981/09	Limitació del dret de còpia
Q 03446/09	Manca d'accés a la informació municipal

1.5. Relacions amb les administracions

Pel que fa a les relacions amb les administracions, i quant a la Generalitat de Catalunya, a l'àrea d'administració pública i drets les queixes poden fer referència a diverses àrees d'actuació de les administracions i, per tant, en general, a tots els departaments. La resposta i la disposició de la major part d'aquests ha estat correcta, de manera que es pot afirmar que, en general, les administracions han complert el deure legal de col·laborar amb el Síndic de Greuges.

Tanmateix, sí que cal remarcar alguns supòsits d'endarreriments injustificats, que superen amb escreix el límit legal i dificulten la tasca del Síndic de defensa dels drets dels ciutadans i de garantia de la bona administració, i també altres casos en què la qualitat o la congruència de la resposta és francament millorable.

Així, amb relació a alguns departaments de la Generalitat, cal remarcar que el Síndic ha hagut de reiterar diverses vegades la petició d'informació i aquesta, si bé finalment ha arribat, ho ha fet amb endarreriment i després que el Síndic els advertís del possible tancament de la queixa per manca de col·laboració de l'Administració. En són un exemple les queixes 03510/08 i 04298/08, referides al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació i les 03688/08 i 01705/08, referides al Departament d'Educació.

Quant a l'acceptació dels suggeriments, cal destacar, en sentit negatiu, el Servei Català de Trànsit, que no ha acceptat els suggeriments del Síndic, basats en la

doctrina legal fixada pel Tribunal Suprem, d'anul·lar resolucions sancionadores quan no s'ha respectat el termini de 60 minuts de diferència entre les notificacions dels actes que integren el procediment, i que afecten els interessos dels administrats, que s'han d'efectuar en els tres dies següents quan el primer intent és infructuós.

De vegades, però, el seguiment de les actuacions permet copsar els casos en què, si bé l'Administració diu que accepta les recomanacions del Síndic, després es constata que no adopta les mesures anunciades. Així, el Síndic va recomanar el 10 d'octubre de 2007 al Departament de Presidència que modifiqués el reglament que regula el procediment sancionador per tractar la figura del denunciant. Després de nombroses reiteracions, el 27 de març de 2009 el Departament va trametre l'informe del Gabinet Jurídic de la Generalitat i el 16 de juliol va manifestar que acceptava parcialment la recomanació, tot i que creia més oportú incorporar aquesta regulació en una reforma eventual de la Llei 13/1989, de 14 de desembre. Un cop examinat el projecte de llei de modificació, el Síndic constata que no hi ha cap referència a la posició jurídica del denunciant, en l'aspecte que s'havia acceptat de canviar, d'acord amb les conclusions del Gabinet Jurídic.

Pel que fa a l'Administració local, la col·laboració, en general, és satisfactòria. Així, el síndic i el personal al servei de la institució, tant a iniciativa pròpia com dels mateixos ajuntaments, s'ha reunit diverses vegades amb representants dels diversos consistoris implicats, ja sigui amb el mateix alcalde o altres membres de la corporació, i ha pogut tractar a fons les diverses problemàtiques plantejades. És el cas, per exemple, de Tàrrega, que va donar lloc a diverses reunions de treball per analitzar a fons la problemàtica jurídica suscitada amb les queixes rebudes (Q 04015/07) tot i que, alhora, també la resposta sobre aquesta qüestió s'està dilatant, ja que en el moment de tancar aquest informe encara no ha arribat.

En l'àmbit del procediment sancionador, destaquen, per la seva fluïdesa, les relacions mantingudes amb l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, organisme amb el qual és freqüent la utilització dels mitjans telefònics i telemàtics per agilitar la tramitació de queixes, moltes de les quals es resolen quan, arran d'una petició d'informació del Síndic, es revisen les actuacions administratives sense que escaigui arribar a formular ni suggeriments ni recomanacions.

Tanmateix, cal fer menció d'alguns supòsits en què, malgrat les diverses reunions i els contactes amb l'Administració, continuen havent-hi casos en l'àmbit local en què el Síndic, davant d'una queixa d'un ciutadà contra un ajuntament, s'hi adreça i la resposta es demora més d'un any. Tal com s'ha assenyalat altres vegades, aquest retard no deixa de ser un reflex del mateix retard de l'Administració a resoldre els procediments més enllà dels terminis establerts legalment. Per aquesta raó, el Síndic insisteix en la necessitat de resoldre dins de termini, tant pel que fa als ciutadans com al Síndic, com a garantia d'una bona administració. Així, cal remarcar el retard de l'Ajuntament de Barcelona a atendre la petició d'informació del Síndic –durant un lapse de temps de disset mesos– en un cas d'una demanda de responsabilitat patrimonial, que, en cap cas, es pot considerar que s'adequa al deure legal de col·laborar-hi amb caràcter preferent que tenen totes les administracions públiques (Q 00415/07). Així mateix, hi ha supòsits en què hi ha una sol·licitud d'informació al mateix ajuntament, que no es respon, i davant de la petició d'informació del Síndic, l'Ajuntament respon un cop transcorregut un any o diversos mesos, amb el mer enviament de l'informe tècnic sobre el fons de l'assumpte, però sense dir si ha donat resposta o no al ciutadà.

També la tramitació de la queixa 03130/07 és un exemple de manca de compliment del deure legal de col·laboració que totes les administracions tenen envers la institució del Síndic. Així, en aquest cas, exposat en el text, l'Ajuntament de Barcelona, tot i les tres reiteracions efectuades, va enviar la resposta a la primera sol·licitud d'informació del Síndic, tramesa el juliol de 2007, al cap de setze mesos (va arribar el desembre de 2008) i no contenia informació actualitzada, ja que consistia en diversos informes datats del 2007. Aquest fet va motivar una demanda d'informació complementària, que es va demorar quatre mesos més i també incloïa documentació anterior al 2008. Cal assenyalar la rellevància d'aquestes dilacions de l'Administració en el lliurament de la informació demanada pel Síndic, sobretot si es té present que la queixa es refereix a una greu situació de discriminació per raó de discapacitat en què la persona afectada ha estat desplaçada del seu lloc de treball.

També cal destacar, com a supòsits de manca de diligència en la col·laboració amb el Síndic, el cas d'una reclamació d'una associació de veïns del municipi de Sant Feliu de Buixareu per manca de resposta de l'Ajuntament als seus escrits, que va donar lloc a l'obertura de la queixa 03218/06. Malgrat les reiterades reclamacions a l'Ajuntament perquè complís el seu deure de col·laborar amb el Síndic, a hores d'ara no ha respost, ni consta que ho hagi fet a l'associació promotora de la queixa.

Finalment, cal fer referència a l'Ajuntament de Granollers, al qual s'han reiterat suggeriments que, en principi, no ha admès. A més a més, la institució s'hi ha posat a disposició perquè l'informi de qüestions que han quedat pendents de resposta a les sol·licituds formulades, i li ha proposat que assenyali dia i hora per poder analitzar aquests temes amb els responsables tècnics de l'Ajuntament, tot i que aquestes demandes no s'han atès.

1.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixa 04235/07

Manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona davant diverses reclamacions que afecten el barri de la promotora

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recorda que cal orientar i acompanyar els ciutadans a formular propostes o cercar solucions.

Accepta la resolució

Queixa 05198/07

Manca de resposta de l'Ajuntament de Calafell a dues sol·licituds de reparació d'una vorera i retorn dels contenidors a la seva ubicació

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recorda: En primer lloc, l'obligació d'oferir una resposta suficient i raonada a la promotora. I això, tant per la deferència socialment acceptada amb què han de ser tractats els qui s'adrecen a una persona o institució com perquè l'article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, estableix aquest tracte i el deure de les administracions de facilitar als ciutadans l'exercici dels seus drets. A més, la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició, estableix el procediment que han de complir les administracions públiques davant aquests supòsits. En segon lloc, l'obligació de reparar la vorera, si no s'ha fet, en compliment del deure de pavimentació i manteniment de les vies públiques que correspon a totes les administracions municipals.

Accepta la resolució

Queixa 01304/08

Manca de resposta de l'Ajuntament del Vendrell a una reclamació de responsabilitat patrimonial per una caiguda a la via pública

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que revisin el procediment per incorporar-hi l'informe establert com a preceptiu en l'article 10 del Reglament dels procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial.

No accepta la resolució

Queixa 02377/07

Manca de resposta de la Direcció d'Atenció Ciutadana a la reclamació per la informació deficient del servei del 012 en la sol·licitud d'ajut del Pla de renovació de calderes

Un cop estudiada tota la informació de l'expedient, el Síndic suggereix que cal garantir que la sol·licitud sigui accessible al ciutadà i que sigui aquest qui la presenti. Si es fes així, el ciutadà hauria de rebre una resolució que desestimés la seva sol·licitud i n'indiqués els motius.

Accepta la resolució

Queixa 03352/07

Manca de resolució de l'Ajuntament de Barcelona d'un procediment de responsabilitat patrimonial arran d'una caiguda a causa d'una vorera en mal estat

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que cal adoptar totes les mesures a l'abast de l'Ajuntament perquè la tramitació d'aquest expedient, complint amb les previsions normativament previstes, no es dilati més en el temps.

Accepta parcialment la resolució

Queixa 00976/08

Desestimació de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts a la demanda de responsabilitat patrimonial per una caiguda al carrer per unes obres d'urbanització

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recorda que era l'Ajuntament, com a administració contractant, i no la companyia asseguradora, qui havia de pronunciar-se sobre a qui corresponia la responsabilitat per danys, i havia de fer-ho amb audiència prèvia del contractista. Per tant, suggereix comunicar al contractista la reclamació i la possibilitat de formular allegacions, ja que es tracta d'un tràmit preceptiu.

Accepta parcialment la resolució

Queixa 00659/08

Irregularitats de l'Ajuntament de Palafrugell en la notificació i la tramitació d'un expedient sancionador per una infracció de trànsit

Un cop estudiada tota la informació, el Síndic conclou que s'ha impedit a la persona interessada exercir el seu dret a la defensa i, per tant, demana que es donin les ordres oportunes per tal d'anul·lar la sanció i que es retorni al promotor l'import dels ingressos indegudament cobrats.

No accepta la resolució

Queixa 01663/07

L'Ajuntament de Vic incompleix en l'Ordenança de vehicles i vianants el Decret sobre la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat

Un cop estudiada tota la informació, el Síndic recomana que caldria redactar de nou l'article 30.3 de l'Ordenança, i que s'establís aquesta limitació temporal que l'Ajuntament manifesta respectar, perquè en l'actualitat la literalitat de la disposició determina la

prohibició absoluta d'estacionar a les zones de càrrega i descàrrega sense excepció.
Accepta la resolució

Queixa 01113/07

Irregularitats de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes en el procediment de responsabilitat patrimonial per una caiguda

Valorada tota la informació, el Síndic recorda que, en aquest cas, l'omissió dels dos tràmits preceptius citats ha suposat una disminució real d'al·legació i prova de la promotora i, per tant, s'ha produït un supòsit d'indefensió.
Accepta la resolució

Queixa 01615/08

Disconformitat amb la resolució de l'Ajuntament del Vendrell a una reclamació de responsabilitat patrimonial

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que es revisi la resolució dictada en el procediment de referència, de manera que es tingui en compte que no s'ha produït en aquest cas un trencament absolut del nexe causal, sinó que es tracta d'un supòsit de concurrència de culpes que demana un repartiment de la càrrega indemnitzatòria.
No accepta la resolució

Queixa 01827/08

Disconformitat per la desestimació de l'Ajuntament de Castellbisbal d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per un robatori al poliesportiu municipal

Amb relació a la queixa per la desestimació de l'Ajuntament de Castellbisbal a una reclamació de responsabilitat patrimonial per un robatori al poliesportiu municipal, el Síndic suggereix que el consistori revisi la reclamació i adopti mesures adients sobre el cas, ja que entén que la resolució dictada no s'ajusta a les normes que regulen la responsabilitat patrimonial de les administracions públiques i la interpretació que n'ha fet la jurisprudència.
No accepta la resolució

Queixa 02845/08

Denegació de l'Ajuntament de Pau de la sol·licitud d'una de les sales de l'Ajuntament a un grup municipal

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recorda el deure legal de facilitar al grup municipal reclamant i a tots els grups en general l'ús de les dependències municipals per dur-hi a terme les seves activitats.
Accepta la resolució

Queixa 00452/07

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès davant la reclamació d'una nova adjudicació de la gestió d'un bar d'un centre cívic

Un cop estudiada tota la informació, el Síndic suggereix que l'Ajuntament, com a titular del servei i atès que s'ha provat que la gestió es va subcontractar, hauria d'endegar mecanismes de mediació per apaivagar el conflicte sorgit entre ambdues parts, d'una banda, per tal de resoldre la controvèrsia sobre la indemnització que correspon al promotor pel material, els estris i la maquinària que encara romanen al bar, i d'altra banda, per tal de controlar que el servei no es torni a subcontractar, tal com el promotor creu que passarà.
Accepta parcialment la resolució

Queixa 00606/08

Desestimació de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per danys ocasionats per una pilona que no reuneix l'alçada fixada pel Codi d'accessibilitat

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix complir amb el tràmit d'audiència i que l'òrgan competent valori que no era fàcil que el promotor, dins el cotxe, veiés la pilona perquè aquesta no té l'alçada suficient, i que, per tant, és possible que aquesta manca de visibilitat influís en el dany ocasionat al vehicle, sens perjudici de valorar també la seva conducta en la conducció, per tal d'avaluar si aquí és possible una modulació o compensació en la indemnització dels danys causats.
Accepta la resolució

Queixa 01617/08

Manca de resposta de l'Ajuntament de Cambrils a la reclamació per la supressió de l'espai reservat als grups municipals en el butlletí d'informació municipal

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recorda el deure legal d'assegurar la presència dels regidors i dels grups municipals en els mitjans de comunicació de titularitat municipal i aprova el reglament que, a aquest efecte, estableix l'apartat 2 de l'article 170 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
Accepta la resolució

Actuació d'ofici 04482/07

Sobre la posició jurídica del denunciant en el procediment administratiu sancionador

Un cop estudiada tota la informació, el Síndic recomana modificar el Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre el procediment sancionador aplicable als àmbits de competència de la Generalitat, per tal que permeti un tractament uniforme de la figura de la persona denunciant i que la doti d'un estatus jurídic específic, amb el qual es reconegui la seva condició de col·laborador de l'Administració per aconseguir el màxim respecte possible per la legalitat.
No accepta la resolució

Queixes 10896/06 i 00937/06

Irregularitats de l'Ajuntament de Roses en les bases de convocatòria per proveir en propietat una plaça de caporal de la Policia Local

Un cop valorada tota la informació, el Síndic recorda que en endavant la provisió temporal dels llocs vacants a la Policia Local de Roses es dugui a terme d'acord amb els criteris establerts a la normativa vigent
Accepta la resolució

Queixa 03772/07

Manca de resolució del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial pels danys causats per haver requisat aigua d'una bassa

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recorda que els rescabalaments o les col·laboracions per arranjar la bassa s'haurien d'haver resolt en el marc del procediment administratiu corresponent per tramitar les reclamacions de responsabilitat patrimonial, a partir de l'escrit formulat pel promotor el 25 d'octubre de 2006. Per això, recorda la necessitat de tramitar i resoldre la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada pel promotor.
Accepta la resolució

Queixa 03170/07

Denegació de la Direcció General de Turisme del dret de conèixer el resultat de dues denúncies interposades davant l'Oficina de Garanties Lingüístiques

Un cop estudiada tota la informació, el Síndic recomana modificar el Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre el procediment sancionador aplicable als àmbits de competència de la Generalitat, per tal que permeti un tractament uniforme de la figura de la persona denunciant i que la doti d'un estatus jurídic específic, amb el qual es reconegui la seva condició de col·laborador de l'Administració per aconseguir el màxim respecte possible per la legalitat.
No accepta la resolució

Queixa 01817/08

Manca de resposta de l'Ajuntament de Vallromanes a una reclamació per la publicitat de dades personals

Un cop analitzada la informació municipal, el Síndic demana que l'Ajuntament indiqui la seva posició davant de les consideracions fetes i les mesures que s'adoptaran, si escau, i suggereix que doni resposta a la persona interessada.
Pendent de resposta a la resolució

Queixa 03501/07

Manca de resolució del Departament d'Acció Social i Ciutadania a la reclamació prèvia contra una resolució de grau de dependència

Un cop valorada tota la informació, el Síndic recorda que la normativa vigent exigeix que es resolguin les reclamacions prèvies formulades pels ciutadans dins del termini establert legalment.
No accepta la resolució

Queixa 04948/06

Denegació de la reincorporació al cos de Policia Local de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló a una persona provinent d'una excedència per incompatibilitats

Pel que fa a la queixa per la denegació de la reincorporació al cos de Policia Local de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló a una persona provinent d'una excedència per incompatibilitats, el Síndic demana que s'atenguin les peticions que fins ara no s'han formalitzat, atès que l'article 55 del Decret 214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de personal al servei de les entitats locals, estableix que correspon a l'alcalde declarar i resoldre totes les situacions administratives del personal funcionari i laboral.
Pendent de resposta a la resolució del Síndic

2. CONSUM

2.0. Consum en xifres

2.1. Introducció

2.2. El subministrament elèctric

1. La tarifació social elèctrica
2. Fecsa Endesa

2.3. Les telecomunicacions

1. L'accés a les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC): un dret social i universal
2. Telefónica

2.4. L'aigua a domicili

1. El tractament tarifari de les fuites d'aigua
2. La tarifa d'aigua i el cost real del servei
3. Incidències i dificultats en la gestió del servei
4. Aigües de Barcelona i empreses participades

2.5. El gas

1. Gas Natural

2.6. El dret a la mobilitat

1. Alguns aspectes de la tarifació
2. El procés d'implantació del títol de transport gratuït per a menors de 12 anys (T-12) a l'àrea metropolitana
3. La tarifació social de l'EMT (Entitat Metropolitana del Transport)
4. Els peatges del túnel del Cadí
5. L'ús de cadires de seguretat per a infants en el servei de taxi
6. El servei de Bicing
7. Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

2.7. Les administracions competents en l'àmbit del consum

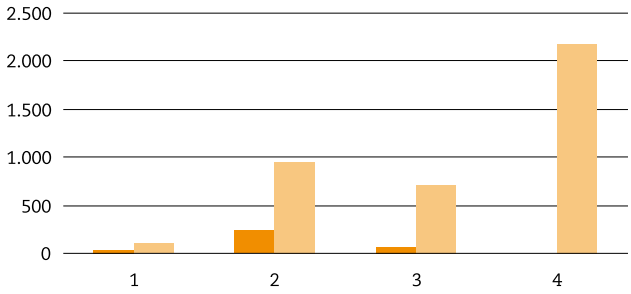
2.8. Relacions amb les administracions i amb les empreses prestadores de serveis

2.9. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

2.0. Consum en xifres

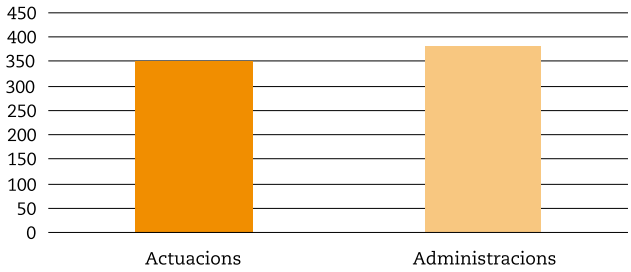
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2009

		AO	Q	C	Total
1	**Administracions en defensa dels drets dels consumidors**	**0**	**32**	**97**	**129**
2	**Subministraments**	**6**	**238**	**960**	**1.204**
	Aigua a domicili	0	45	137	182
	Elèctric	3	97	508	608
	Gas	0	20	106	126
	Telèfon universal	0	68	128	196
	Altres	3	8	81	92
3	**Transports públics**	**4**	**65**	**709**	**778**
4	**Serveis**	**0**	**6**	**2.184**	**2.190**
	Assegurances	0	0	235	235
	Consum	0	1	914	915
	Correus	0	3	46	49
	Entitats financeres	0	1	552	553
	Altres	0	1	437	438
	Total	**10**	**341**	**3.950**	**4.301**



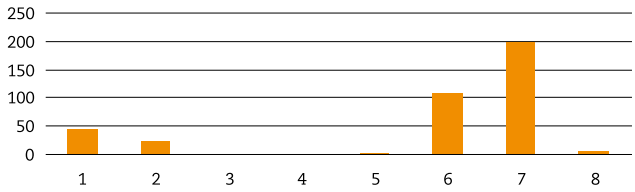
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	329	329
Dues administracions afectades	17	34
Tres administracions afectades	3	9
Quatre administracions afectades	1	4
Cinc administracions afectades	1	5
Total	**351**	**381**



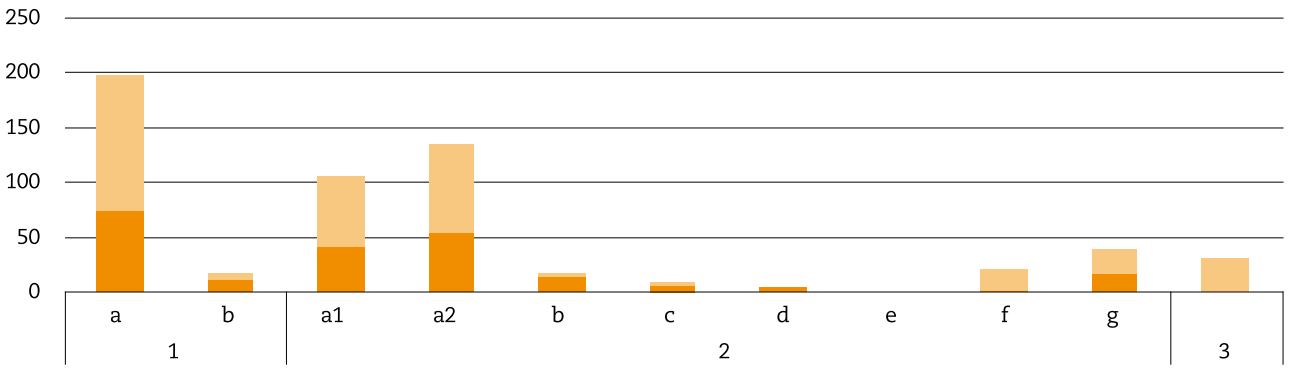
c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2009

	Tipus d'administració	AO	Q	Total
1	Administració autonòmica	5	39	44
2	Administració general de l'Estat	0	23	23
3	Administració institucional	-	-	-
4	Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	-	-	-
5	Administració de justícia	1	1	2
6	Administració local	4	104	108
7	Serveis d'interès general	10	189	199
8	Altres administracions	0	5	5
	Total	**20**	**361**	**381**



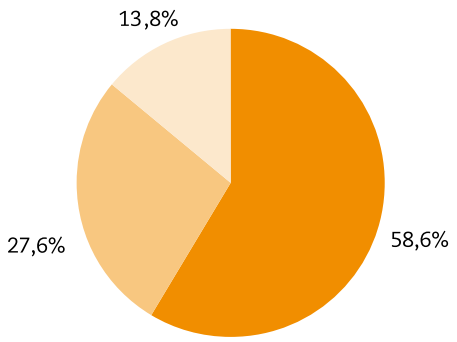
d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2009

			<2009	2009	Total	
1	**Actuacions en tramitació**		**85**	**130**	**215**	**37,52%**
	a	Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	74	124	198	34,55%
	b	Pendent de resposta a la resolució del Síndic	11	6	17	2,97%
2	**Actuacions finalitzades**		**137**	**191**	**328**	**57,24%**
	a	Actuació correcta de l'Administració	95	145	240	41,88%
		a1 Abans de la intervenció del Síndic	41	65	106	18,50%
		a2 Després de la resolució del Síndic	54	80	134	23,39%
	b	Accepta la resolució	14	3	17	2,97%
	c	Accepta parcialment la resolució	6	2	8	1,40%
	d	No accepta la resolució	4	0	4	0,70%
	e	No col·labora				0,00%
	f	Tràmit amb altres institucions	2	18	20	3,49%
	g	Desistiment del promotor	16	23	39	6,81%
3	**No admesa**		**0**	**30**	**30**	**5,24%**
	Total		**222**	**351**	**573**	**100,00%**



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	17	58,6%
Accepta parcialment la resolució	8	27,6%
No accepta la resolució	4	13,8%
Total	**29**	**100,0%**



2.1. Introducció

L'apartat de consum d'aquest informe anual aporta una novetat en relació amb informes anteriors: dóna compte d'actuacions del Síndic amb relació a empreses concretes. Fecsa Endesa, Telefónica, Gas Natural, Aigües de Barcelona i Ferrocarrils de la Generalitat, que són mereixedores d'un epígraf concret de l'informe, ja que tenen encomanada la prestació del servei universal, en alguns casos, i de serveis d'interès general, en d'altres, en els camps respectius.

D'aquesta manera, es tanca el cercle que es va iniciar amb la signatura dels convenis amb totes aquestes empreses i, a banda de les queixes que tenen a veure amb els sectors d'activitat (electricitat, telefonia, energia, aigua i transport), es fa un esment concret de les queixes que afecten de manera directa aquestes empreses.

D'altra banda, es dóna compte les Jornades de Defensors del Poble, referides a l'accés a les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) i la configuració de les TIC com un dret social d'abast ampli.

Val a dir que les Jornades van ratificar la petició que havia fet el Síndic l'any 2006, en el sentit de demanar a la Unió Europea i al Govern de l'Estat la consideració de l'accés a la banda ampla com a servei universal. El Síndic espera que la possibilitat que ho sigui, a partir de l'any 2011, es concreti.

Així mateix, no hi ha dubte que el debat entorn del Projecte de llei de consum marcarà l'exercici 2010 i pot representar un salt qualitatiu en la consideració dels drets dels consumidors com a part important del conjunt de drets ciutadans. L'actuació d'ofici detallada a l'informe 2008 hauria de servir com un dels referents a l'hora de dissenyar el futur de les oficines de consum i de les seves funcions, per superar els desencisos de les persones que s'hi adrecen, tal com es detalla en l'apartat corresponent d'aquest informe.

Durant l'any, la institució ha visitat algunes oficines de consum, ha col·laborat amb l'Agència Catalana de Consum en la formació de personal d'aquestes oficines i ha mantingut reunions periòdiques amb les empreses amb les quals té conveni, de la qual cosa es parla al llarg de l'informe.

2.2. El subministrament elèctric

En aquest àmbit, la intervenció del Síndic de Greuges es limita a la supervisió de la prestació del servei universal que, en el sector elèctric, es fa efectiu mitjançant la imposició d'una sèrie d'obligacions de servei públic, que es concreten en l'obligació de prestar el subministrament en unes determinades condicions de qualitat i a un preu raonable, i en la necessitat de garantir un tracte d'igualtat davant les demandes de nous subministraments elèctrics i l'ampliació dels existents.

En coherència amb això, el Síndic analitza les queixes referides a la manca de resposta a demandes de nous subministrament o d'ampliació d'aquells ja existents, a fi de determinar si es compleix la prestació del servei universal en el sector elèctric, d'acord amb els termes que preveu la normativa vigent.

> **El servei universal ha de garantir el subministrament de qualitat i a un preu raonable**

A més, aquest any hi ha hagut un increment notable de queixes amb relació a la prestació del subministrament elèctric, com a conseqüència de l'entrada en vigor de diverses previsions normatives en matèria de facturació, que han donat lloc a la queixa del ciutadà, que ha constatat una sèrie de canvis en la facturació del seu consum elèctric sense haver rebut una informació prèvia, entenedora i suficient que li permeti d'entendre els nous criteris legals aplicats per facturar el seu consum.

1. La tarifació social elèctrica

La denominada *tarifa social* (tarifa S) es va crear mitjançant l'Ordre ministerial ITC/1857/2008, de 26 de juny, per la qual es revisen les tarifes elèctriques a partir de l'1 de juliol de 2008. Aquesta normativa va determinar que per poder sol·licitar l'aplicació de la tarifa social calia complir una sèrie de requisits que es concreten en la necessitat que el subministrament estigui destinat a l'habitatge habitual del titular, que la potència contractada sigui inferior a 3 kW i que tingui instal·lat el corresponent ICP (interruptor de control de potència).

D'això se'n desprèn que aquesta normativa no té en compte la situació socioeconòmica dels abonats que es volen acollir a la tarifa social, sinó únicament el fet que la potència contractada sigui inferior a 3 kW, la qual cosa fa pensar en la possibilitat que aquesta tarifa social no estigui complint la finalitat per la qual es va crear, que no és cap altra que ajudar les unitats familiars més desfavorides a fer front al cost econòmic d'un servei bàsic com ara el subministrament elèctric.

Aquesta possibilitat va ser confirmada per la queixa 00250/09, entre d'altres, que va plantejar una persona afectada d'esclerosi múltiple que posava de manifest el greuge que es produïa envers les persones que, com ell, patien esclerosi múltiple o altres malalties que comporten un increment en el consum elèctric derivat de la necessitat de fer ús de determinats aparells elèctrics (com ara ascensors o plataformes elevadores, per exemple) i no poden acollir-se a la tarifa social perquè no poden disposar d'una potència inferior a 3 kW. En un altre cas, una família nombrosa també va presentar una queixa per no haver pogut acollir-se a la tarifa social i per haver d'assumir, fins i tot, el pagament de recàrrecs per excés de consum.

La tarifa social elèctrica no prenia en consideració la situació econòmica ni les necessitats sanitàries dels usuaris

Tot plegat va portar el Síndic a iniciar una actuació d'ofici (A/O 00447/09) per analitzar l'accessibilitat real dels col·lectius més vulnerables a aquesta tarifa social, en el marc de la qual es va adreçar, d'una banda, a l'empresa Fecsa Endesa, com a principal empresa subministradora d'energia elèctrica a Catalunya i, de l'altra, a la institució del Defensor del Poble, en la mesura que la determinació de la tarifa social elèctrica i dels requisits que cal complir per accedir-hi és una qüestió que és competència del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç.

De la informació que Fecsa Endesa va lliurar amb relació a aquest assumpte, destaca el següent:

- Que, en data 31 de gener de 2009, Fecsa Endesa únicament havia rebut un nombre total de 4.214 sollicituds de clients per acollir-se a la tarifa social elèctrica, de les quals 1.659 ja estaven activades i en vigor.

- Que, d'acord amb la normativa vigent, la potència més elevada que es podia contractar era de 2,3 kW, i que amb aquesta potència els electrodomèstics que podrien estar en funcionament de forma simultània com a màxim eren els següents: il·luminació, petits electrodomèstics, televisor i frigorífic.

- Que el cost de la instal·lació del corresponent ICP no suposa un cost econòmic excessiu, en la mesura que, a més, hi ha la possibilitat d'adquirir l'aparell o bé de llogar-lo, i el cost del lloguer és de sis cèntims mensuals en el cas d'instal·lacions monofàsiques o de dotze cèntims mensuals si són trifàsiques.

- Que la publicitat que s'havia fet amb relació a la tarifa social havia consistit en el lliurament d'una carta informativa als usuaris que es va adjuntar a la primera factura lliurada posteriorment a l'entrada en vigor de la tarifa social elèctrica, a banda de la publicitat que Fecsa Endesa ofereix des dels seus canals d'atenció al client i des del web de l'empresa.

D'això se'n desprèn que l'escassa accessibilitat dels col·lectius més vulnerables a la tarifa social elèctrica és causada per una regulació normativa que no té en compte factors socioeconòmics a l'hora de determinar quins han de ser els col·lectius destinataris de la tarifa social elèctrica.

Cal dir que la configuració legal del nou règim tarifari elèctric, marcat per l'entrada en vigor de la tarifa d'últim recurs, resol la problemàtica de referència en la mesura que deroga la tarifa social elèctrica i estableix, de nou, un abonament social, que té per funció cobrir la diferència entre el valor de la tarifa d'últim recurs i un valor de referència, que es denomina *tarifa reduïda*.

El nou abonament social ha ampliat l'espectre de beneficiaris en relació amb la situació anterior

Amb el nou marc legal s'amplia el nombre de destinataris que poden accedir a l'abonament social, en la mesura que per accedir-hi només cal complir algun dels requisits següents:

- Disposar d'una potència contractada inferior a 3 kW a l'habitatge que constitueixi la residència habitual.

- Tractar-se de persones de seixanta anys o més que acreditin el cobrament de pensions mínimes d'acord amb els termes legalment establerts.

- Constituir una família nombrosa

- O formar part d'una unitat familiar en la qual tots els membres que la integren es trobin en situació d'atur.

A més, mitjançant la Resolució de 26 de juny de 2009, de la Secretaria d'Estat d'Energia, per la qual es determina el procediment de posada en funcionament de l'abonament social, s'imposa a les empreses distribuïdores l'obligació de remetre als seus clients una

carta informativa respecte de l'existència de l'abonament social i del procediment que cal seguir per sollicitar-ne l'aplicació, durant els mesos de juliol, agost, setembre, octubre, novembre i desembre, de manera que cal concloure que, amb aquesta normativa, es millora notablement no només l'accessibilitat a l'abonament social, sinó també la publicitat i la informació que en reben els consumidors.

2. Fecsa Endesa

2.1. La situació urbanística i l'electrificació

La provisió de les infraestructures de serveis bàsics per als habitatges forma part del procés d'execució de les obres d'urbanització i s'ha d'ajustar al que determini el planejament urbanístic per a cada sector.

En sectors de nova urbanització, però, l'execució de les obres d'urbanització sovint és prèvia o simultània a l'edificació o, en altres casos, la realitat històrica de creixement d'urbanitzacions, sovint al marge de la legalitat, però consentides, al seu dia, per l'Administració fa que al territori també hi hagi zones amb habitatges construïts, però amb dèficits urbanístics considerables, inclòs l'accés als subministraments domèstics.

La realitat d'aquests sectors i la seva regularització urbanística és complexa, però sí que cal destacar que algunes de les queixes rebudes per manca de subministrament elèctric o per un servei deficient tenen l'origen en una situació urbanística irregular, que, primerament, cal regularitzar perquè l'establiment de la infraestructura del servei s'atingui a les previsions del planejament. Si és el cas, el Síndic pot reclamar que s'agiliti la tramitació del planejament –una vegada presa aquesta decisió– o la seva execució, per evitar que la legítima expectativa dels propietaris del sector de regularitzar la situació del seu habitatge s'endarrereixi indefinidament.

Per contra, quan es tracta d'habitatges fora d'ordenació, situats en sòl no urbanitzable, que no preveu l'establiment d'habitatges residencials no vinculats als usos admesos en aquest tipus de sòl, cal entendre que la regla general ha de ser que prèviament a autoritzar l'establiment de xarxes de subministrament pròpies del sòl urbà, cal que el planejament urbanístic reordeni el sector i determini la provisió de serveis als habitatges. I la decisió d'impulsar la modificació de la classificació urbanística en aquests casos l'ha de valorar i adoptar, si ho creu oportú, l'administració que té atribuïda aquesta competència i a la qual el Síndic no pot substituir.

El Síndic així ho va indicar amb relació a una queixa (Q 02970/09) que demanava l'electrificació del sector anomenat *Can Socias* de Corbera de Llobregat. De la informació facilitada per l'Ajuntament d'aquest municipi se'n desprèn que el sector està classificat com a sòl no urbanitzable, amb habitatges fora d'ordenació construïts al llarg del temps i al marge de la legalitat urbanística.

> **És legítim condicionar l'electrificació en sòl no urbanitzable a la regularització urbanística prèvia**

L'Ajuntament de Corbera del Llobregat també va indicar que supeditava la possibilitat de plantejar un projecte d'electrificació de la zona al fet que prèviament el Pla d'ordenació urbanística municipal (POUM) concretés el desenvolupament final i la destinació urbanística d'aquest sector.

Una vegada valorada aquesta informació, el Síndic va considerar que, tot i que comprenia els motius de la queixa plantejada, era legítim que l'Ajuntament de Corbera de Llobregat condicionés l'establiment de la xarxa de subministrament elèctric a la configuració urbanística que s'estableixi per a aquest sector, com a requisit previ a la consolidació d'usos residencials.

En altres casos, més enllà de la regularitat urbanística dels habitatges existents, algunes urbanitzacions antigues van néixer sense serveis bàsics o amb una dotació insuficient, i aquesta situació s'ha agreujat quan ha crescut la densitat d'habitatges o s'ha produït un canvi d'ús de segona residència a habitatge principal o exclusiu. Tot i que aquest és un problema d'abast més ampli, pel que fa al servei de subministrament elèctric, hi ha urbanitzacions amb una infraestructura elèctrica pensada per a una densitat d'habitatges i unes pautes de consum que, amb el temps, ha esdevingut clarament insuficient per fer front a les necessitats dels residents de la zona.

Aquest és el cas de la queixa d'una resident a una urbanització de Castellar del Vallès (Q 05326/07) que va plantejar al Síndic que la qualitat del subministrament elèctric que rebia era molt deficient, amb freqüents baixades de tensió.

La Direcció General d'Energia i Mines va indicar al Síndic que, tot i que els valors d'índex de qualitat al municipi de Castellar del Vallès eren globalment satisfactoris, dins els paràmetres establerts normativament, l'electrificació de la zona on resideix la interessada es va fer d'acord amb les necessitats detectades als inicis de la urbanització (dels anys seixanta).

El creixement progressiu de la densitat d'habitatges i els canvis de les pautes de consum han comportat, segons el que assenyalava aquesta informació, que la xarxa existent sigui insuficient, la qual cosa afecta especialment habitatges situats al final de la línia de baixa tensió, com ara el de la promotora de la queixa.

A més, la Direcció General esmentada va assenyalar que la companyia distribuïdora havia previst reforçar la xarxa de subministrament a la zona amb una nova línia aèria que permetés redistribuir la càrrega suportada per l'antiga línia. Poc abans de cloure la redacció d'aquest informe, el Síndic va demanar informació sobre els termini previstos per executar aquesta actuació de millora, ja que la promotora de la queixa l'havia plantejat inicialment l'any 2007 i es va reobrir l'any 2009, en constatar que no s'havia executat cap actuació de millora des d'aleshores.

> **Cal reforçar la xarxa elèctrica quan ja no permet un servei de qualitat a tota la població d'una urbanització**

2.2. Facturació i lectures estimades

Enguany s'ha rebut un gran nombre de queixes de consumidors (entre d'altres, Q 00694/09, Q 01025/09 i Q 02937/09) que posaven de manifest la seva disconformitat amb la facturació que havien rebut amb relació al consum elèctric del mes de desembre de 2008 i dels mesos de gener i febrer de 2009, principalment, perquè consideraven que s'havien dut a terme lectures estimades del consum en perjudici del consumidor, en comptes de facturar en funció del consum elèctric realment efectuat. El gran nombre de queixes rebudes va motivar l'inici d'una actuació d'ofici (A/O 01134/09) per analitzar amb detall aquesta problemàtica.

La facturació elèctrica de la qual es queixaven els ciutadans es va emetre en aplicació del que estableix la disposició addicional setena del Reial decret 1578/2008, de 26 de setembre, que determina que, a partir de l'1 de novembre de 2008, la facturació de les tarifes de subministrament d'energia elèctrica social i domèstiques (fins a 10 kW de potència contractada) la porta a terme l'empresa distribuïdora amb caràcter mensual, encara que d'acord amb la lectura bimensual dels equips de mesura.

El cert és que una anàlisi comparativa de les factures del període esmentat més amunt (de desembre de 2008 a gener-febrer de 2009), amb les factures corresponents al mateix període de l'any immediatament anterior, permet constatar que, amb caràcter general, es va produir un increment considerable dels imports facturats.

De la informació que Fecsa Endesa va facilitar amb relació a aquest assumpte destaquen, principalment, les següents dades:

- Que l'exigència legal d'emetre factures amb caràcter mensual quan, per contra, els equips de mesura instal·lats arreu de Catalunya fan lectures bimensuals del consum va comportar que, per força, Fecsa Endesa es veiés obligada a fer lectures estimades del consum amb relació a aquell període de temps durant el qual s'havia efectuat un consum elèctric del qual no disposava de dades de lectures reals.

  Per fer les lectures estimades, Fecsa Endesa va tenir en compte tres variables: en primer lloc, el consum del mateix període de l'any anterior, en segon lloc, una mitjana sobre la base dels consums de l'any anterior i, en tercer lloc, l'aplicació d'una fórmula basada en un algoritme que ajustava l'estimació al 70%.

  Així mateix, Fecsa Endesa va al·legar que, en qualsevol cas, una estimació a la baixa del consum no aportava cap benefici a l'empresa distribuïdora, la qual acabava assumint els costos de finançament del consum del client mentre no se'l facturava. Així mateix, va acreditar documentalment que, en els casos en què s'havia dut a terme una revisió de la facturació com a conseqüència de la reclamació del consumidor, quan el resultat de la revisió havia estat en favor del consumidor, els imports que s'havien de retornar al consumidor eren de quantia escassa, generalment entre 1 i 2 €.

- Que durant els mesos de desembre de 2008 i gener de 2009 s'havien observat, en el conjunt de Catalunya, temperatures significativament més baixes que a l'hivern anterior, la qual cosa justificava l'increment moderat de consum que Fecsa Endesa havia detectat amb caràcter generalitzat.

- Que l'inici de la facturació mensual va coincidir amb l'aprovació, per part del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, d'un increment de les tarifes, la qual cosa també es va veure reflectida en la facturació dels consumidors.

El cert és que el Ministeri va incórrer en una manca de previsió a l'hora d'imposar a les empreses distribuïdores d'energia elèctrica l'obligació d'emetre factures mensuals sense tenir en compte la necessitat

d'adequar prèviament els equips de mesura o, subsidiàriament, preveure normativament quins paràmetres s'havien de tenir en compte per efectuar les lectures estimades del consum amb relació a aquells períodes de temps de què no es disposava de dades reals del consum.

> **La facturació mensual amb lectures bimensuals ha plantejat molts problemes de gestió**

Aquesta manca de previsió legal va ser degudament esmenada posteriorment per la Direcció General d'Energia i Mines del Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya, mitjançant la Resolució ECF/927/2009, de 16 de març, per la qual es van establir els criteris per al procediment de facturació en períodes de canvis tarifaris i d'estimació del consum en aquells mesos en què no es disposa de lectures reals per la facturació del consum d'energia elèctrica.

Mitjançant aquesta resolució, la Generalitat de Catalunya estableix els paràmetres que cal tenir en compte per efectuar les lectures estimades –les quals únicament es poden emetre quan no es disposi de lectures reals– alhora que determina quins són els conceptes que es poden facturar en els períodes en què no hi hagi lectura real i prohibeix expressament l'aplicació del recàrrec per excés de consum en períodes estimats, la qual cosa també havia estat objecte de queixa a aquesta institució.

Així mateix, aquesta resolució determina l'obligació de les distribuïdores d'energia elèctrica de promoure l'autolectura del comptador, de manera que s'ofereixen als usuaris els mitjans i les dades necessàries perquè puguin facilitar la lectura del comptador, amb la finalitat que es redueixin les diferències amb les estimacions de lectura.

Finalment, la resolució de referència va imposar a les distribuïdores que haguessin dut a terme la facturació del consum entre tarifes 2008-2009 sobre la base de lectures estimades l'obligació de facturar de nou als seus clients, tenint en consideració els criteris que recull la mateixa resolució de la Direcció General d'Energia i Mines.

Val a dir que el Síndic va poder constatar que Fecsa Endesa, principal distribuïdora d'energia elèctrica a Catalunya, va complir l'obligació de revisar l'import de les factures afectades amb consums estimats de 2008 que els usuaris havien rebut a partir de l'1 de novembre de 2008, alhora que va fer arribar una carta informativa als usuaris del servei afectats.

De tota manera, actualment cal tenir en compte que des del passat 1 de juliol hi ha un nou marc tarifari en el sector de l'energia elèctrica que està marcat per la posada en funcionament de la tarifa d'últim recurs (TUR), a la qual es poden acollir els consumidors finals que disposin d'una potència igual o inferior a 10 kW i no hagin optat per contractar el subministrament elèctric amb una empresa comercialitzadora a un preu lliurement pactat.

Si s'analitza amb detall el Reial decret 485/2009, de 3 d'abril, pel qual es regula la posada en funcionament del subministrament d'últim recurs en el sector de l'energia elèctrica, la disposició addicional catorzena determina que la Direcció General d'Energia i Mines pot determinar la forma d'estimar els consums quan no es corresponguin amb les factures reals.

> **No s'ha detectat una vulneració de drets en l'entrada en vigor de la tarifa d'últim recurs**

I així ho va fer la Direcció General d'Energia i Mines mitjançant la Resolució de 14 de maig de 2009, per la qual es va establir el procediment de facturació amb estimació del consum d'energia elèctrica i la seva regularització amb lectures reals, que preveu la metodologia i el procediment que ha d'emprar la comercialitzadora d'últim recurs per calcular la facturació mensual en els períodes de facturació amb relació als quals no es disposi de la lectura real dels equips de mesura.

En conseqüència, el Síndic va concloure que la problemàtica que havia generat l'aplicació de la normativa que determinava l'obligació de facturar el consum elèctric amb caràcter mensual s'havia resolt, primerament, mitjançant la intervenció de la Generalitat de Catalunya a l'hora de determinar uns paràmetres homogenis per facturar el consum elèctric dels períodes amb relació als quals no es disposava de dades de consum real i, finalment, perquè el Ministeri també va establir normativament el procediment per facturar el consum estimat en el règim tarifari que va entrar en vigor l'1 de juliol passat, per evitar que, en el futur, es tornessin a produir situacions com les que van motivar l'inici de l'actuació d'ofici de referència.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00250/09 A/O 00447/09	Tarifació social elèctrica
Q 02970/09	L'accés al subministrament elèctric i la configuració urbanística del sector
Q 05326/07	Una línia elèctrica que ha esdevingut insuficient per proveir un servei de qualitat a una urbanització
Q 00694/09 Q 01025/09 Q 02937/09 A/O 01134/09	Facturació i lectures estimades

2.3. Les telecomunicacions

1. L'accés a les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC): un dret social i universal

Les Jornades de Coordinació de Defensors, estatal i autonòmics, de l'any 2009, que van tenir lloc a Sevilla el mes d'octubre passat, es van centrar a reflexionar sobre la incidència de les TIC en l'esfera dels drets de la ciutadania, des de diversos vessants: l'accés a les TIC en condicions d'igualtat, el grau de desenvolupament de l'Administració electrònica i l'oferta de prestacions de les administracions públiques per mitjà de les TIC, des de la perspectiva de la garantia i l'efectivitat plena dels drets socials. En aquestes jornades, també es va valorar l'ús de les noves tecnologies a les mateixes institucions de defensors, com a integrants del sector públic i des de la perspectiva de l'obligació d'oferir un millor servei als ciutadans i millorar l'eficiència de funcionament.

En el marc d'aquestes jornades, es va fer públic un document de conclusions (http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=23), que intenta recollir les aportacions dels participants, de les ponències presentades durant les Jornades i dels treballs previs als tallers de preparació per a cadascun dels àmbits esmentats més amunt.

Sense voluntat de fer un repàs exhaustiu de les qüestions tractades, sí que cal destacar, en aquest apartat relatiu a serveis de telecomunicacions, les consideracions que es van plantejar amb relació a l'accés i l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació en condicions d'igualtat i sobre l'anomenada *fractura digital*. El document de conclusions del grup de treball que va tractar l'accés dels ciutadans a les TIC recull un seguit de consideracions sobre, entre altres aspectes, el paper de l'accessibilitat material a les TIC com a factor d'equilibri territorial. Cal recordar que, ja des de l'any 2006, en una reivindicació que ara fan seva la resta d'institucions que van participar a les Jornades i que encara no és una realitat, el Síndic reclama que l'accés a Internet per connexió de banda ampla sigui una prestació universal per garantir la igualtat d'oportunitats, amb independència del lloc on viu i treballa cada persona.

> **L'accessibilitat de les TIC a tot el territori és un requisit per a la igualtat d'oportunitats**

A manera de resum, des de la consideració de les TIC com un instrument d'exercici de drets, es va plantejar la conveniència que les comunitats autònomes poguessin assumir l'exercici de competències estatals per delegació de l'Estat, com ara la possibilitat d'exercir funcions simil·lars a les que ha estat desenvolupant la Secretaria de l'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació (SETSI) com una de les vies per assolir l'objectiu que han de perseguir els poders públics, que és la universalització, i mirant d'evitar el desenvolupament del fenomen de la bretxa digital. Les defensories han de supervisar l'actuació de les administracions amb la finalitat que les seves accions, generals i particulars, siguin adequades a aquest fi. En aquest context, s'ha de prestar una atenció especial als col·lectius amb dificultats singulars per accedir a les TIC (persones que resideixen en àrees rurals, col·lectius desfavorits econòmicament, persones grans, entre d'altres).

> **L'Administració ha de vetllar per evitar la bretxa digital, amb una especial atenció als col·lectius més desfavorits**

1.1. L'abonament social

Dins el concepte de servei universal en matèria de telecomunicacions, la normativa vigent determina l'obligació de l'operador encarregat de la prestació del servei universal, actualment l'empresa Telefónica, d'oferir el denominat *abonament social*, que constitueix un pla de preus destinat a jubilats i pensionistes, la renda familiar dels quals no excedeixi de l'indicador que determini el Govern de l'Estat, i que comporta l'aplicació d'una reducció del 70% sobre la quota d'alta de la línia telefònica i del 95% sobre la quota mensual. L'indicador que s'aplica és l'IPREM (indicador públic de rendes d'efectes múlti-

ples), que el fixa l'Estat cada any en un determinat import.

Al llarg d'aquest any 2009 el Síndic ha rebut la queixa de diverses persones (entre d'altres, Q 00962/09 i Q 00964/09) que havien perdut el dret a gaudir de l'abonament social, perquè determinades pensions s'havien incrementat en un import superior al fixat per l'Estat com a IPREM.

El Síndic va traslladar les queixes rebudes a la institució del Defensor del Poble perquè la solució a la problemàtica de referència hauria de passar per la necessitat de modificar la normativa estatal per trobar un equilibri entre l'evolució de l'IPREM i de les pensions mínimes per a persones més grans de seixanta-cinc anys sense cònjuge a càrrec, de manera que es garanteixi el dret a gaudir de l'abonament social al màxim nombre de pensionistes possible.

Efectivament, aquesta qüestió ha estat resolta mitjançant l'Ordre del Ministeri de la Presidència 1231/2009, de 18 de maig, per la qual es publica l'Acord de la Comissió Delegada del Govern dels Afers Econòmics, de 16 d'abril de 2009, pel qual es modifica el llindar de renda familiar que dóna accés a l'abonament social, que passa a ser del 110% de l'IPREM, de manera que s'evita l'expulsió massiva d'un gran nombre de pensionistes que els darrers anys havien estat beneficiaris de l'abonament social.

1.2. La transició a la televisió digital terrestre (TDT)

L'anomenada *apagada analògica*, és a dir, la desaparició de les emissions televisives en format analògic i la seva substitució per format digital, està prevista per al 3 d'abril de 2010.

A mesura que s'apropa aquesta data i es va fent efectiva l'extensió territorial d'equipaments d'emissió en format digital també es genera una certa inquietud en els ciutadans que veuen que, malgrat la proximitat de l'apagada, la TDT no és accessible al seu domicili, perquè no hi arriba el senyal o bé ho fa de manera molt deficitària. Alguns ciutadans s'han adreçat al Síndic per expressar la seva preocupació per aquest motiu, davant l'eventualitat de no tenir garantida la cobertura del servei quan ja no hi hagi cap emissió en format analògic.

En les conclusions del taller sobre l'accés a les TIC reproduïdes més amunt es fa referència a la necessitat de vetllar perquè el procés de migració a la tecnologia digital es faci efectiu de manera que es garanteixi una implantació i una cobertura correctes, alhora que cal donar resposta a les anomenades *zones d'ombra*, on no arribi el senyal digital o ho faci de manera molt deficient. I a les zones del territori on no arribi el senyal digital amb les infraestructures d'emissió implantades a la data de l'apagada analògica, cal articular sistemes alternatius de recepció via satèl·lit en els termes que ja preveuen les normes que regulen aquest procés.

El Síndic fa seva aquesta reflexió, en el sentit que s'haurà de vetllar perquè es doni resposta a les situacions de manca de servei que es puguin produir, una vegada el senyal analògic deixi definitivament de ser operatiu.

Així s'ha indicat en una queixa plantejada per un ciutadà resident a Altafulla, preocupat per la recepció deficient del senyal digital a la zona on resideix. Si bé no és exigible una cobertura universal quan encara no s'ha arribat a la desconnexió analògica, cal planificar la resposta per a aquelles zones que, una vegada desplegades les infraestructures previstes, no rebin el senyal en format digital (Q 05033/09).

Una altra qüestió són els casos on a la manca d'accés a la TDT s'afegeix una nul·la o deficient recepció dels canals en format analògic. Tot i que la resposta a aquestes situacions és complexa, i parteix d'una configuració jurídica del servei que no preveu la cobertura universal, el Síndic considera que el període de transició actual no pot justificar avançar l'apagada analògica en zones on no està garantida la cobertura digital ni deixar sense resposta les mancances de la cobertura analògica a l'espera de proveir el servei amb senyal TDT.

> **L'apagada analògica no pot deixar sense servei zones que tenien cobertura**

El Síndic així ho va indicar en una queixa plantejada per un veí d'una urbanització del municipi de Calafell (Q 01372/09). La informació facilitada pel Departament de Governació i Administracions Públiques feia referència a les previsions generals d'extensió de la cobertura de TDT en el marc del pla Catalunya Connecta, les deficiències de cobertura detectades en algunes zones de Calafell –inclòs, pel que sembla, el sector on residia el promotor de la queixa– i les actuacions previstes per millorar aquesta cobertura.

Tanmateix, el Síndic va considerar que calia distingir dues qüestions en la queixa plantejada. D'una banda, la qualitat de la recepció del senyal TDT, que afectava genèricament la majoria de canals –segons el que assenyalava el promotor de la queixa– i que considerava que s'havia de resoldre en el marc de les actua-

cions d'extensió i millora de la cobertura TDT que es portaven a terme a la zona i dins el termini establert per a l'apagada analògica.

D'altra banda, la queixa feia referència específica a la manca de recepció d'un canal de Televisió de Catalunya des de feia més de dos anys. Pel que fa a aquesta qüestió concreta, el Síndic va entendre que o bé les actuacions d'extensió i de millora de la cobertura TDT que es portaven a terme a la zona resolien també aquesta mancança en un termini curt, o bé calia valorar la viabilitat d'una actuació transitòria de reforç de la xarxa analògica que permetés rebre aquest canal a la zona fins al moment en què la cobertura de senyal TDT resolgués definitivament aquella mancança.

2. Telefónica

L'any 2007 el Síndic de Greuges va subscriure un conveni amb l'empresa Telefónica, amb la finalitat de formalitzar la relació de col·laboració que ja mantenien des de feia anys i amb la voluntat expressa d'establir, també, unes pautes de treball que permetessin agilitar la resolució de les queixes amb relació al servei universal en matèria de telecomunicacions, la prestació del qual correspon, a hores d'ara, a l'empresa Telefónica, i la supervisió, a aquesta institució, en virtut del que preveu l'article 78 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

D'acord amb això, les altres queixes relacionades amb l'empresa Telefónica que no fan referència a la manca d'accés al conjunt de serveis bàsics de comunicacions electròniques que conformen el concepte legal de servei universal, com ara les reclamacions sobre facturació o les relacionades amb la prestació de serveis de telefonia mòbil, s'adrecen a les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor i a les altres administracions amb competències en matèria de consum i/o de telecomunicacions, depenent de la problemàtica de què es tracti.

El fet que moltes operadores de telecomunicacions, inclosa l'empresa Telefónica, ofereixin la contractació conjunta de determinats productes i serveis de telecomunicacions genera la creença en el ciutadà que té dret a accedir al conjunt de prestacions ofertes, amb independència de si hi ha o no un marc legal que reconegui la prestació obligatòria de tots i cadascun dels serveis en qüestió.

Un cas molt clar és el gran nombre de queixes rebudes amb relació a la impossibilitat d'accedir a Internet per mitjà de connexió ADSL. Aquesta qüestió ja ha estat abordada a bastament per aquesta institució, la qual ha defensat des de fa temps la necessitat d'incloure dins el concepte legal de servei universal l'accés a Internet mitjançant la tecnologia de banda ampla. Tot i així, cal tenir present que, mentre no hi hagi un marc legal que així ho determini, la prestació de serveis de connexió a Internet per banda ampla és una qüestió que encara es decideix sobre la base de criteris de mercat.

En definitiva, és la mateixa societat la que demana i reivindica l'accés a uns determinats serveis de comunicacions electròniques que actualment es consideren imprescindibles, però que, no obstant això, no sempre formen part del concepte legal de servei universal. Per això, cal analitzar amb detall cada cas, a fi de dirimir les responsabilitats que se'n puguin derivar per a l'empresa Telefónica, com a empresa prestadora del servei universal, d'aquelles altres davant les quals respon, únicament, com una operadora de telecomunicacions més que opera lliurement en el mercat, i també de les responsabilitats que se'n puguin derivar per les a administracions públiques, com a responsables de promoure l'accés i la utilització adequada de les tecnologies de la informació i la comunicació entre la població.

Una de les problemàtiques que el Síndic ha analitzat enguany en matèria d'accés a les telecomunicacions és la relativa a les mancances en serveis de telecomunicacions als refugis situats al Parc Nacional d'Aigüestortes i Sant Maurici, que van ser objecte d'estudi en l'actuació d'ofici 03493/08.

En el marc d'aquesta actuació, el Síndic es va adreçar al Departament de Governació i Administracions Públiques per conèixer les seves actuacions en aquest àmbit. El Departament va indicar al Síndic que estava elaborant un pla específic, conjuntament amb el Departament de Medi Ambient i Habitatge, per dotar de serveis els refugis i les localitzacions singulars de muntanya, i que valorava la connexió dels refugis per mitjà de diferents tecnologies de telecomunicació. També va indicar que s'havien iniciat proves pilot de connexió d'alguns refugis amb diverses tecnologies, incloent-hi la connexió via satèl·lit, tal com el Síndic havia suggerit, per als refugis on no era possible l'accés a les telecomunicacions amb una altra tecnologia.

A partir del resultat d'aquestes proves pilot, en fase d'execució al moment de redactar aquest informe, es determinarà la tecnologia més adequada per a les necessitats de comunicació de cada refugi i la seva viabilitat, i es fixarà el calendari per fer-ne la implantació.

En aquest supòsit, es veu com la dificultat de donar resposta a la demanda de comunicacions electròni-

ques pot tenir la causa en la singularitat de l'emplaçament i en la complexitat que comporta la determinació de quina és la tecnologia més adequada per donar resposta a la demanda de telecomunicacions en funció de les característiques de la localització geogràfica per a la qual es fa la demanda de serveis.

En altres casos, la dificultat per atendre determinades demandes de serveis de telecomunicacions té a veure amb el cost econòmic que comporta l'execució de les obres d'infraestructures necessàries i amb l'assumpció de la responsabilitat d'atendre una demanda ciutadana que no fa referència, únicament i exclusivament, a serveis de telecomunicacions que s'integren dins el concepte de servei universal.

Les diferències de criteri entre alguns ajuntaments i Telefónica no poden afectar drets ciutadans

Això es va poder analitzar en l'actuació d'ofici 03072/08, relativa a la problemàtica d'accés a la connexió per banda ampla a la urbanització Pi de Sant Just d'Olius, amb relació a la qual alguns afectats van presentar queixa.

D'acord amb la informació facilitada per Telefónica, la urbanització esmentada està vinculada a la central telefònica de Solsona, sense línies disponibles per a altes de serveis i sense possibilitat d'oferir el servei de banda ampla amb tecnologia ADSL a causa de la distància amb la central indicada.

També es va constatar que la companyia subministradora i l'Ajuntament d'Olius havien formalitzat un conveni per proveir d'infraestructura de servei aquella urbanització, amb el soterrament de línies i la provisió de connexió per banda ampla, que havia de resoldre les mancances indicades i millorar la qualitat del servei.

Tanmateix, l'execució dels treballs vinculats a aquell conveni encara no han finalitzat. La darrera informació de l'Ajuntament d'Olius amb relació a aquest procés assenyala que encara està pendent l'electrificació dels equips emissors ja instal·lats i el soterrament complet de la xarxa, que Telefónica condiciona a l'adaptació de la connexió individual de tots els residents per rebre el servei soterrat. A hores d'ara, el Síndic està pendent de valorar aquesta informació amb la companyia Telefónica.

Un altre cas similar que cal destacar és el d'uns veïns d'una urbanització dels Pallaresos (Q 04262/08), que van plantejar la seva queixa contra l'empresa Telefónica per no haver donat resposta efectiva a la seva demanda de connexió a la xarxa pública de telefonia i d'accés a Internet mitjançant banda ampla des de la urbanització on resideixen.

La dificultat per atendre la petició de serveis telefònics dels veïns requeia, segons l'empresa Telefònica, en la dificultat de trobar un emplaçament idoni per a la ubicació d'un armari d'instal·lacions, atès que tant l'Ajuntament com Telefónica mantenien posicions contràries respecte de la conveniència i la idoneïtat dels diversos emplaçaments possibles que s'havien analitzat.

Per la seva banda, l'Ajuntament havia informat que no hi havia una problemàtica de manca d'urbanització dels terrenys, en la mesura que ja s'havien executat les obres de canalització necessàries i que només mancava que Telefónica portés a terme les obres necessàries d'extensió del cablatge.

A més, l'Ajuntament assegurava que, d'acord amb les converses que havia mantingut amb diversos veïns afectats, tenia coneixement que aproximadament quaranta veïns dels cinquanta que residien a la urbanització estaven interessats a disposar de connexió telefònica i d'accés a Internet.

Després d'adreçar-se a l'empresa Telefónica i a l'Ajuntament dels Pallaresos diverses vegades per aclarir els motius pels quals no s'havia atès la sollicitud dels veïns, el Síndic va donar per finalitzada la seva actuació un cop va tenir coneixement que, després d'una reunió conjunta que van mantenir els tècnics municipals i els de Telefónica, s'havia acordat, de manera consensuada, la ubicació definitiva de l'armari d'instal·lacions, i que l'Ajuntament havia concedit la llicència d'obres sol·licitada per Telefónica. Així mateix, Telefónica va confirmar la seva previsió de posar en funcionament el servei a finals de l'any 2009, un cop s'haguessin executat les obres de planta exterior necessàries i un cop Fecsa hagués garantit el subministrament elèctric i la instal·lació dels equips corresponents.

També s'ha pogut constatar que, en alguns casos, la dificultat de l'empresa Telefónica d'atendre determinades demandes de serveis de telecomunicacions bàsics està causada per impediments o condicionants derivats de la manca d'execució del planejament urbanístic, com succeeix en aquelles urbanitzacions amb relació a les quals no s'han dut a terme les obres d'urbanització necessàries o s'han dut a terme amb deficiències que impedeixen la instal·lació de les infraestructures de telecomunicacions.

En altres casos, és el mateix planejament urbanístic el que actua com a límit per a l'execució de determinades actuacions de Telefónica, com succeeix, per exemple, als municipis que no concedeixen llicències d'obres per a la instal·lació de cablatge telefònic aeri, perquè el planejament urbanístic d'aquell municipi preveu que aquestes instal·lacions s'han d'executar de forma soterrada.

A tall d'exemple, cal fer referència a l'actuació d'ofici 03856/09, iniciada per analitzar determinades mancances en la provisió de serveis bàsics al polígon industrial Plans de la Sala de Sallent.

Més concretament, i pel que fa als serveis de telecomunicacions, les mancances que van motivar l'actuació feien referència a l'ús de xarxa aèria quan hi havia xarxa soterrada, la manca d'accés al servei de banda ampla i, en general, els dèficits de qualitat en el servei de telefonia fixa i d'accés a Internet.

Telefónica va indicar al Síndic que inicialment el soterrament de la xarxa es va executar de manera deficient, però actualment ja ha estat acceptat per la companyia, si bé resta una part de la instal·lació que es va fer aèria originàriament i que requereix un nou projecte per a la canalització soterrada. A hores d'ara, aquesta actuació encara s'està tramitant.

Una altra mostra que les determinacions que conté el planejament urbanístic del municipi i les operacions de transformació urbanística que emprèn l'Administració incideixen en l'abast de les actuacions que es poden portar a terme en matèria de telecomunicacions es fa palesa en la queixa 01372/09, relativa a la denegació d'una llicència sol·licitada per Telefónica per a l'estesa de línia aèria en un sector amb una modificació de planejament en tramitació.

Aquesta queixa fou plantejada per un veí de la urbanització Masia del Solà de Monistrol de Calders per la disconformitat amb la negativa de l'Ajuntament de donar llicència a Telefónica perquè ampliés la xarxa aèria de telefonia per donar servei al seu domicili.

D'acord amb la informació facilitada per l'Ajuntament de Monistrol de Calders, prèviament a la sol·licitud de llicència, s'havia aprovat el Pla parcial de desenvolupament del sector del qual forma part l'habitatge del promotor de la queixa. Aquesta circumstància comporta, d'acord amb la legislació urbanística, que se suspengui l'atorgament de llicències de construcció fins a l'aprovació definitiva en via administrativa de la reparcel·lació, que encara no s'ha concretat, malgrat que l'aprovació definitiva del pla parcial indicat és del 15 de desembre de 2004.

Per aquest motiu, el Síndic va indicar al promotor de la queixa que no podia considerar que la decisió de l'Ajuntament de Monistrol de Calders de denegar la llicència a Telefónica fos irregular.

Una major agilitat dels processos urbanístics sovint permetria millorar la prestació del servei de telefonia

Sens perjudici d'això, el Síndic va voler destacar que, tot i que el procés de regularització urbanística de sectors on es parteix d'una realitat d'edificacions i parcel·lacions preexistents que no s'ajusten al planejament vigent és complex, també cal tenir en compte que aquesta situació comporta que la legítima expectativa dels propietaris del sector a edificar i a disposar dels serveis propis d'una zona urbanitzada es vegi frustrada durant molt temps; en aquest cas, amb un pla aprovat l'any 2004 i pendent encara de la reparcel·lació definitiva. Per aquest motiu, tot i considerar que la seva actuació no havia estat irregular, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que adoptés les mesures necessàries per accelerar aquest procés.

En definitiva, de les queixes i les actuacions d'ofici exposades se'n desprèn que, tot i disposar d'una normativa que defineix bastant clarament el concepte de servei universal en matèria de telecomunicacions i l'obligatorietat per part l'empresa Telefónica de la prestació d'aquest servei, a hores d'ara, la realitat demostra que, d'una banda, la demanda de serveis de telecomunicacions que plantegen els ciutadans de Catalunya va molt més enllà d'aquest concepte legal i, de l'altra, que cal analitzar cada cas amb detall per poder determinar quins factors poden condicionar la prestació del servei universal i la d'aquells altres serveis de telecomunicacions que també demana el consumidor, i les responsabilitats que en cada supòsit se'n puguin derivar

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00962/09 Q 00964/09	L'abonament social
Q 05033/09	La implantació de la TDT
A/O 03856/09	Les infraestructures de telecomunicacions
Q 04262/08 Q 01372/09 A/O 03072/08	L'accés de les noves urbanitzacions als serveis de telecomunicacions

A/O 03493/08 Els serveis de telecomunicacions als refugis de muntanya

2.4. L'aigua a domicili

1. El tractament tarifari de les fuites d'aigua

En l'informe corresponent a l'any 2008, es va dedicar un apartat a la facturació del consum d'aigua en els casos de fuita en la xarxa individual de l'usuari. Aleshores es va plantejar, i s'ha reiterat durant l'any 2009 en altres casos, que l'estructura del sistema tarifari en trams de consum que s'encareixen progressivament pretén penalitzar els consums més elevats i afavorir, des d'aquesta perspectiva, l'estalvi d'aigua. Tot i així, aquesta finalitat desapareix quan el consum no és voluntari, sinó a causa d'una fuita fortuïta a la xarxa. Per aquest motiu, el Síndic va assenyalar que el tractament tarifari d'aquests casos havia de tenir en compte algun tipus de bonificació que evités la penalització d'un consum que era involuntari i no responia, per tant, a la idea del malbaratament.

Les queixes tramitades l'any 2009 permeten constatar que alguns ajuntaments, quan el Síndic els ho ha suggerit o bé per pròpia iniciativa, han incorporat una modificació en la norma tarifària que recull específicament aquests supòsits; en alguns casos, han adoptat els paràmetres establerts per l'ACA (Agència Catalana de l'Aigua) amb relació al càlcul del cànon de l'aigua en supòsits de fuita, i en d'altres, han incorporat criteris que l'ajuntament ha considerat més indicats.

> **Cal evitar de penalitzar el consum per fuita fortuïta i incorporar mecanismes que alertin l'usuari d'un consum molt superior a l'habitual**

Així, per exemple, en una queixa per una fuita en una segona residència (Q 03062/07), l'Ajuntament de Calafell va acceptar de modificar el reglament del servei d'aigua per incorporar un tractament tarifari específic per a les fuites a les instal·lacions dels usuaris, i va acordar d'aplicar aquest tractament, una vegada hagués entrat en vigor, al consum que havia motivat la queixa.

També amb relació a una segona residència a Lliçà d'Amunt, l'Ajuntament va incorporar un tractament tarifari específic per a les fuites fortuïtes, si bé en aquest cas, no va acceptar aplicar aquesta tarifa singular al cas que va motivar la queixa, produït anteriorment a l'aprovació de la norma (Q 01741/08).

Les dues queixes indicades també exemplifiquen que, quan es tracta de fuites sense signes externs evidents o bé que afecten habitatges que no són primera residència, moltes vegades el primer indici per a l'usuari que pateix una fuita és la factura que en reflecteix un consum extraordinari. Cal reiterar, en aquest sentit, la conveniència d'establir mecanismes d'alerta de consums extraordinaris i garantir, mentre no s'incorpori un sistema específic d'alertes, que el temps transcorregut entre la lectura que evidencia el consum excessiu i la facturació o la comunicació a l'usuari sigui el més curt possible per reduir l'abast de la fuita.

2. La tarifa d'aigua i el cost real del servei

La Directiva marc de l'aigua va introduir el principi de repercussió íntegre dels costos que genera el cicle complet de l'aigua en l'usuari. Més enllà de les dificultats que comporta avaluar i quantificar una part d'aquestes despeses, que aquí no correspon examinar, cal entendre que en el marc d'aquest principi, el sistema de tarifes del servei de subministrament domiciliari d'aigua ha de tendir a reproduir el cost real del servei. De manera molt vinculada al principi de repercussió íntegra de les despeses que genera el cicle de l'aigua, la directiva esmentada també exigeix que l'estructura tarifària d'aquest servei fomenti l'estalvi d'aquest recurs escàs.

Tanmateix, aquest principi s'ha de compaginar amb la noció que el subministrament d'aigua als habitatges és alhora un servei bàsic per a les persones que hi viuen. Aquesta connotació de servei essencial per a les persones comporta que ha de ser accessible a tothom i a un preu assequible.

Aquest doble requeriment ha portat que un dels sistemes de tarifació més estesos sigui el que fixa uns trams de consum a un preu progressivament superior, que penalitza els consums més elevats, amb un primer tram en què s'inclou el volum d'aigua de consum domèstic que es considera essencial i que es pretén que tingui un preu assequible.

El Síndic ha rebut algunes queixes per la disconformitat amb el fet que el consum vinculat a comptadors no domèstics tingui un preu per volum d'aigua consumida superior al del comptador d'habitatge.

Aquest és el cas de la queixa 00060/08, plantejada per un veí de Mataró amb relació al cost de l'aigua consumida amb un comptador de comunitat de propietaris d'un edifici d'habitatges. El Síndic va assenyalar que no podia qüestionar la decisió de l'Ajuntament

d'afavorir el tractament tarifari del consum domèstic d'aigua en volums moderats, ja que afavoria l'accés a un servei essencial de l'habitatge a un preu assequible, compensat amb uns preus més alts per als volums superiors, que desincentivava el consum elevat.

També va destacar que afavorir un determinat tipus de consum –aigua a l'habitatge– per a tots els usuaris domèstics i en el volum necessari per a la vida diària s'adequa al caràcter essencial d'aquest tipus de servei i és compatible amb els principis d'afavorir l'estalvi i el trasllat de costos que han de regir l'accés i l'ús d'aquest recurs escàs.

Les mateixes consideracions van menar el Síndic a desestimar una queixa que reclamava una tarifa bonificada per a usos de la comunitat de veïns d'un conjunt residencial al terme municipal de Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant (Q 05274/09).

En l'informe de l'any 2008 s'argumentava la conveniència, a criteri d'aquesta institució, de substituir el sistema de tarifació basat en un consum mínim fix que es cobra a l'usuari independentment del seu consum real, per un altre que distingeixi entre una quota fixa, que repercuteix les despeses no vinculades al volum d'aigua consumida, i el consum real de l'usuari, amb l'aplicació de la tarifa que correspongui.

El Síndic va assenyalar que establir una quota fixa comporta que la informació que figura a la factura sigui més clara i entenedora, de manera que permet conèixer, fàcilment i de forma segregada, l'import que el gestor del servei repercuteix individualment a cada usuari pel fet de tenir-hi accés i el preu de l'aigua realment consumida per cadascú en el període de facturació.

En aquest sentit, establir una quota fixa que reculli els costos del servei que no depenen del volum consumit permet una millor comprensió del cost global de l'accés al servei i, per tant, pot actuar també, des d'aquesta perspectiva, com a incentiu a l'estalvi d'un recurs escàs. La claredat informativa en la facturació del consum domèstic és un factor determinant per afavorir la conscienciació dels ciutadans per a l'estalvi.

Per contra, el sistema basat en un consum mínim no permet distingir amb claredat la part de la factura que respon a despeses de disponibilitat del servei i la que repercuteix l'aigua efectivament consumida, de manera que genera la percepció en l'usuari que paga per una aigua que no fa servir, perquè el que consta en la factura és un preu per uns metres cúbics que no ha consumit.

A aquesta confusió, cal afegir-hi, com evidencia una queixa tramitada l'any 2009, que quan el consum real és inferior al mínim, però és la base per calcular el consum real del període següent, l'usuari percep que una part del consum el paga dues vegades: com a consum mínim en un període i com a real en el següent. Així ho va indicar el Síndic a l'Ajuntament de Calella, quan un ciutadà va manifestar el seu desacord amb el fet que en una factura, per determinar el consum facturable, s'havien restat els 25 m³ de consum real del període anterior, però en aquell període es van cobrar els 36 m³ establerts com a consum mínim (Q 01716/09).

El sistema de facturació basat en un consum mínim genera confusió sobre els conceptes facturats i amb relació a l'aigua realment consumida

Així mateix, amb relació al plantejament de substituir el sistema tarifari basat en un consum mínim, alguns dels ajuntaments amb una incidència elevada d'habitatges de segona residència en el seu territori a qui el Síndic va traslladar aquesta proposta han expressat la seva preocupació perquè un canvi de sistema tarifari perjudiqui els veïns residents amb residència permanent al municipi.

Amb relació a aquesta qüestió, cal destacar, primerament, que en la prestació de serveis públics municipals ha de regir el principi d'igualtat de tracte i no discriminació, tant en l'accés al servei com en la contraprestació exigida, de manera que la condició de resident no pot fonamentar un tracte desigual a l'hora de facturar el servei de subministrament d'aigua.

Dit això, també cal assenyalar que el sistema basat en un consum mínim no suposa, per si mateix, un tracte diferenciat entre residents i no residents, si els paràmetres són els mateixos per a tothom. Una altra cosa és que el pes relatiu de la despesa fixa o estructural en el cost total del servei per a l'usuari sigui proporcionalment superior en el cas d'un habitatge de segona residència, on, presumiblement, el volum d'aigua consumida serà inferior. Però aquest fet es produeix igualment si les despeses no vinculades al volum consumit es repercuteixen mitjançant una quota fixa.

En definitiva, el que el Síndic ha plantejat és que si les tarifes –quota fixa o consum mínim i preu de l'aigua consumida– són les mateixes per a tots els usu-

aris domèstics d'una zona determinada, l'elecció d'un o altre sistema no hauria de tenir cap incidència en aquella proporció entre la despesa fixa i el consum real, que depèn de les pautes de consum de cadascú i no del sistema de tarifació. Així ho va indicar el Síndic als ajuntaments de Roses i Calafell (Q 01377/08 i 02598/09, respectivament).

3. Incidències i dificultats en la gestió del servei

Tal com ha assenyalat el Síndic en altres ocasions, és la reglamentació concreta que ha de regular el servei la que ha de determinar el contingut específic de drets i d'obligacions de la relació que s'estableix entre el prestador del servei de subministrament d'aigua i l'usuari. D'altra banda, la relació de servei s'ha de documentar per escrit en un contracte o una pòlissa de servei que reculli les condicions singulars de la prestació contractada.

També cal remarcar que la manca de reglamentació de les condicions del servei de subministrament d'aigua i dels drets i deures de cada part perjudica l'usuari, que és la part més feble en la relació, per la manca de paràmetres per exigir els seus drets. Cal, per tant, que els usuaris coneguin aquesta regulació, que s'hauria d'annexar a la pòlissa o al contracte o referenciar-ne la publicació, per garantir que estiguin informats de les característiques de la prestació que contracten, els seus drets i les obligacions, i la forma d'exercir-los.

> **Els ajuntaments han de regular el servei de subministrament d'aigua i difondre aquesta regulació entre els usuaris**

És per això que el Síndic insisteix en la necessitat d'establir i de difondre aquesta regulació. Així ho va indicar amb relació a una queixa relativa al municipi d'Àger, Q 02389/09, en què la facturació del consum d'aigua era anual i hi havia una discordança entre el volum d'aigua facturat successivament. El promotor de la queixa també assenyalava que no tenia contracte o pòlissa de subministrament formalitzada amb la companyia subministradora i que havia formulat una reclamació a l'Ajuntament sense resposta. A hores d'ara, si bé l'Ajuntament d'Àger ha indicat al Síndic que ja s'havia aprovat i publicat el reglament regulador del servei i que les lectures i la facturació es fan actualment de forma trimestral, està pendent d'una informació complementària amb relació a la regularització de les lectures i la facturació de períodes anteriors.

També presenten una complexitat específica els casos, que encara persisteixen, de subministraments a diferents usuaris amb un mateix comptador. Aquest també és el cas d'una queixa plantejada per un veí de Tarragona, derivada del fet que a l'immoble on resideix hi hagi un comptador d'aigua comunitari i que el titular de la pòlissa de subministrament sigui la mateixa comunitat de propietaris (Q 04725/09).

Aquesta situació comporta que, quan alguns veïns deixen de pagar la quota de la comunitat que els correspon, l'empresa prestadora del servei d'aigües ordena, amb l'avís previ, la interrupció del subministrament d'aigua, amb el conseqüent perjudici que aquesta situació comporta per als veïns que, com el promotor de la queixa, estan al corrent del pagament de les quotes que els corresponen i veuen, no obstant això, que no poden disposar del servei d'aigua.

La problemàtica es veu agreujada pel fet que, d'acord amb el Reglament del servei d'abastament d'aigua potable a Tarragona, no és possible la coexistència d'una pòlissa comunitària i de pòlisses individuals en un mateix edifici.

Aquesta queixa està actualment en tramitació, pendent de l'anàlisi de la normativa d'aplicació, per valorar si escau proposar un canvi normatiu que permeti resoldre la problemàtica de referència.

En aquest epígraf també cal fer referència a les incidències i les dificultats en la gestió del servei de subministrament d'aigua a una actuació relativa al procés de regularització d'uns subministraments d'aigua on no s'havien practicat lectures durant un termini molt perllongat, al municipi de Vilabella (Q 03590/08).

Un cop constatada aquesta circumstància, l'Ajuntament de Vilabella va passar al cobrament del volum d'aigua enregistrat i no facturat, sens perjudici d'aplicar la totalitat de l'aigua consumida al primer tram de facturació en els casos de fuita acreditada.

El Síndic va considerar que, certament, el criteri general que ha de regir la prestació del servei públic de subministrament d'aigua ha de ser el d'igualtat de tracte a tots els usuaris, tal com assenyalava l'Ajuntament en el seu informe. Aquesta igualtat és aplicable tant en l'accés al servei com en l'aplicació del règim tarifari, que ha de ser igual per a tothom, sens perjudici de singularitats fonamentades en motius objectius i raonables que es puguin establir. La igualtat de tracte també implica que les solucions que s'adoptin hagin de ser idèntiques per a situacions que també ho són.

A les consideracions anteriors, cal afegir-hi que, en un context de promoció de l'estalvi i ús responsable d'un recurs natural escàs, el criteri general ha de ser facturar tota l'aigua consumida efectivament, i que és legítim fixar unes tarifes més elevades per als trams superiors de consum, com a incentiu al consum responsable i a l'autolimitació dels usuaris.

Un cop fetes aquestes consideracions, el Síndic va indicar, però, que en el cas plantejat calia distingir tres supòsits diferents, que havien de tenir també un tracte diferent.

En els casos en què s'havia comprovat que el comptador estava espatllat va entendre que, per regularitzar la facturació i atès que no era possible determinar el consum real, calia aplicar una estimació ponderada, ajustada a l'històric de facturació de l'usuari. En aquest sentit, va indicar que la mitjana de facturació dels dos anys anteriors podria ser un paràmetre raonable, sens perjudici que el reglament del servei determinés un període diferent per a aquests supòsits.

En els casos en què s'havia verificat que el comptador funcionava correctament, va considerar que corresponia facturar el volum d'aigua efectivament consumida, d'acord amb el que s'ha assenyalat. Això no obstant, també va indicar que, en aquest cas, la regularització havia de tenir un topall.

El fonament d'aquest plantejament rau en el fet que la causa d'aquesta situació era una incidència –substancial i perllongada– en la gestió del servei, que no era imputable als usuaris sinó al titular del servei. Tal com s'ha assenyalat més amunt, l'usuari ha d'abonar l'aigua que consumeix, però també cal tenir en compte que, quan la facturació ha estat irregular durant un període perllongat, la regularització d'aquesta situació ha de tenir un límit.

El Síndic va considerar que el límit es podria situar en el total facturat globalment en els dos anys anteriors a la regularització, de manera que la factura de regularització no hauria de superar aquella quantitat global. Tot i que és difícil definir i fonamentar un topall a la regularització, va entendre que la facturació ajustada a dos anys donava un marge prou ampli per no propiciar una condonació general del volum consumit i no facturat al seu dia, alhora que permetia evitar que la irregularitat repercutís de forma exclusiva i en un import molt elevat en l'usuari, que no havia intervingut en la generació de la situació irregular.

Un darrer supòsit feia referència els casos en què s'havia constatat una fuita a la xarxa individual que havia provocat un consum desmesurat. El Síndic va entendre que en aquests casos calia facturar l'aigua consumida i en repartiment per trams d'acord amb l'històric de consum.

> **Si el servei no s'ha facturat correctament, la regularització que es faci ha de tenir un topall màxim per no perjudicar l'usuari**

Ara bé, si la fuita havia coincidit amb la facturació irregular o no havia estat detectada abans per manca de lectura, el Síndic va considerar que calia tenir en compte que les factures successives no havien reflectit el consum real que marcava el comptador i no havien actuat, per tant, com a alerta a l'usuari. Per aquest motiu, entenia que també calia aplicar a aquest supòsit el topall basat en l'històric de facturació assenyalat més amunt. L'Ajuntament de Vilabella no va acceptar aquesta recomanació.

4. Aigües de Barcelona i empreses participades

El conveni formalitzat amb Aigües de Barcelona (AGBAR) permet al Síndic plantejar a aquesta entitat, quan escau adreçar-se a l'empresa subministradora i no al titular del servei, les queixes que tenen a veure amb el subministrament d'aigua en municipis on aquest servei el presta el grup Agbar.

Durant l'any 2009, han estat diverses les queixes tramitades en el marc de l'aplicació del conveni esmentat. Destaca una actuació al municipi de Cambrils, queixa 04567/06, en què la informació facilitada per l'empresa gestora del servei i el mateix Ajuntament ha permès al Síndic suggerir que s'apliqui a la promotora de la queixa la regularització prevista al reglament del servei per als supòsits de mal funcionament del comptador. L'Ajuntament de Cambrils ha acceptat aquest suggeriment.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 03062/07 Q 01741/08	L'aplicació d'un tractament tarifari específic al consum d'aigua provocat per una fuita
Q 00060/08 Q 05274/09	El consum domèstic com a servei essencial i la tarifa de l'aigua
Q 01716/09	Consum mínim i regularització a lectura real

Q 01377/08 Q 02598/09	El preu de l'aigua i la condició de resident
Q 02389/09	Regularització de factures en un subministrament d'aigua sense contracte
Q 04725/09	Comptador únic en una finca dividida horitzontalment
Q 03590/08	Manca de lectures durant un període perllongat
Q 04567/06	Regularització d'una factura per mal funcionament del comptador

2.5. El gas

La configuració com a servei d'interès general

Tal com s'assenyalava en aquest mateix apartat de l'informe de l'any 2008, el gas natural, com a subministrament energètic, forma part dels subministraments domèstics bàsics que, per la incidència que tenen en la vida diària de les persones, i tot i que els prestin empreses privades en un entorn de mercat, requereixen una protecció especial per a l'usuari, des de la perspectiva d'accés i de condicions de prestació, a diferència d'altres serveis que s'ofereixen també en un entorn de mercat i que no tenen aquesta connotació de servei essencial o bàsic per a les persones.

En aquest grup s'inclouen tradicionalment els serveis d'aigua –que conserva la configuració legal de servei públic de titularitat municipal– d'electricitat i de telefonia fixa, tot i que, sobretot en l'àmbit de les telecomunicacions, hi ha una sèrie de serveis que tenen una incidència creixent en la vida quotidiana (la telefonia mòbil, la connexió a Internet per banda ampla, la TDT), la regulació de la qual s'ha d'adaptar també a aquesta realitat.

A diferència de la connexió a la xarxa de subministrament elèctric i d'alguns serveis de telecomunicacions, però, l'accés a subministrament de gas natural no es configura, en el marc normatiu que dimana de la Unió Europea, com un dret d'accés universal, que els ciutadans poden exigir des de qualsevol punt del territori on resideixin, sinó que està condicionat a l'existència de xarxa de subministrament a la zona en condicions que permetin de proveir-lo.

Aquesta diferència no exclou, però, l'aplicació d'altres paràmetres sobre les condicions del servei que reben els usuaris que són comuns als serveis bàsics o essencials. Formen part d'aquesta esfera de protecció específica del consumidor, entre d'altres, l'accés en condicions d'igualtat allà on la infraestructura de xarxa ho permet, el dret a rebre un servei subjecte a determinats paràmetres de qualitat i regularitat, la disponibilitat de tarifes específiques per garantir l'accés quan es compleixen determinades condicions de capacitat econòmica o el fet que la interrupció del servei estigui subjecte a determinats requisits i garanties. El Síndic ha de vetllar pel compliment d'aquests drets dels usuaris d'aquest servei, a l'empara del manament que li atorga l'article 78 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

> **El subministrament de gas natural és un servei d'interès general i els usuaris tenen dret a rebre'l amb determinades condicions i garanties**

1. Gas Natural

Les inspeccions periòdiques de les instal·lacions

Enguany s'ha plantejat quin és el contingut de les inspeccions periòdiques i obligatòries que ha de fer l'empresa distribuïdora de gas per verificar l'estat de les instal·lacions. En aquest cas, tot i que el cost de la inspecció és a càrrec de l'usuari, l'import el fixa el Departament d'Economia i Finances.

En la queixa 00066/09, la persona interessada exposava que l'empresa autoritzada per Gas Natural perquè fes les inspeccions periòdiques no va voler revisar la cuina de flama adduint que, per un canvi de la normativa, els aparells receptors ja no eren objecte de la inspecció.

La interessada es va adreçar a la companyia per exposar la seva disconformitat amb la negativa del tècnic que havia de revisar la instal·lació perquè considerava que era contrària al punt 8 de la guia pràctica d'inspecció periòdica d'instal·lacions de gas domèstiques i comercials que Gas Natural va distribuir entre els usuaris. En la guia hi constava expressament que: "El tècnic comprovarà les condicions de funcionament dels aparells de gas, com ara: a) l'existència i bon funcionament dels dispositius de seguretat per extinció o detecció de flama, o per anàlisi d'atmosfera [...]".

Les respostes que la interessada va rebre del servei d'atenció al client de Gas Natural confirmaven la interpretació que havia fet el tècnic de la normativa, pel que fa al contingut de la inspecció periòdica, i per tant, confirmaven l'exclusió de la revisió dels trams de connexió dels aparells en virtut del Reglament tècnic

de distribució i utilització de combustibles gasosos (art. 2 i 7 del Reial decret 919/2006, de 4 de setembre de 2006, pel qual s'aprova el Reglament tècnic de distribució i utilització de productes gasosos i les seves instruccions tècniques complementàries).

Segons el que va informar la interessada, al cap d'uns quants dies, va rebre una oferta comercial en què se li oferien els serveis de manteniment de la instal·lació de gas per a tot l'any i, en aquest servei, sí que s'hi feia una revisió de la cuina. Tanmateix, aquest servei s'havia de contractar a banda i suposava un cost molt més elevat que la tarifa de la inspecció periòdica de la instal·lació.

Davant les dificultats i les contradiccions per determinar amb exactitud l'abast de la inspecció periòdica, el Síndic va demanar informació del contingut mínim de la inspecció periòdica a la companyia Gas Natural.

Gas Natural va informar el Síndic que, a banda del Reglament tècnic de distribució i utilització de combustibles gasosos, el Grup Gas Natural disposava de les seves pròpies instruccions tècniques complementàries que regulaven com s'havien de portar a terme les inspeccions periòdiques i establien un procediment que incrementava la seguretat, i que, certament, la inspecció comprenia des de la clau d'usuari fins als aparells de gas, aquests inclosos.

Segons el que informava la companyia subministradora de gas, a causa d'una incidència en algunes empreses que efectuen la inspecció periòdica, no tenien coneixement de l'actualització d'aquesta norma tècnica.

El conveni amb Gas Natural permet a l'empresa detectar una mala pràctica d'algunes empreses autoritzades en l'abast de les revisions periòdiques

Gas Natural va comunicar que havia procedit a rectificar la incidència i va informar les empreses col·laboradores d'aquesta interpretació. Així mateix, s'estaven fent les visites oportunes per realitzar la prova de mínims als clients que no la tinguessin realitzada, entre ells, la interessada que va presentar la queixa.

De fet, uns dies més tard la interessada va informar el Síndic que novament aquell inspector s'havia adreçat al seu domicili per portar a terme, aquesta vegada, sí, la inspecció periòdica de la instal·lació de gas del seu domicili de forma completa.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00066/09	L'abast de les revisions periòdiques

2.6. El dret a la mobilitat

Les administracions públiques han de donar resposta a les necessitats de la comunitat amb el màxim grau d'eficàcia i amb el mínim cost social. Quan es parla del dret a la mobilitat es fa referència de retruc a altres drets estatutaris i constitucionals com ara el dret a la lliure circulació.

1. Alguns aspectes de la tarifació

Quan la titularitat del servei és pública, no s'exclou la tutela general que correspon als consumidors i els usuaris, sinó que el fet que sigui un servei públic inclou un grau addicional de garantia.

Així, si l'usuari, per raons socials o econòmiques, es beneficia d'un determinat descompte en el preu total dels viatges, aquest fet no pot suposar un menysteniment dels seus drets ni haver de suportar unilateralment el risc i ventura d'aquesta adquisició. Aquest avançament del preu també comporta un benefici per a l'empresa titular del servei, en tant que facilita –per a ambdues parts– la utilització del servei que farà de forma repetida aquella persona.

El Síndic va fer aquestes consideracions a l'ATM (Autoritat del Transport Metropolità), en el marc de les queixes 00557/09 i 10001/09, perquè l'empresa havia denegat als usuaris el bescanvi del títol de transport multiviatges pel mateix motiu: tan sols es permet el bescanvi quan el títol està malmès o bé quan s'esdevé un canvi de tarifes.

En el primer cas, la queixa la plantejava una jove estudiant universitària que havia adquirit la targeta T-Jove i, per tant, va avançar el pagament dels viatges que faria en els noranta dies següents a la validació de la targeta.

Al cap d'uns quants dies, la noia, segons el que manifesta, va ser víctima d'un furt i va perdre la targeta que li permetia fer ús del transport públic de forma il·limitada durant els mesos següents.

Amb la confiança que el títol de transport era personalitzat, va demanar un duplicat de la targeta amb

els viatges que li faltaven per fer. Tanmateix, l'ATM va informar la interessada que no podia anul·lar la targeta i, per tant, el robatori d'aquell títol personalitzat tenia el mateix tractament que qualsevol altra pertinença, com ara els diners, que portés al bitlleter.

> **Els títols de transport amb descomptes en el preu no poden suposar un menysteniment dels drets de l'usuari**

El Síndic es va adreçar a l'ATM perquè l'informés sobre la impossibilitat de fer duplicats dels títols de transport personalitzat. L'ATM va informar que eren títols personalitzats pel fet que es feia constar manualment el DNI a la T-Jove, però no se'n podia fer cap seguiment específic si no es disposava de l'original per llegir la banda magnètica. Així mateix, va afegir que estava previst per a l'any 2012 la implantació d'un sistema tarifari integrat per a tot Catalunya amb tecnologia electrònica que permetrà que, en casos com aquest, es pugui donar de baixa la targeta robada i fer la compensació adequada.

El Síndic va considerar que la interessada havia adquirit el títol de transport amb la confiança que el títol era personalitzat. Atès que amb la compra del títol de transport es formalitza un contracte d'adhesió que disposa un seguit de condicions que en cap cas l'usuari ha pogut negociar, és cabdal que l'usuari, abans de l'adquisició d'un dels tipus concret d'abonament, disposi de tota la informació perquè pugui valorar l'oportunitat de fer una determinada inversió pel pagament avançat dels serveis i que aquesta opció pugui ser la més adequada possible als seus interessos econòmics.

Per tant, i a banda de lamentar que encara no es disposi dels mitjans electrònics que permetin un control de les targetes que són personalitzades, es va suggerir que es tornés a valorar la possibilitat de bescanviar la T-Jove que va ser sostreta a la interessada per una altra de les mateixes característiques o similars que permetés compensar econòmicament els perjudicis soferts arran del robatori de la targeta. Aquest suggeriment no va ser acceptat per l'ATM.

La segona queixa (Q 01001/09) va ser exposada per un usuari habitual del transport públic i que adquiria cada mes una targeta multiviatge unipersonal (T50/30) de tres zones. Malauradament l'usuari, després d'una primera validació, va patir una malaltia que feia impossible l'ús de la targeta.

> **El Síndic insta l'ATM a informar millor l'usuari sobre les condicions de bescanvi de títols**

L'usuari va aportar la targeta no utilitzada i va informar que podia aportar la baixa laboral que justificava la impossibilitat de fer ús del transport públic. En un primer moment, l'ATM l'hi va denegar adduint que la T50/30 era la targeta més avantatjosa econòmicament i, per tant, no se'n podia emetre el duplicat.

En aquest supòsit, el Síndic va recordar novament a l'ATM que el fet de disposar d'una tarifa més avantatjosa pel pagament per endavant d'un determinat nombre de bitllets no pot suposar un menysteniment dels drets de la persona, ja que aquest fet facilita –per a ambdues parts– la utilització del servei que de forma repetida farà aquella persona.

En els dos casos, l'ATM es va comprometre a informar a bastament l'usuari de la impossibilitat de bescanviar els títols de transport en altres casos que no siguin tan evidents com el canvi del títol per defectuós o pel canvi de tarifes.

2. El procés d'implantació del títol de transport gratuït per a menors de 12 anys (T-12) a l'àrea metropolitana

Coincidint amb l'inici del curs escolar 2009-2010 va entrar en vigor un nou títol de transport gratuït per a menors amb edats compreses entre els quatre i els dotze anys a l'àrea metropolitana.

Tot i que el títol es qualifica com a gratuït – l'ús dels mitjans de transport públic dins la corona tarifària és il·limitat i sense contraprestació econòmica– el sollicitant ha d'abonar la quantitat de 35 euros en concepte de despeses d'emissió i de gestió de la targeta.

Les queixes rebudes per aquest motiu, juntament amb el requisit que els infants disposin de DNI per obtenir el títol, van motivar l'inici d'una actuació d'ofici per fer-ne una valoració (A/O 03030/09).

Pel que fa al requisit exigit per obtenir-la T-12, segons el que es desprèn del Reglament d'utilització, aquesta targeta és un títol de transport personal i intransferible i, a aquest efecte, el títol ha de con-

tenir el nom i els cognoms del titular, i també el número del DNI, NIE o passaport. Per tant, l'acreditació d'aquest títol de transport se supedita a exigir el DNI a menors de catorze anys quan, d'acord amb la normativa bàsica reguladora, l'obligació d'obtenir aquest document està previst, en síntesi, per als més grans de catorze anys.

Per sol·licitar l'expedició del document nacional d'identitat és necessari, entre altres requisits, la presentació del certificat literal de naixement expedit pel registre civil corresponent. El volum de menors de quatre a dotze anys sense DNI o altre document que acrediti la seva identitat que es poden beneficiar d'aquest nou títol de transport, el breu període que es va donar per iniciar els tràmits per obtenir-lo i el nombre d'expedients i assumptes que atenen diàriament els registres civils d'arreu de Catalunya posen de manifest, des del punt de vista organitzatiu, una situació de sobrecàrrega en el treball diari que desenvolupen aquests registres civils, especialment els de grans poblacions.

Per aquest motiu, el Síndic es va adreçar a la Presidència del Tribunal Superior de Justícia per conèixer si s'havia fet una diagnosi sobre l'increment de sol·licituds que es podien arribar a presentar abans del 14 de setembre i les conseqüències que se'n podien derivar, tant per al personal que hi treballa com per als usuaris dels registres civils, especialment pel que fa al Registre Civil Únic de Barcelona; si s'havia previst l'adopció d'alguna mesura extraordinària o de canvis en les estructures organitzatives i d'atenció als ciutadans per fer front a aquesta situació, concretament pel que fa al Registre Civil Únic de Barcelona; i quina valoració feia la Presidència del requisit que exigeix l'EMT que la targeta T-12 vagi acompanyada del DNI/NIE/passaport (o fotocòpia) per a l'acreditació corresponent i, en conseqüència, per obtenir el títol, entre altres qüestions.

En el moment de l'elaboració d'aquest informe s'ha rebut resposta de les administracions afectades i a hores d'ara s'estan estudiant per adoptar la resolució corresponent.

Pel que fa al dret a la mobilitat dels usuaris, cal fer referència a un aspecte relacionat amb l'emissió de la targeta provisional que també ha generat queixes dels sol·licitants. És el cas de diverses famílies que van exposar al Síndic que no disposaven encara del títol provisional a la data d'inici del curs escolar, tot i haver sol·licitat el títol de transport i haver aportat tota la documentació dins de termini, la qual cosa els havia obligat a adquirir un títol de pagament fins que van rebre la targeta provisional (Q 04358/09).

Certament, la concentració previsible d'un nombre important de sol·licituds en un termini curt –el termini per presentar les sol·licituds s'inicia només dos mesos abans de l'inici del curs, en ple període de vacances– i la mateixa novetat de la tramitació justifiquen raonablement que una part de les targetes provisionals no s'haguessin emès i rebut el 14 de setembre de 2009.

Això no obstant, el Síndic va destacar que aquesta circumstància comportava un cost econòmic per als afectats –adquirir transitòriament un títol amb contraprestació– per causes que no els eren imputables. L'ATM va respondre que considerava que aquesta situació quedava compensada amb el fet que la data de renovació del títol estava determinada per la data en què el nen en podia fer ús, de manera que l'endarreriment comportava endarrerir també la data límit a partir de la qual calia renovar-lo.

Per contra, a criteri d'aquesta institució, cal tenir en compte que el dret a accedir a aquest títol va lligat, com a condició principal, a l'edat de l'usuari, i la data límit d'ús establerta, el 31 de desembre de l'any en què el menor compleix dotze anys, amb independència del nombre de renovacions del títol que correspongui fer fins que es compleix aquest requisit.

En conseqüència, el Síndic entén que no suposa cap tipus de compensació endarrerir la data de renovació sense modificar la data límit d'ús. Per aquest motiu, va suggerir a l'ATM que incorporés a les condicions del títol T-12 algun tipus de compensació per a aquests supòsits i va proposar, sens perjudici de qualsevol altra opció equivalent que es considerés més oportuna, les dues alternatives següents:

- Perllongar la data límit de vigència del títol (31 de desembre de l'any de compliment dels dotze anys) per un nombre de dies equivalent als transcorreguts entre l'inici del curs i la data de tramesa del títol provisional.

- Una compensació econòmica, fixada en el cost mitjà del transport públic en una zona tarifària i pel nombre de dies transcorreguts entre la posada en funcionament del títol T-12 i la data de tramesa del títol provisional.

Aquest suggeriment està pendent de resposta.

3. La tarifació social de l'EMT (Entitat Metropolitana del Transport)

El Síndic ha rebut diverses queixes de persones que, tot i disposar d'uns recursos econòmics escassos, no han pogut continuar gaudint de la gratuïtat dels tra-

jectes pel fet de passar a rebre una pensió de viduïtat minsa que, en alguns casos, suposa un increment de quinze euros mensuals respecte dels ingressos que li donaven dret a gaudir de la gratuïtat.

El fet que sovintegin queixes com aquesta fa pensar que els requisits econòmics que s'exigeixen per ser beneficiari de la tarifació social són excessivament restrictius i, per tant, no donen resposta a la necessitat social actual.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici (A/O 01156/09), el Síndic va recordar a l'EMT que els poders públics han de promoure la satisfacció adequada de les necessitats de transport dels ciutadans amb una atenció especial a les categories socials desfavorides i a les persones amb capacitat reduïda i que és mitjançant la tarifació social que es pot garantir i fomentar el dret a la mobilitat de les persones amb escassos recursos econòmics.

El Síndic ha fet suggeriments per millorar aspectes de la tarifació social

Per tant, en lloc de fer constar com a indicatiu el valor de l'IPREM (indicador públic de renda d'efectes múltiples) s'ha suggerit que es canviï per l'IRSC, que és l'índex propi de Catalunya per determinar la renda de suficiència i és aquest indicador el que determina de forma general quan es considera que hi ha una manca de recursos econòmics i, per tant, no es disposa del nivell econòmic necessari per poder viure amb dignitat. A hores d'ara, el Síndic està pendent de rebre la resposta de l'Administració.

4. Els peatges del túnel del Cadí

Un usuari habitual del túnel de Cadí va exposar al Síndic la seva disconformitat amb la denegació, per part de l'empresa concessionària del túnel del Cadí, de la devolució dels peatges pagats des del 30 d'abril fins el 26 de juny de 2008. L'interessat exposava que cada dos anys calia acreditar que continuava empadronat en un dels municipis de les comarques beneficiàries de la bonificació (Q 03185/09).

L'interessat es va adonar que no havia presentat la documentació acreditativa quan va rebre els càrrecs dels peatges i va aportar en aquell moment tota la documentació necessària per acreditar que continuava empadronat en un municipi de les comarques beneficiàries i, en conseqüència, va sol·licitar la devolució dels peatges que li havien estat carregats.

Davant la negativa del Departament de Política Territorial i Obres Públiques, el Síndic va suggerir que es retornés l'import dels peatges pagats atès que del Decret 651/2006, pel qual s'aprova el sistema de descomptes per als usuaris del túnel del Cadí, no se'n desprèn que hagi de ser el ciutadà qui de forma periòdica informi l'empresa concessionària que res no ha canviat de la seva situació. I quan el beneficiari acrediti que continua gaudint de la condició de resident, el fet d'excloure'l de la bonificació per aquest motiu pot donar lloc a l'incompliment del Decret sense que hi hagi cap norma de rang legal o reglamentari que així ho determini.

L'Administració pot detectar, d'ofici, si s'han perdut o no les condicions per gaudir de bonificacions

D'altra banda, i atès que era la societat concessionària qui tenia l'obligació de lliurar la documentació i la informació necessària per a la comprovació i la verificació de les dades assenyalades, es va suggerir que es valorés la possibilitat de confirmar les dades d'una altra manera més àgil com, per exemple, per mitjà de declaracions responsables dels usuaris beneficiats pel descompte, en què quedi constància que el ciutadà declara que continua essent resident, amb l'advertiment previ al declarant sobre la possible responsabilitat en la qual pot incórrer en cas que la informació no sigui certa i sens perjudici de la investigació d'ofici que sigui procedent en cas de dubte fonamentat. El suggeriment no va ser acceptat.

5. L'ús de cadires de seguretat per a infants en el servei de taxi

De conformitat amb el que estableix l'article 117 del Reglament general de circulació, als vehicles turismes, els menors de dotze anys i amb talla inferior a 135 centímetres han de viatjar en un dispositiu de retenció homologat per al seu pes i la seva edat.

L'article 119.2.*a* disposa una excepció a aquesta regla general, en el cas dels taxis "quan circulin en trànsit urbà o àrees urbanes de grans ciutats". En conseqüència, no hi ha una exempció absoluta d'aquesta obligació per als vehicles taxi, sinó limitada als àmbits esmentats, fora dels quals, els infants amb talla inferior a 135 centímetres també haurien de viatjar obligatòriament amb els mecanismes de retenció homologats.

D'acord amb aquesta previsió legal, cal entendre que aquests viatgers han de poder fer un trajecte en taxi que impliqui l'ús obligatori de dispositius de retenció infantil i, conseqüentment, els taxis amb llicència de transport interurbà de viatgers han de poder incorporar aquests mecanismes, si els ha estat prèviament requerit i el trajecte que s'hagi de fer així ho requereixi.

Partint d'aquesta constatació i de la queixa d'un veí de Terrassa, que no va poder fer un desplaçament a l'aeroport de Barcelona amb un taxi que disposés d'una cadireta infantil per al seu fill (Q 00879/08), el Síndic va voler iniciar una actuació d'ofici, atès que es tracta d'una qüestió que afecta potencialment una pluralitat indefinida de persones, per valorar la disponibilitat d'aquest servei (A/O 03594/08).

La disponibilitat de cadiretes per a infants en taxis ha de ser amb la sol·licitud prèvia a la prestació del servei

En el marc d'aquesta actuació, aquesta institució va plantejar al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que calia garantir que els usuaris del servei de taxi que han de viatjar amb mecanismes de retenció infantil puguin accedir a aquest servei per a trajectes en què aquest dispositiu sigui exigible, de conformitat amb les normes ressenyades més amunt. Aquesta recomanació es va formular amb el benentès que el dispositiu només hauria de ser exigible després d'haver-ho demanat prèviament per a un servei concertat, ja que la disponibilitat permanent i per a tots els vehicles amb llicència interurbana no seria probablement proporcional a les necessitats i podria perjudicar o limitar els serveis o les demandes d'altres usuaris.

El Departament de Política Territorial i Obres Públiques va indicar al Síndic que sotmetia al Consell del Taxi la viabilitat d'incloure en les normes que regulen aquest servei una previsió amb relació a aquests dispositius que concretés en quines circumstàncies i amb quins requisits seria obligatori disposar-ne. Aquesta valoració està pendent de concretar-se al moment de cloure la redacció d'aquest informe.

6. El servei de Bicing

En l'informe de l'any 2008 s'exposava que el Síndic havia obert una actuació d'ofici davant les queixes presentades per molts usuaris de Bicing en què exposaven la immediatesa amb què es fan efectives les penalitzacions i els recàrrecs per un suposat excés de temps d'ús de la bicicleta, més enllà del temps permès (Q 04884/08, Q 04966/08).

La dificultat de mitjans probatoris de què disposa l'usuari per demostrar que va fer un ús correcte de la bicicleta fa necessari que l'usuari pugui fer ús de sistemes com el d'arbitratge. Tanmateix, es va constatar en les condicions d'ús del servei que Bicing que, tot i estar adherit al Tribunal d'Arbitratge de Barcelona (servei que suposa un cost a l'usuari), no constava que estigués adherit a la Junta Arbitral de Consum o bé a la Junta Arbitral de Transport (ambdós, serveis gratuïts per al ciutadà).

El Síndic va suggerir que si Bicing estava adherit a les juntes d'Arbitratge esmentades, es modifiqués la redacció de la clàusula i es comuniqués a tots els usuaris aquesta modificació, ja que no informar d'aquesta possibilitat l'usuari, suposa menystenir el dret bàsic a obtenir una informació veraç i entenedora (A/O 03253/09).

Aquest suggeriment va ser acceptat i es va modificar la clàusula del contracte, fet que es va comunicar als usuaris.

Enguany s'han continuat rebent queixes amb relació als recàrrecs, les penalitzacions o els bloqueigs de les targetes d'usuaris per haver considerat que no s'havia retornat la bicicleta o bé que l'usuari s'havia excedit en l'ús (Q 01071/09, Q 01581/09, Q 01581/09, Q 01622/09, Q 02421/09, Q 02922/09).

Sovint, quan el Síndic ha demanat informació sobre les queixes rebudes, el servei de Bicing hi ha detectat alguna incidència, sobretot en les estacions que justifiquen la devolució del recàrrec o la penalització.

El Síndic suggereix a Bicing la millora de la informació sobre els organismes arbitrals de consum

Tanmateix, en dos casos, Bicing no va detectar cap incidència en les estacions que sovintejaven els usuaris. En ambdues queixes, el Síndic va suggerir que, a més d'incorporar les modificacions que poguessin assegurar un funcionament correcte del servei, es valorés la possibilitat de moderar la penalització quan l'usuari és habitual, utilitza el servei des de fa temps i fins aquell moment ha fet un ús correcte del servei sense patir cap incidència. El suggeriment està pendent d'acceptació (Q 01509/09, Q 01663/069).

7. Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

El Síndic ha rebut una queixa (Q 03554/09) en què la interessada exposava la seva disconformitat amb la denegació del carnet de pensionista tipus A, que li suposaria la gratuïtat del transport públic.

La interessada demanava que se li atorgués el carnet de forma retroactiva, ja que disposava del certificat de l'ICASS (Institut Català d'Assistència i Serveis Socials) en què se li reconeixia un grau de disminució, i en aquell moment la interessada no rebia cap pensió.

El Síndic va considerar que, segons el que consta en les condicions per aconseguir el carnet de pensionista, cal acreditar amb un certificat de la Seguretat Social o d'una entitat anàloga no haver disposat de cap tipus de pensió. I, atès que la interessada no va acreditar aquest extrem, el Síndic va concloure la seva intervenció sense considerar que hi hagués hagut cap irregularitat en l'actuació de Ferrocarrils de la Generalitat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00557/09 Q 01001/09	Títols de transport
Q 04358/09 A/O 03030/09	La T-12
Q 03185/09	Peatges al túnel del Cadí
AO 01156/09	Tarifació social
Q 00879/08 A/O 03594/08	Seguretat dels infants en el servei de taxi
Q 01071/09 Q 01378/09 Q 01581/09 Q 01622/09 Q 02421/09 Q 02922/09 Q 04884/08 Q 04966/08 Q 01509/09 Q 01663/09	El servei de Bicing
A/O 03253/08	L'arbitratge en el servei de Bicing
Q 03554/09	Disconformitat amb la denegació del carnet de pensionista

2.7. Les administracions competents en l'àmbit del consum

En el marc de la supervisió que aquesta institució porta a terme de l'actuació de les administracions públiques amb competències en matèria de consum, el Síndic també ha analitzat les queixes plantejades per persones que s'havien adreçat a una oficina comarcal o municipal d'informació al consumidor o a l'Agència Catalana del Consum (ACC) i no havien quedat satisfetes amb les actuacions que aquests organismes havien dut a terme davant la seva consulta o reclamació de consum.

Sovint, la queixa del ciutadà té a veure amb la lentitud de gestió per part de l'oficina de consum que, alhora, pot estar causada per una manca de recursos personals suficients. Garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris amb procediments eficaços és un manament constitucional. Aquest manament va ser recordat a l'Ajuntament de Sant Boi en la queixa 04584/08, atès que s'havia tardat vuit mesos a notificar a l'interessat l'inici d'un procediment de mediació. Per tant, el Síndic va suggerir que s'habilitessin els mitjans personals i materials necessaris per oferir al consumidor un procediment eficaç de protecció dels seus drets i evitar d'aquesta manera una dilació en el temps que tan sols pot incrementar la percepció de desprotecció del consumidor. L'Ajuntament va acceptar el suggeriment i va informar que, per oferir un procediment eficaç i agilitar la tramitació de les reclamacions, s'havia incorporat un nou tècnic a l'oficina municipal d'informació al consumidor (OMIC).

> **La lentitud en els procediments incrementa la sensació de desprotecció del consumidor**

En altres casos, les queixes fan referència a la manca d'informació que el ciutadà ha rebut des de l'oficina de consum. Aquest va ser el cas de la queixa 04521/08, en la qual la persona interessada va posar de manifest que després de quatre mesos no havia rebut cap informació de l'Agència Catalana del Consum a la reclamació que havia presentat mitjançant el formulari de la pàgina web de l'Agència. Si bé és cert que posteriorment va rebre una comunicació d'arxivament del Consell Comarcal d'Osona per no haver estat possible de contactar amb l'empresa, no consta que l'Agència Catalana del Consum hagués informat la persona interessada del trasllat de la reclamació a una altra administració. En vista d'això, el Síndic va suggerir que s'introduís la pràctica d'informar la persona interessada del trasllat de la seva reclamació a una altra administració perquè el consumidor reclamant disposés d'una informació actualitzada de quina és l'administració que coneix i tramita la seva reclamació. A hores d'ara, l'Administració encara no ha donat resposta al suggeriment.

Enguany es constata, un cop més, que la majoria de queixes fan referència al desencís del ciutadà davant la impossibilitat de resoldre el conflicte de consum quan l'empresa reclamada no ha acceptat ni la mediació ni l'arbitratge de consum proposat per l'Administració, la qual cosa porta el ciutadà a qüestionar-se l'eficàcia d'aquests mecanismes de resolució de conflictes alternatius a la via judicial i de considerar, sovint, que l'oficina pública de consum no ha actuat correctament.

Així ho van manifestar els promotors de la queixa 01170/09, relativa a la intervenció de l'OMIC de Barcelona davant una reclamació relacionada amb l'adquisició d'un aparell frigorífic que va resultar defectuós i els de la queixa 02952/09, en la qual l'OMIC de Caldes de Montbui va intervenir davant una reclamació contra l'empresa Telefónica, o els de la queixa 02694/09, referida a la intervenció de l'OMIC de Viladecans amb relació a la compra d'un aparell d'aire condicionat defectuós.

En tots aquests casos, el Síndic va donar per finalitzades les seves actuacions perquè va entendre que les oficines de consum havien dut a terme totes les actuacions al seu abast, d'acord amb les funcions que tenen encomanades, atès que tant la mediació com l'arbitratge de consum són mecanismes de resolució de conflictes que requereixen l'acord d'ambdues parts per arribar a una solució sobre el conflicte de consum, de manera que si l'empresa reclamada no accepta la mediació o l'arbitratge proposat per l'oficina de consum, al consumidor no li queda cap altra alternativa que la d'adreçar-se a la via judicial per defensar la seva pretensió, sense que d'això se'n pugui desprendre una actuació irregular de l'Administració.

Cal dir, no obstant això, que si dels fets denunciats pel consumidor es deriven indicis d'infracció administrativa, l'Agència Catalana del Consum pot iniciar les actuacions d'investigació oportunes i pot incoar, si escau, un procediment sancionador, tal com va succeir en el cas plantejat pel promotor de la queixa 00385/09, relativa a una reclamació contra un concessionari de vehicles on el consumidor havia adquirit un automòbil que va resultar defectuós. En aquest cas, no es va arribar a cap acord entre el consumidor i l'empresa reclamada perquè aquesta última no va acceptar ni la mediació ni l'arbitratge de consum, però l'ACC va incoar un expedient sancionador, en el marc del qual es determinarà si l'empresa denunciada ha infringit la normativa vigent i si correspon la imposició d'alguna sanció.

Totes aquestes qüestions ja van ser abordades amb detall en l'actuació d'ofici 03256/07, en la qual es va analitzar el funcionament de les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor (OMIC i OCIC) d'arreu de Catalunya.

En aquell estudi ja es va posar de manifest, entre altres qüestions, que el servei d'atenció al consumidor ha de tenir identitat pròpia i que els ajuntaments que optin per establir-lo ho han de fer com un acte de govern, definint clarament el servei i dotant-lo de prou recursos, tant personals com econòmics, per evitar que possibles mancances de recursos, sobretot personals, puguin repercutir negativament en els drets dels consumidors que s'hi adrecen.

Així mateix, en aquella actuació també es va constatar el desconeixement generalitzat de la ciutadania sobre els drets que la normativa reconeix als consumidors i usuaris, i sobre els diversos organismes als quals es poden adreçar per formular una consulta o per presentar una reclamació o una denúncia, i també sobre l'abast de les funcions que porten a terme aquests organismes. En conseqüència, el Síndic va advertir que és necessari donar a conèixer a la ciutadania l'existència i les funcions de les oficines públiques de consum, alhora que cal fomentar l'adhesió de particulars i d'empreses subministradores de béns i serveis al sistema arbitral com alternativa ràpida i eficaç al procediment judicial.

Val a dir que, a data d'avui, es poden mantenir el conjunt de conclusions i suggeriments que es van desprendre d'aquell estudi, en la mesura que no s'han produït novetats significatives quant al funcionament d'aquestes oficines de consum, si bé cal dir que el 9 de desembre de 2009 el Govern de Catalunya va aprovar el Projecte de llei del Codi de consum de Catalunya, que ja ha estat tramès al Parlament de Catalunya perquè es debati i s'aprovi.

Aquest codi normatiu incorpora tot un seguit de mesures relatives, entre d'altres, a la creació i el funcionament de les oficines públiques de consum, algunes de les quals ja van ser suggerides per aquesta institució, com ara la necessitat d'unificar els criteris d'actuació de les oficines de consum a l'hora d'admetre les consultes i les reclamacions dels consumidors o la creació d'oficines de consum en aquells municipis que no en disposin sempre que hi hagi un nombre determinat de població que ho justifiqui; mesures que, de ben segur, permetran millorar l'actual prestació dels serveis de consum per part de l'Administració de Catalunya.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04584/08	Lentitud i manca de recursos
Q 04521/08	Dèficits d'informació

Q 01170/09 Q 02694/09 Q 02952/09	L'abast de les competències de les oficines de consum
Q 00385/09	Procediments sancionadors de l'ACC
A/O 03256/07	L'estudi de funcions de les oficines de consum

2.8. Relacions amb les administracions i amb les empreses prestadores de serveis

En l'àmbit del consum, les relacions del Síndic amb els ens subjectes a supervisió van en tres direccions: els organismes de consum del Govern de Catalunya, els ens locals que disposen d'oficines de consum i les empreses prestadores de serveis generals.

Pel que fa al primer àmbit, els organismes de consum del Govern, incardinats dins el Departament d'Economia i Finances, cal destacar que durant aquest exercici 2009 s'ha mantingut el to de col·laboració en la defensa dels drets dels consumidors, cadascuna en el marc de les seves competències. Això no obstant, les respostes que es reben de l'Agència Catalana de Consum a les peticions d'informe i/o suggeriments excedeixen amb escreix els terminis legalment establerts, la qual cosa caldrà millorar en el futur. Aquests retards, quan tenen a veure amb queixes derivades de la manca d'informació a les persones interessades per part d'aquests organismes, incrementen la sensació de desatenció i no ajuden a generar confiança en la cosa pública.

Quant als ajuntaments i als consells comarcals amb oficines de consum, els terminis i la qualitat de les respostes són desiguals, de la mateixa manera que les administracions també són diferents. Tant de l'actuació d'ofici detallada a l'Informe 2008 com d'algunes visites a oficines dutes a terme durant l'any 2009 se'n desprèn que moltes oficines tenen un volum de demanda de serveis molt superior a la capacitat d'oferta, la qual cosa dificulta la seva activitat i les porta a limitar les relacions amb les persones interessades a la mínima expressió. Aquest capteniment no ajuda a fer entenedores les seves funcions i genera queixes dels usuaris quan veuen que l'empresa destinatària de la seva reclamació no accepta la mediació i a ells se'ls donen poques explicacions sobre l'abast de les competències de les oficines en aquests casos.

Pel que fa a les empreses subjectes de supervisió, les relacions són fluides i ràpides, la qual cosa no exclou la tramitació d'algunes queixes per mala atenció a clients de les diverses companyies. Aquesta circumstància ha dut la institució a obrir una actuació d'ofici (actualment en fase de recollida d'informació) per analitzar amb detall els mitjans de reclamació i contacte que ofereixen les principals empreses prestadores de serveis bàsics a Catalunya, a fi de determinar si hi ha una accessibilitat real, amb una consideració especial de les necessitats de les persones discapacitades.

Les reunions ordinàries anuals amb aquestes empreses, i les extraordinàries quan alguna situació ho aconsella, serveixen per fer balanç de les queixes rebudes i són un bon instrument per calibrar la importància que cada empresa dóna a l'atenció a les persones. En aquest sentit, i corroborant la relació fluida de què es feia esment més amunt, val la pena assenyalar que aquestes empreses supervisades, el servei d'atenció de les quals se centrava en *call centers* allunyats del territori (tant físicament com lingüística), estan retornant cap a l'atenció més propera i més individualitzada.

El nivell d'acceptació de suggeriments és alt en tots tres àmbits, i la necessitat de reiterar peticions per l'incompliment dels terminis de resposta se centra, pràcticament, en l'àmbit del Govern.

2.9. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixa 00766/08

Manca de resposta de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de l'Ajuntament de Barberà del Vallès a una reclamació per problemes amb un viatge contractat a través d'una agència de viatges

Un cop valorada tota la informació de l'expedient, el Síndic recorda també que, sens perjudici de fer també una comunicació verbal quan es consideri convenient per a una atenció més bona de qui reclama, la resposta a la reclamació ha de ser escrita i s'hi han de fer constar les actuacions dutes a terme per l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor i els motius de l'arxivament de la reclamació.

Accepta la resolució

Queixa 01197/07

Disconformitat amb la facturació del consum d'aigua de l'Ajuntament de Palafrugell

Un cop estudiada tota la documentació, el Síndic suggereix, en primer lloc, que es valori la possibilitat d'incorporar al reglament del servei la previsió que s'hagi de complir un termini mínim –de la durada que es consideri raonable– entre la recepció de la factura i el càrrec en compte, per als usuaris que han optat per la domiciliació bancària, de manera que puguin conèixer els conceptes facturats i els imports abans del pagament; en segon lloc, que es demani a l'entitat concessionària que adopti les mesures oportunes per garantir que així sigui; i, en tercer lloc, que cal garantir una certa immediatesa entre la lectura del consum i l'avís

a l'usuari, de manera que pugui resoldre el consum fortuït, i evitar així una facturació més elevada i el malbaratament que comporta la fuita no detectada.
Accepta parcialment la resolució

Queixa 01377/08

Disconformitat amb l'Ajuntament de Calafell per la facturació del consum mínim d'aigua

Un cop valorada tota la informació de l'expedient, el Síndic suggereix la conveniència d'adoptar les mesures necessàries per iniciar el procés de substitució de l'estructura tarifària basada en el consum mínim per un sistema de quota fixa i tarifes progressives sobre el consum real, establertes per trams, com a mecanisme per afavorir l'estalvi en el consum i per millorar la informació que l'usuari rep sobre els conceptes facturats.
Accepta parcialment la resolució

Queixa 01848/08

Manca de resolució de la Direcció General d'Energia i Mines d'un recurs de Fecsa Endesa relatiu a l'import de donar d'alta el servei pels drets de connexió del subministrament elèctric

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que, com que es tracta d'un servei essencial, la disponibilitat efectiva d'aquest servei no s'ha de demorar novament a l'expectativa d'una resolució judicial al recurs formulat per la companyia.
Accepta la resolució

Queixa 01979/08

Manca de resposta del Servei d'Atenció a l'Usuari de Bicing de l'Ajuntament de Barcelona a la reclamació per deficiències del servei

Un cop estudiada tota la informació, el Síndic recorda que cal continuar destinant els recursos i els esforços que siguin necessaris, d'una banda, per millorar el Servei d'Atenció a l'Usuari del servei de transport Bicing, en el sentit d'agilitar la tramitació i la resolució de les diverses incidències que es poden produir en la utilització del servei i, d'altra banda, per millorar la prestació del servei en general i el manteniment i l'ampliació de les instal·lacions.
Accepta la resolució

Queixa 02306/08

Manca de resposta del Servei d'Atenció a l'Usuari de Bicing de l'Ajuntament de Barcelona a la reclamació per la facturació d'un import conseqüència d'un suposat error de l'ancoratge de les bicicletes

Un cop estudiada tota la informació, el Síndic recorda, novament, la necessitat de destinar els recursos i els esforços que siguin necessaris per tal de millorar el Servei d'Atenció a l'Usuari del servei de transport Bicing, en el sentit d'agilitar la tramitació i la resolució de les diverses incidències que es poden produir en l'ús del servei, i millorar així la comunicació amb els usuaris que plantegen qualsevol incidència i escurçar els terminis de resolució de les reclamacions.
Accepta la resolució

Queixa 02731/07

Disconformitat amb la companyia d'aigües de Matadepera per la tramitació de la facturació sense tenir en compte el canvi de titular de l'immoble

Un cop estudiada tota la informació, el Síndic suggereix que, sempre que sigui tècnicament viable –i no sembla que en un sistema de facturació mecanitzada hi hagi raons que ho hagin d'impedir– es valori la possibilitat d'oferir, en els casos de canvi de titular, la facturació dividida en dos períodes, coincidint amb el canvi de nom i adreçant cada factura al titular corresponent, sens perjudici que, en cas que el titular anterior no en faci el pagament, es reclami l'import al nou titular, en virtut de la subrogació contractual.
No accepta la resolució

Queixa 04884/08

Desestimació de l'empresa Bicing de l'Ajuntament de Barcelona d'una reclamació per uns imports cobrats de més a causa d'un possible problema en l'ancoratge

El Síndic va demanar a Bicing informació sobre l'excés d'ús de la bicicleta, atès que l'usuari no tenia coneixement d'haver patit cap incidència en retornar la bicicleta que havia utilitzat. Finalment, Bicing informa que, després de revisar el cas, es va detectar que aquella estació va patir una pèrdua de connexió amb el servidor central i, per tant, decideix retornar l'import del recàrrec a l'usuari.
Accepta la resolució

Queixa 11296/06

Disconformitat per la manca de notificació de Gas Natural del tall del subministrament del gas per manca de pagament

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix la possibilitat d'incorporar al procediment de reclamació de factures impagades i, molt especialment, a l'avís previ d'interrupció del subministrament, una comunicació adreçada al domicili que rep el servei, quan aquest no coincideixi amb el que figura al contracte per a notificacions, o bé un avís telefònic complementari, com a garantia addicional al compliment del requisit legal, i per facilitar que l'usuari conegui la circumstància del deute i que es farà efectiu el tall del servei si no paga en un termini determinat.
Accepta parcialment la resolució

3. CULTURA I LLENGUA

3.0. Cultura i llengua en xifres

3.1. Introducció

3.2. Drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració autonòmica
1. Educació
2. Institucions sanitàries
3. Funció pública

3.3. Drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració local

3.4. Drets lingüístics amb relació a l'occità

3.5. Drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració estatal

3.6. Protecció del patrimoni cultural

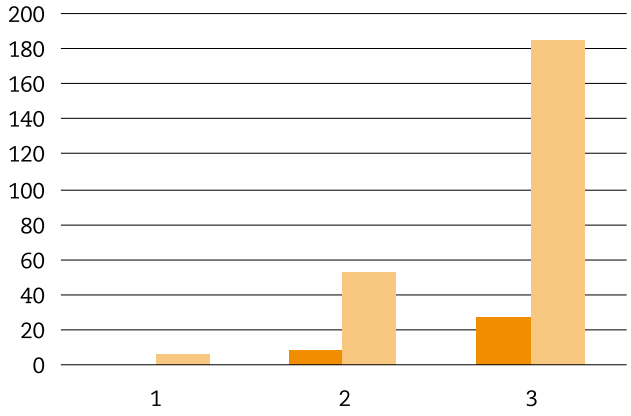
3.7. Relacions amb les administracions

3.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

3.0. Cultura i llengua en xifres

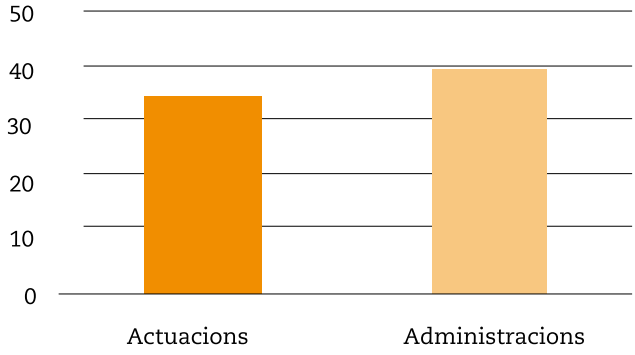
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2009

		AO	Q	C	Total
1	**Arts**	**0**	**0**	**6**	**6**
	Música	0	0	3	3
	Teatre i dansa	0	0	1	1
	Altres	0	0	2	2
2	**Cultura**	**0**	**8**	**53**	**61**
	Arxius	0	1	4	5
	Biblioteques	0	0	7	7
	Esports	0	1	17	18
	Patrimoni	0	4	3	7
	Subvencions	0	1	6	7
	Altres	0	1	16	17
3	**Llengua**	**3**	**24**	**185**	**212**
	Vulneració drets castellanoparlants	1	9	42	52
	Vulneració drets catalanoparlants	0	14	84	98
	Altres	2	1	59	62
	Total	**3**	**32**	**244**	**279**



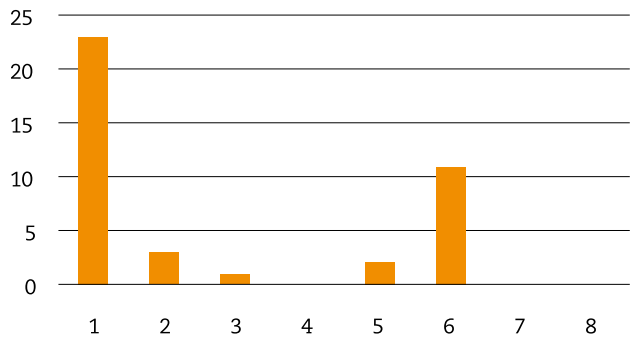
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	31	31
Dues administracions afectades	3	6
Tres administracions afectades	1	3
Total	**35**	**40**



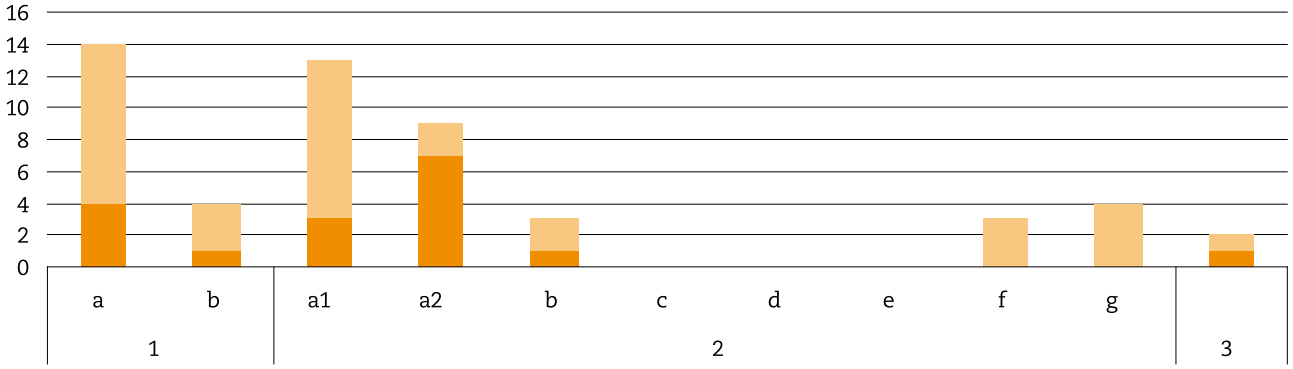
c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2009

	Tipus d'administració	AO	Q	Total
1	Administració autonòmica	2	21	23
2	Administració general de l'Estat	0	3	3
3	Administració institucional	0	1	1
4	Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	-	-	-
5	Administració de justícia	0	2	2
6	Administració local	1	10	11
7	Serveis d'interès general	-	-	-
8	Altres administracions	-	-	-
	Total	**3**	**37**	**40**



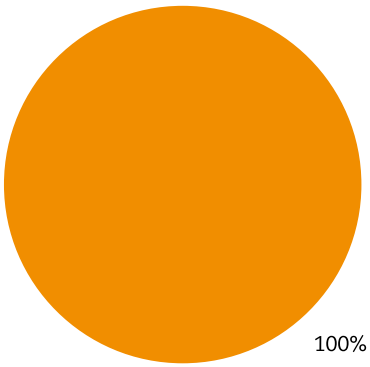
d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2009

		<2009	2009	Total	
1	**Actuacions en tramitació**	**5**	**13**	**18**	**34,62%**
a	Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	4	10	14	26,92%
b	Pendent de resposta a la resolució del Síndic	1	3	4	7,69%
2	**Actuacions finalitzades**	**11**	**21**	**32**	**61,54%**
a	Actuació correcta de l'Administració	10	12	22	42,31%
	a1 Abans de la intervenció del Síndic	3	10	13	25,00%
	a2 Després de la resolució del Síndic	7	2	9	17,31%
b	Accepta la resolució	1	2	3	5,77%
c	Accepta parcialment la resolució				0,00%
d	No accepta la resolució				0,00%
e	No col·labora				0,00%
f	Tràmit amb altres institucions		3	3	5,77%
g	Desistiment del promotor	0	4	4	7,69%
3	**No admesa**	**1**	**1**	**2**	**3,85%**
	Total	**17**	**35**	**52**	**100,00%**



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	3	100,00%
Accepta parcialment la resolució	0	-
No accepta la resolució	0	-
Total	**3**	**100,00%**



3.1. Introducció

Un any més, en aquest apartat de l'informe, es dóna compte de les queixes amb relació als drets lingüístics de la ciutadania.

Pel que fa a les novetats legislatives, i per la seva influència en aquest àmbit, cal destacar l'aprovació de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació de Catalunya (LEC), un dels títols de la qual fa referència al règim lingüístic del sistema educatiu de Catalunya.

El text consagra el model lingüístic definit a la Llei de política lingüística, que fa del català la llengua vehicular de l'ensenyament a Catalunya i dóna la possibilitat al Govern de la Generalitat de fixar el currículum de les hores lingüístiques. Així mateix, la Llei certifica l'objectiu del trilingüisme, amb el domini del català, del castellà i d'una tercera llengua de la qual l'alumnat haurà de tenir un coneixement suficient al final de l'educació secundària obligatòria.

La LEC determina que l'occità, anomenat *aranès* a l'Aran, és la llengua pròpia d'aquest territori i, com a tal, vehicular i de l'aprenentatge habitual als centres educatius de l'Aran, on s'ha de garantir, així mateix, una presència adequada del català i que els alumnes adquireixin el ple domini del català i del castellà en finalitzar l'ensenyament obligatori.

Enguany el Síndic de Greuges va signar amb el Conselh Generau de la Val d'Aran un conveni pel qual es crea la figura del Proòm dera Val d'Aran, defensor dels drets dels administrats a l'Aran i garant de l'exercici adequat de l'autogovern. D'aquesta manera, el Síndic de Greuges de Catalunya adopta el nom de Proòm a l'Aran i oferirà una visió singularitzada de vigilància i supervisió del Conselh Generau que es concretarà en l'elaboració d'un informe anual.

Pel que fa a l'àmbit lingüístic, la visió singularitzada de supervisió es concreta en l'edició en aranès dels materials del Proòm que afectin l'Aran i l'atenció presencial i telefònica en aranès de totes les persones que s'adrecin al Proòm i ho sol·licitin.

En aquest sentit, cal destacar que la queixa 05192/09, amb relació a una indemnització que la persona interessada reclamava al Conselh Generau de l'Aran pels danys soferts pel seu ramat a conseqüència de l'atac d'un ós, ha estat la primera tramitada per la institució en aquesta llengua després de la signatura del conveni.

Per finalitzar aquesta introducció, cal fer referència al fet que, per primera vegada, el Tribunal Suprem ha acceptat l'escrit d'un recurs de cassació presentat únicament en llengua catalana sense necessitat que la part actuant es vegi obligada adjuntar la corresponent traducció en castellà de la sentència qüestionada.

El recurs es va presentar el mes de juliol contra una sentència de la Sala Social del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i en un primer moment el Tribunal Suprem va donar deu dies a l'advocat per presentar-lo traduït al castellà. Aquesta decisió va ser objecte de recurs i, finalment, se li va donar la raó en el sentit que és el mateix tribunal qui n'ha d'assumir la traducció.

La resolució del Tribunal es fonamenta en la Llei orgànica del Poder Judicial i en la Llei d'enjudiciament civil, que dóna plena validesa i eficàcia als documents presentats en català, i a la Carta europea de les llengües regionals i minoritàries, que defensa els drets lingüístics de la ciutadania davant l'Administració de justícia.

3.2. Drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració autonòmica

1. Educació

Enguany, es va decidir iniciar l'actuació d'ofici 00659/09, arran de la sentència dictada pel Tribunal Suprem, el 12 de desembre de 2008, amb relació al recurs de cassació interposat per la Generalitat de Catalunya contra la sentència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya de data 14 de setembre de 2004, d'acord amb la qual es desestimen tots els motius de cassació al·legats i es confirma la resolució judicial que va declarar l'obligació de l'Administració educativa catalana de demanar als pares o tutors per la llengua habitual dels alumnes amb la finalitat de facilitar el dret establert en l'article 21.2 de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.

La finalitat d'aquesta actuació no era altra que demanar al Departament d'Educació informació sobre les mesures que tenia previst prendre per complir la resolució judicial i, per aquest motiu, es va demanar a l'esmentat organisme la tramesa de tota la informació de què disposés amb relació a aquest assumpte i als impresos de preinscripció a disposició dels alumnes als centres sostinguts amb fons públics que s'implantarien per al curs 2009-2010.

Quan ja s'havia tramitat aquesta petició, l'Asociación por la Tolerancia va trametre a aquesta institució un escrit de queixa (Q 01928/09) en què manifestava la seva disconformitat pel fet que el Departament continuava sense establir per al curs 2009-2010 una casella en què es demanés per la llengua vehicular dels infants, en els ensenyaments infantil i primari, per facilitar als pares l'elecció de la llengua docent dels fills.

A la fi del mes de juny de 2009 el Departament va respondre a la petició d'ampliació d'informació sobre les raons per les quals al model de preinscripció per al curs 2009-2010 es preguntava sobre la llengua que entén l'alumne i s'obviava l'obligació de preguntar per la llengua habitual dels pares o tutors dels alumnes abans de l'inici de matrícula per poder fer efectiu el dret a rebre en aquesta llengua el primer ensenyament.

Juntament amb aquesta resposta, es va trametre un model de la sol·licitud de preinscripció en què la pregunta que es feia als pares i els tutors respecte de l'alumne era literalment "llengües que entén", si bé és cert que l'enunciat remetia a un punt 3 de la informació general que es trobava en un altre full i on es podia llegir que, d'acord amb l'article 21.2 de la Llei de política lingüística, els infants tenen dret a rebre l'educació infantil i el primer cicle de l'educació primària en llur llengua habitual.

Igualment, s'esmenta que a aquest efecte els pares, les mares o els tutors dels alumnes "que desitgin que els seus fills o filles rebin els primers ensenyaments en llengua castellana ho hauran de sol·licitar a la direcció del centre en el qual resultin admesos un cop formalitzada la matrícula".

El Departament ha d'establir el procediment perquè els pares puguin instar l'atenció lingüística individualitzada

La resposta va coincidir pràcticament en el temps amb l'aprovació de la Llei d'educació de Catalunya, que va entrar en vigor el 17 de juliol de 2009, i que estableix a l'article 11 que en el curs escolar en què els alumnes iniciïn el primer ensenyament, les mares, els pares o els tutors dels alumnes la llengua habitual dels quals sigui el castellà poden instar, en el moment de la matrícula, i d'acord amb el procediment que estableixi el Departament, que els seus fills rebin atenció lingüística individualitzada en aquesta llengua.

Com a conseqüència de la inexistència d'una actuació administrativa irregular, en tant que és potestatiu del Departament establir la forma en què els pares podran exercir el seu dret, es va finalitzar l'actuació d'ofici i es va informar la representant de l'Asociación por la Tolerancia.

Per finalitzar aquest apartat, cal fer referència a les queixes 00608/09 i 04354/09, relatives a la traducció d'expedients acadèmics.

En la queixa 00608/09 la promotora es va mostrar disconforme amb relació a la manca de lliurament en castellà per part de la universitat de l'expedient acadèmic de la seva filla, que va cursar durant dos anys estudis de Belles Arts a la Universitat de Barcelona, però que va decidir reprendre'ls a la Universitat de Salamanca al curs 2008-2009, raó per la qual va sollicitar el lliurament de la documentació en castellà, cosa que se li va denegar.

La persona interessada va haver de contractar els serveis d'un traductor jurat, atès que la Universitat de Salamanca acceptava la documentació lliurada en català, però no es feia càrrec de la traducció.

D'acord amb la normativa general aplicable en la matèria d'usos lingüístics respecte de la documentació administrativa de gestió acadèmica, el rector va informar que aquesta s'expedeix directament en castellà a petició del demandant i que, en tot cas, si ja s'ha emès en català, s'ha de traduir al castellà i sense cap cost per a la persona interessada, si és que ha de produir algun efecte en algun territori en què el català no sigui llengua oficial.

En el cas objecte de la queixa, la Secretaria de la Facultat no guardava còpia de la sol·licitud presentada i, per tant, era desconegut l'idioma en què es va demanar l'expedició dels documents, igual que tampoc no es podia acreditar si s'havia contactat o no amb la persona interessada per demanar-li en quina llengua volia expedir-los.

En tot cas, però, la Universitat va reconèixer el dret a l'expedició dels certificats en castellà i a la seva traducció gratuïta al castellà en cas que s'haguessin emès en català sense haver demanat prèviament en quin idioma es volien, i va informar el Síndic que ja s'havien pres les mesures oportunes perquè aquestes situacions no es tornessin a produir.

En aquest sentit, la vicerectora d'Estudiants i Política Lingüística va trametre a la Secretaria de la Facultat un escrit sobre el dret d'opció lingüística dels alumnes respecte de la documentació, i també sobre l'obligació de traduir al castellà els documents que hagin de tenir efecte fora de Catalunya, sense que això hagi de comportar cap cost econòmic a les persones interessades.

Amb relació a la queixa 04354/09, la promotora es va mostrar disconforme amb la manca de resposta a un escrit adreçat al Departament d'Educació en què exposava que per poder matricular-se d'uns estudis superiors universitaris a Andalusia havia demanat a

l'Escola d'Art i Superior de Disseny Josep Serra i Abella un certificat emès en castellà acreditatiu de la superació dels estudis respecte del qual se li havia exigit fer efectiu l'import d'una taxa, ja que disposava del certificat que s'havia emès en català.

Com a resposta a la petició d'informació del Síndic, el Departament va manifestar que la persona interessada tenia dret a obtenir el certificat en castellà acreditatiu de la nota final que li permetés accedir a estudis universitaris i fer-lo valer fora de Catalunya sense haver de pagar noves taxes. En conseqüència, es van donar instruccions a l'Escola d'Art perquè emetés el certificat sense cap cost.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 00659/09	Seguiment de l'obligació d'establir una casella en els impresos de preinscripció en què es pregunti per la llengua habitual de l'infant
Q 01928/09	Manca d'establiment d'una casella en els impresos de preinscripció en què es pregunti per la llengua habitual de l'infant
Q 00608/09	Manca de traducció al castellà d'un expedient acadèmic
Q 04354/09	Manca de traducció al castellà d'un certificat acreditatiu d'estudis finalitzats

2. Institucions sanitàries

D'acord amb l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la Llei de política lingüística, la Generalitat, les administracions locals i les altres corporacions públiques de Catalunya, les institucions i les empreses que en depenen i els concessionaris dels seus serveis han d'emprar el català en les seves actuacions internes i en la relació entre ells. També l'han d'emprar normalment en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català sens perjudici del dret dels ciutadans a rebre-les en castellà si ho demanen.

En l'àmbit sanitari han sovintejat les queixes per la vulneració dels drets lingüístics dels pacients en diferents institucions sanitàries.

Concretament, en la queixa 00033/09, el promotor exposava, i aportava un document de prova, el seu descontentament pel fet que els justificants que es lliuren a l'Hospital de Bellvitge amb motiu de la visita dels pacients es fan per defecte en castellà i monolingües, i només es fan en català quan així ho demanen els pacients. Per aquest motiu havia presentat un full de reclamacions del qual no havia rebut cap resposta.

El Departament de Salut va trametre al Síndic una còpia de l'escrit en què es demanaven disculpes a la persona interessada per la manca de resposta i se li comunicava que el sistema informàtic de què disposa l'Hospital permet triar la llengua de comunicació amb el pacient i que aquesta queda registrada a la història clínica, moment a partir del qual tota la correspondència que es generi s'ha de fer en l'idioma triat, que es pot canviar en qualsevol moment a petició del pacient.

Igualment, el Departament va manifestar que, pel que fa als justificants de visita, també hi ha la possibilitat de triar la llengua en què el pacient vulgui que se li lliurin.

En el cas de les queixes 01229/09 i 01382/09 els promotors es mostraven disconformes amb la resposta que els havien facilitat els Serveis de Salut Integrats del Baix Empordà i Fundació Salut Empordà, respectivament, quan s'hi van adreçar per manifestar els seu descontentament pel fet d'haver estat instats a parlar en castellà als metges que els van atendre, tant a l'Hospital de Palamós, en què la persona interessada va ser instada per una metgessa i per una infermera perquè parlés en castellà i va observar que per megafonia es feien els anuncis en castellà, com a l'Hospital de Figueres, en què el promotor va ser interromput per la metgessa, a qui havia començat a explicar en català el seu estat de salut, i ella va al·legar que tenia problemes per entendre'l.

> D'acord amb el Pla estratègic de política lingüística als centres sanitaris s'ha d'emprar el català

En el primer cas, la persona interessada va adreçar una reclamació a Serveis de Salut Integrats del Baix Empordà i es mostrava disconforme amb la resposta de la responsable de la Unitat d'Atenció al Ciutadà, que, si bé manifesta que d'acord amb el Pla estratègic de política lingüística als centres sanitaris el català és la llengua pròpia de totes les institucions de Catalunya, va excusar les incidències relatades en la contractació de metges estrangers, d'una forma perfectament legal dins de la normativa actual, tot i que, malauradament, aquestes persones no tenen coneixement del català.

En el cas de l'Hospital de Figueres, a la Fundació Salut Empordà, a què la persona interessada havia adreçat la

seva queixa per aquest incident, se li va recordar quina és la legislació vigent, però aquesta fundació va excusar la situació viscuda en el fet que s'havia vist obligada a contractar professionals estrangers, no coneixedors de la llengua i en procés d'adaptació cultural, per manca de professionals sanitaris a Catalunya.

La Fundació reconeixia que tant l'Hospital com la Generalitat posen a l'abast dels professionals cursos de català, que no són suficients, però, per a un ús correcte de l'idioma. Tot i així, entén que el professional va demanar a la persona interessada que s'expressés en castellà per facilitar la comunicació i atendre'l millor.

En ambdós casos, el Síndic s'ha adreçat al Departament de Salut perquè faciliti informació de les mesures adoptades en compliment del que disposa l'article 11 de la Llei 1/1998, sobre la capacitació lingüística del personal al servei de les administracions de Catalunya, amb relació a la contractació de personal sanitari estranger.

La petició ha estat reiterada diverses vegades des de d'abril, sense que en aquests moments se n'hagi rebut cap resposta.

El promotor de la queixa 01130/08 va expressar la seva disconformitat amb relació a la resposta rebuda per part de la Corporació Sanitària Parc Taulí, a la qual s'havia adreçat per comunicar que únicament rebia citacions de programació en castellà i per sollicitar que no es discriminés el català.

La Corporació li va respondre que notificaria aquest fet a admissions de Salut Mental perquè es marqués l'opció "català" en la documentació i tots els impresos sortissin en aquest idioma.

Això no obstant, la persona interessada va manifestar al Síndic que això contravé l'esperit de l'article 9 de la Llei de política lingüística, d'acord amb el qual la llengua que normalment s'ha d'emprar en les comunicacions i les notificacions de les administracions públiques catalanes a les persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català ha de ser la llengua catalana, sens perjudici del dret d'aquestes a rebre-les en castellà si ho demanen.

El Síndic es va adreçar al Departament de Salut per demanar informació sobre la forma en què normalment els hospitals de la xarxa hospitalària d'utilització pública s'adrecen als ciutadans de l'àmbit lingüístic català.

El Departament va informar que havia adreçat un escrit a la directora general de l'Hospital de Sabadell per recordar-li que en els contractes subscrits pel Departament amb els proveïdors sanitaris figura la clàusula que estableix que les entitats han de desenvolupar la seva activitat normalment en català, respectant el dret individual del ciutadà a l'opció lingüística, d'acord amb les disposicions i les directrius relatives a l'ús de les llengües oficials a Catalunya.

Igualment, el Departament va informar el Síndic que havia recordat a la direcció de l'hospital que havia d'emprar el català en els rètols, les publicacions, els avisos i totes les activitats que desenvolupés com a entitat que presta serveis a càrrec del Servei Català de la Salut i, en conseqüència, li va demanar que en prengués nota i s'adeqüés a la normativa lingüística vigent.

Les entitats que presten serveis a càrrec del Servei Català de la Salut s'han d'adequar a la normativa lingüística

Per finalitzar aquest apartat, cal fer esment de la queixa 00644/09, en què el promotor es va adreçar al Síndic per manifestar el seu descontentament amb relació a la resposta rebuda del gerent de Compra i Avaluació de Serveis Assistencials, sobre la seva reclamació per la redacció de les receptes mèdiques a Catalunya únicament en llengua catalana, el qual havia afirmat que la redacció bilingüe de la recepta mèdica seria contrària a la legislació vigent i contradiria la política lingüística de la Generalitat de Catalunya.

El Síndic va manifestar a la persona interessada que, d'acord amb el que estableix el Reial decret 1910/1984, de 26 de setembre, de recepta mèdica, s'entén que aquest és el document en què els facultatius mèdics legalment capacitats prescriuen la medicació al pacient per ser venuda a les farmàcies i consta de dues parts: el cos de la recepta destinat al farmacèutic i el volant d'instruccions per al pacient.

En la resposta facilitada a la persona interessada se li va reconèixer el dret que el volant d'instruccions, l'únic document que té com a destinatari el pacient, se li redactés en castellà en els casos en què així ho demanés de forma expressa.

Aquest reconeixement no és sinó un reflex del que disposa la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, que estableix una obligació per a l'Administració de lliurar a les persones interessades que així ho demanin, i en la llengua oficial sol·licitada, una testimoniança traduïda d'allò que els afecta.

Pel que fa al text de la resposta facilitada pel gerent a la persona interessada, el Síndic no va admetre la queixa i va manifestar que era fruit de les disposicions normatives vigents, tot i que dir que la redacció bilingüe de la recepta mèdica seria contrària a la legislació vigent era excessivament taxatiu i hauria estat més afortunat afirmar que una redacció bilingüe seria innecessària.

Igualment, el Síndic va manifestar al promotor de la queixa que la Llei determina que en l'àmbit de la política lingüística el Govern de la Generalitat ha d'afavorir, estimular i fomentar l'ús del català en les activitats laborals, professionals i mercantils.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 00033/09 Q 01130/08	Tramesa de documentació sanitària en castellà per defecte, malgrat haver-la sol·licitat en català
Q 01229/09 Q 01382/09	Manca d'atenció en català en dos centres sanitaris
Q 00644/09	Disconformitat amb la redacció en català d'una recepta mèdica

3. Funció pública

L'Estatut d'autonomia de Catalunya disposa a l'article 33 el dret d'opció lingüística dels ciutadans, la qual cosa comporta no únicament el dret de les persones a utilitzar la llengua oficial que elegeixin sinó també una sèrie d'obligacions per a les institucions, organitzacions i administracions públiques, inclosa l'Administració electoral a Catalunya.

Al llarg d'aquest precepte es posa de manifest que per garantir el dret d'opció lingüística de la ciutadania, el personal al servei de les diferents administracions que presta els serveis a Catalunya ha d'acreditar que disposa d'un coneixement adequat i suficient de les llengües oficials que el fa apte per complir les funcions pròpies del càrrec o del lloc de treball, i esmenta, de manera especial, el personal al servei de l'Administració de justícia i al de l'Administració de l'Estat situada a Catalunya

La Llei de política lingüística, a què ja s'ha fet referència anteriorment, determina a l'article 13 que el personal al servei de les administracions, les corporacions i les institucions públiques de Catalunya ha de tenir un nivell de coneixement adequat i suficient de les dues llengües oficials, tant en l'expressió oral com en l'escrita, que el faci apte per desenvolupar les funcions pròpies del seu lloc de treball.

Per fer efectiva aquesta disposició s'ha de garantir l'ensenyament del català al personal al servei de les administracions públiques catalanes i fomentar-ne les mesures de reciclatge.

> **El personal al servei de les administracions que presten serveis a Catalunya ha de disposar d'un coneixement adequat de les llengües oficials**

Igualment, en el procés de selecció per accedir a places de personal de l'Administració de la Generalitat, de l'Administració local i de l'administració i els serveis de les universitats, s'ha d'acreditar el coneixement de la llengua catalana, tant en l'expressió oral com en l'escrita, en el grau adequat a les funcions pròpies de les places de què es tracti en els termes establerts per la legislació de la funció pública.

Enguany, amb relació als drets lingüístics en l'àmbit de la funció pública s'ha tramitat la queixa 00451/09, referida a la manca de resposta expressa al promotor d'un recurs d'alçada que va presentar en què demanava l'anul·lació de la resolució de 12 de setembre de 2008 de la Gerència del Sector dels Recursos Humans i l'Organització de l'Ajuntament de Barcelona, per la qual es resolia el concurs per a l'obtenció d'una plaça.

La persona interessada exposava que no s'havia respectat el Decret 161/2002, d'11 de juny, sobre l'acreditació del coneixement del català i l'aranès en els processos de selecció de personal i de provisió de llocs de treball de les administracions públiques de Catalunya.

En concret, indicava que no s'havia exigit la possessió del nivell corresponent de coneixements de català com a requisit de participació a la convocatòria, és a dir, que no s'havia tingut en compte l'article 7.2 del decret esmentat més amunt.

Com es va comprovar de la lectura de la Circular 21/2008, d'1 de juliol, de la Gerència de Recursos Humans i Organització, i de la resposta a la petició d'informació efectuada al consistori, el Síndic va constatar que no es va exigir com a requisit de la convocatòria la possessió del nivell C de català.

L'article 7 del Decret 161/2002, d'11 de juny, sobre l'acreditació del coneixement del català i l'aranès en els processos de selecció de personal i de provisió de llocs de treball de les administracions públiques de Catalunya, disposa que "en les convocatòries de provisió de llocs de treball mitjançant concurs general

de mèrits i capacitats s'ha de valorar com a mèrit el coneixement de la llengua catalana del nivell corresponent al que s'exigeix per accedir al grup de titulació a què pertanyen els llocs convocats [...]".

L'apartat 2 del mateix article 7 diu que "les convocatòries de concursos específics de mèrits i capacitats i de lliure designació han de preveure, com a requisit de participació a la convocatòria, la possessió del nivell corresponent de coneixements de llengua catalana [...]".

Per aquest motiu el Síndic es va adreçar a l'Ajuntament per tal de recordar la necessitat d'incorporar als processos de provisió de llocs de treball les determinacions del Decret 161/2002, d'11 de juny, sobre l'acreditació del coneixement del català i l'aranès.

D'una banda, i atès que en l'informe facilitat pel consistori es feia l'esment següent: "en aquests moments estem en procés de revisió de les bases generals de provisió de llocs de treball, on es valoraran quins seran els sistemes d'acreditació del nivell de català", el Síndic va adreçar a l'Ajuntament un recordatori sobre els termes en què reglamentàriament s'estableix l'acreditació del coneixement del català en l'article 3 del Decret 161/2002.

D'altra banda, com que l'Ajuntament va informar el Síndic que el candidat elegit és titular del certificat de nivell C de llengua catalana, ja que va acreditar els coneixements pertinents en el moment d'accedir a la seva plaça a l'Ajuntament, es va comunicar a la persona interessada que hi havia raons suficients d'economia processal que aconsellaven conservar les actuacions practicades, ja que un nou procés de provisió no oferiria un resultat materialment diferent.

El Defensor del Poble va trametre al Síndic un escrit, que s'ha tramitat com a queixa 03956/09, en què la persona interessada manifestava la seva disconformitat amb el fet que el coneixement del català fos un requisit excloent en la convocatòria per a funcionaris de l'Administració local amb habilitació estatal realitzada a Catalunya i publicada al BOE 112, de 8 de maig de 2009, i al DOGC 5353, de 3 d'abril, de 2009.

El promotor exposava que l'exigència en la base setena de la convocatòria d'una prova obligatòria i eliminatòria de coneixements de la llengua catalana en el grau adequat a les funcions pròpies d'aquestes places suposa una vulneració del dret d'accés a la funció pública en condicions d'igualtat per a la resta d'espanyols que no saben el català.

Atès que, d'acord amb el contingut de la disposició addicional segona de l'Estatut bàsic de la funció pública, correspon a les comunitats autònomes la selecció dels funcionaris públics de les corporacions locals amb habilitació de caràcter nacional, i sense desconèixer l'existència del Decret 195/2008, de 7 d'octubre, pel qual es regulen determinats aspectes del règim jurídic del personal funcionari amb habilitació de caràcter estatal de les entitats locals de Catalunya, així com la legislació sectorial sobre la capacitació lingüística del personal al servei de les administracions públiques catalanes, el Síndic va adreçar al Departament de Governació una petició d'informació sobre l'assumpte plantejat per la persona interessada. De moment, encara no se n'ha rebut cap resposta.

També amb relació a la funció pública local s'ha tramitat la queixa 04569/09, en què l'interessat, que havia participar en la convocatòria de les oposicions al cos de bombers de l'Ajuntament de Barcelona, exposava que se li havien vulnerat els drets lingüístics.

El promotor va demanar que l'examen psicotècnic (quarta prova) del procés selectiu se li lliurés en català, però afirma que se li va denegar –com també va succeir amb la setena prova. Per aquest motiu es va adreçar al tribunal, que el va animar a presentar un recurs que, de moment, no ha estat resolt.

Amb relació a aquesta qüestió, l'Ajuntament ha informat el Síndic que les proves aptitudinals i de personalitat que s'han de fer servir als processos selectius per accedir a l'Administració pública han d'estar formades per tests que compleixen els requisits de validesa i fiabilitat i que hagin estat baremats, estandarditzats i tipificats en una àmplia mostra de població que permeti garantir la confiança en els resultats obtinguts.

Igualment, ha informat que, si bé cada vegada és més habitual que les empreses existents al mercat confeccionin tests psicotècnics en català que compleixin els requisits esmentats, encara no disposen d'un repertori prou ampli per poder alternar-los en l'ús sense la necessitat de comptar amb els que estan confeccionats en castellà, que, en proporció, són més nombrosos.

Tot i així, l'Ajuntament afirma que s'intenta encoratjar les empreses que confeccionen aquest tipus de proves perquè al seu catàleg n'incorporin més en català.

El Síndic ha demanat al consistori que esmerci tots els esforços possibles, fins i tot la traducció d'ofici amb caràcter previ a la realització de les proves selectives, perquè els aspirants puguin disposar, com a mínim en català, de tots els documents, atès que, d'acord amb el que estableixen l'Estatut d'autonomia de Catalunya, la Llei de política lingüística

i la Carta municipal de Barcelona, el català és la llengua pròpia de Catalunya i les administracions, inclosa la local, l'han d'emprar en les seves actuacions internes i en els procediments administratius que tramiten.

D'altra banda, el Síndic s'ha adreçat al consistori perquè resolgui de forma expressa el recurs presentat per la persona interessada, en què es feia esment, a banda d'aquesta qüestió, de l'existència de presumptes irregularitats en el desenvolupament de la prova.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00451/09	Manca del requisit d'acreditació del coneixement del català en un procés selectiu
Q 03956/09	Disconformitat amb el fet que el català sigui un requisit excloent en un procés selectiu
Q 04569/09	Manca d'exàmens en català en les oposicions al cos de bombers de l'Ajuntament de Barcelona

3.3. Drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració local

Enguany han estat nombroses les queixes relatives a vulneracions de drets lingüístics de les persones per part de les administracions locals a les quals són aplicables les obligacions esmentades amb relació a l'Administració autonòmica perquè la ciutadania pugui fer efectiu el dret d'opció lingüística.

L'any 2008 es va presentar al Síndic la queixa 02837/08, la tramitació de la qual ha finalitzat enguany. En aquesta queixa, el promotor, que té el domicili a Melilla però que es trobava a Catalunya com a conseqüència de l'operació del seu fill a Martorell, indicava que havia estacionat en un lloc prohibit segons la senyalització, la qual anunciava la prohibició únicament en català, amb l'esment de "dissabte de 6 a 8 hores", que el promotor no va entendre perquè desconeix el català.

La persona interessada va manifestar que, quan va anar a recollir el vehicle al dipòsit municipal, se li va lliurar un rebut únicament en català, i tot i que va sol·licitar-ne l'expedició en castellà, l'agent de la policia local va manifestar no era possible, ja que únicament s'expedeixen en català.

Igualment, va demanar que se li lliurés un formulari en castellà per poder fer al·legacions en descàrrec seu, però va ser informat de la manca de disponibilitat dels formularis en castellà.

Finalment, va emplenar l'escrit de descàrrec, i va fer constar la seva identitat com a conductor del vehicle i va indicar clarament el seu domicili, malgrat que la proposta de resolució va arribar al domicili del seu fill redactada íntegrament i únicament en català.

L'Ajuntament de Martorell, per justificar la manca de tramesa de la proposta de resolució en castellà, va fer un seguit de consideracions que no s'adequaven a la realitat de la documentació de què disposava el Síndic. El consistori afirmava que si el promotor hagués facilitat el domicili habitual, no el temporal, la proposta adreçada a un domicili de Melilla s'hauria tramès en castellà.

Tot i així, aquesta institució tenia una còpia de l'escrit de data 3 de març de 2008, que es va facilitar a la persona interessada al mateix Ajuntament perquè pogués formular el plec de descàrrecs, en el qual la persona interessada havia fet constar l'adreça corresponent al seu domicili habitual a Melilla i del fet que eventualment es trobava a Catalunya.

En conseqüència, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que revisés les actuacions i que retrotragués el procediment al moment en què es va cometre l'errada de no trametre a la persona interessada en castellà i al seu domicili habitual la proposta de resolució.

Igualment, el Síndic va demanar que se li facilités una còpia dels formularis en castellà de què l'Ajuntament disposés, tant al dipòsit municipal com al mateix consistori, perquè els ciutadans poguessin fer efectius els seus drets lingüístics.

Com a resposta al suggeriment, l'Ajuntament va trametre un informe elaborat per l'inspector habilitat cap de la policia local, d'acord amb el qual es justificava la tramesa al domicili del fill al fet que a la butlleta emplenada per l'agent que va cobrar l'import per la retirada del vehicle del dipòsit s'havia fet constar l'adreça del propietari del vehicle.

El Síndic va insistir, però, en el fet que la persona interessada sempre es va identificar com a conductora del vehicle i responsable de la infracció comesa i, així mateix, a l'escrit d'al·legacions, indicava quin era el seu domicili habitual i que temporalment es trobava a Catalunya.

A més, va manifestar que, d'acord amb el que estableix l'article 78 del Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, a efectes de notificacions, es considera domicili del conductor el que l'interessat expressament hagi indicat i és només en l'escrit d'al·legacions, escrit i signat per l'infractor, en què quedava clara la

manifestació feta respecte de quin era el seu domicili. En conseqüència, el Síndic va reiterar el suggeriment formulat.

D'altra banda, atès que entre la documentació tramesa no hi figurava cap prova sobre l'existència de documents en castellà a disposició dels denunciats, ni al dipòsit municipal ni a l'Ajuntament, perquè els ciutadans poguessin formular al·legacions i fer efectius els seus drets lingüístics, el Síndic va demanar al consistori que es donessin les ordres oportunes perquè els formularis fossin a disposició dels ciutadans en les dues llengües oficials.

L'Ajuntament de Martorell no ha acceptat cap dels dos suggeriments formulats per la institució.

A finals de l'any 2008, també va començar la tramitació de la queixa 05610/08, en què els representants d'una societat manifestaven la seva disconformitat pel fet que l'Ajuntament de Viladecavalls tramet a l'empresa tots els escrits en català, tot i que s'han adreçat en nombroses ocasions al consistori municipal i li han sol·licitat que els hi trameti en castellà.

L'Ajuntament ha informat el Síndic que la corporació tramita els expedients amb la societat en la llengua oficial del país, entre altres raons, perquè la societat s'ha adreçat a l'Administració local en diverses ocasions en aquesta llengua, la qual cosa n'acredita el coneixement.

Les persones tenen dret a utilitzar la llengua oficial que elegeixin

Igualment, ha exposat que a la mateixa denominació social de la societat es fa constar que la seva naturalesa jurídica és la de societat cooperativa catalana limitada i que l'Ajuntament es comunica en llengua castellana amb les persones o institucions que així ho demanen per la seva manca de coneixement del català, però no quan es tracta d'institucions que han acreditat el coneixement del català.

Aquesta institució no desconeix la invocació de l'Ajuntament a l'Estatut d'autonomia de Catalunya amb relació a la llengua pròpia de Catalunya i a les llengües oficials, però tampoc que la mateixa norma ha establert que els ciutadans tenen el dret d'opció lingüística, la qual cosa permet que, en les seves relacions amb les institucions, les organitzacions i les administracions públiques a Catalunya, totes les persones tinguin dret a utilitzar la llengua oficial que elegeixin i aquest dret obliga les institucions, les organitzacions i les administracions públiques.

Tanmateix, ha recordat al consistori que no únicament aquesta norma determina quins són els drets lingüístics des ciutadans, sinó que també la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, a l'article 9.1, ha reconegut a les persones físiques i jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català el dret a rebre en castellà les comunicacions i les notificacions que se'ls adrecen si ho demanen.

Més concretament, l'article 10.1 de la norma esmentada estableix que en els procediments administratius tramitats per l'Administració de la Generalitat, per les administracions locals i per les altres corporacions de Catalunya, s'ha d'emprar el català sens perjudici del dret dels ciutadans a presentar documents, a fer manifestacions i, si ho sol·liciten, a rebre notificacions en castellà.

Igualment, l'Administració està obligada a lliurar a les persones interessades que ho sol·licitin en la llengua oficial demanada una testimoniança traduïda d'allò que els afecta, sense que la sol·licitud de traducció hagi de comportar cap perjudici o despesa al sol·licitant ni retards en el procediment, ni suspendre'n la tramitació i els terminis establerts.

En conseqüència, l'ús d'una o altra llengua per part de les administracions públiques catalanes en les comunicacions i les notificacions a la ciutadania i en la tramitació dels procediments administratius no depèn del coneixement que tinguin les persones d'una o altra llengua, sinó del dret d'opció lingüística que els ciutadans hagin exercit legítimament.

La llengua de tramitació dels procediments depèn del dret d'opció lingüística dels ciutadans

Ateses aquestes circumstàncies, el Síndic va demanar al consistori que atengués les peticions de la societat quan demanés a l'Ajuntament de Viladecavalls que les notificacions o les comunicacions se li fessin en la llengua oficial triada, així com també que es tramitessin els procediments administratius en la llengua oficial demanada i que, quan ho sol·licités, se li facilités testimoniança traduïda d'allò que l'afectés en els termes legalment establerts, per tal d'evitar la vulneració dels drets lingüístics.

Si bé en un principi el consistori va manifestar que considerava que l'exercici de l'empresa promotora de la queixa dels seus drets suposava un abús i, per tant, considerava que quedava justificada l'adopció de

mesures administratives per tal d'impedir-ne la persistència, el Síndic li va recordar que, com qualsevol altre ciutadà, la societat pot exercir el dret d'optar, tantes vegades com ho cregui convenient, per la llengua oficial en què vol adreçar-se a l'Ajuntament de Viladecavalls, el qual ha de tenir en compte totes les peticions relatives a l'opció lingüística que s'hagi triat per a les comunicacions i les notificacions.

Atès que el consistori va anunciar la voluntat de ser un ferm valedor tant de l'Estatut d'autonomia de Catalunya com de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, el Síndic va entendre que, implícitament, havia acceptat el suggeriment que li va formular, i així ho va comunicar tant a l'Ajuntament com als promotors de la queixa.

També s'ha tramitat una queixa (Q 00393/09) per la vulneració de drets lingüístics amb relació a l'Ajuntament de Reus. En aquest cas, la persona interessada manifestava que el consistori es negava a trametre-li en castellà la incoació i la proposta de resolució d'un expedient sancionador, al·legant que, d'acord amb el que estableix l'article 36.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, la llengua en què s'han de tramitar els actes dictats per les administracions públiques autonòmiques i els ens locals és la que determini la seva legislació.

L'administració pública instructora dels procediments ha de traduir els documents dirigits als interessats que ho sol·licitin

El Síndic va manifestar que, si bé és cert que aquesta disposició estableix que en els procediments tramitats per les administracions de les comunitats autònomes i dels ens locals l'ús de la llengua s'ha d'ajustar al que preveu la legislació autonòmica corresponent, cal tenir en compte que el mateix text legal determina a l'article 36.3 que l'administració pública instructora dels procediments ha de traduir els documents dirigits als interessats que així ho sol·licitin expressament.

Així mateix, la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, llei autonòmica a la qual, sens dubte, cal fer referència quan l'article 36.2 de la Llei 30/1992 invoca "la seva legislació", determina a l'article 10 que en els procediments administratius tramitats per l'Administració de la Generalitat, per les administracions locals i per les altres corporacions de Catalunya, s'ha d'emprar el català sens perjudici del dret dels ciutadans i ciutadanes a rebre notificacions en castellà.

Igualment, aquesta disposició estableix l'obligació de les administracions de lliurar, a les persones interessades que ho demanin, una testimoniança traduïda d'allò que els afecta, sense que la sol·licitud pugui comportar cap perjudici o despesa al sol·licitant. Per aquest motiu, el Síndic va demanar al consistori que revisés el criteri pres de no lliurar a l'interessat testimoniança traduïda al castellà de la proposta de resolució i, en cas que no hagués prescrit la infracció imputada, que es retrotragués el procediment sancionador al moment en què es va cometre la irregularitat detectada perquè l'interessat, un cop rebuda la notificació de l'acte administratiu en castellà, pogués exercir el seu dret a la defensa. El suggeriment ha estat reiterat diverses vegades al llarg d'aquest any sense que se n'hagi rebut cap resposta.

En la queixa 00606/09, un veí de Santa Coloma de Gramenet es va adreçar al Síndic per manifestar la seva disconformitat amb el fet de no poder empadronar-se correctament a aquest municipi per causa del sistema informàtic que s'utilitza, que no registra el seu cognom correctament en la forma que ho fan el Registre Civil i el seu DNI.

El promotor de la queixa manifestava el seu descontentament amb la manca d'actualització del sistema, que no permetia reproduir les dièresi, els accents i la lletra *ñ*, així com qualsevol altre caràcter que pogués formar part dels cognoms, i que tot i fer més d'un any que havia lliurat un formulari d'incidències al consistori, no n'havia rebut cap resposta.

L'Ajuntament va informar el Síndic que la impossibilitat de fer constar el nom de l'interessat en la forma correcta era causat pel fet que l'Institut Nacional d'Estadística (INE), d'acord amb les instruccions de la resolució de data 4 de juliol de 1997, que va aprovar la taula de caràcters única, normalitzada i comuna per a totes les administracions públiques, no tenia implantades les fases 2 i 3, que fan referència a la possibilitat d'accentuar majúscules i minúscules.

En conseqüència, els caràcters de la taula estaven compresos en diferents fases i fins llavors només s'havien aprovat els compresos en la fase 1 (majúscules sense accent i alguns caràcters especials), que eren els únics que fins llavors podien fer servir els ajuntaments, les oficines del cens electoral i el mateix INE.

L'Ajuntament va manifestar al Síndic que no havia respost en primera instància la queixa de l'interessat, atès que l'INE havia manifestat que les fases 2 i 3 esmentades estaven a punt d'aprovar-se. No obstant

això, l'INE va autoritzar l'Ajuntament de Santa Coloma a fer-hi la modificació i, per tant, la correcta redacció del cognom de l'interessat, malgrat que les fases 2 i 3 no haguessin estat aprovades.

També amb relació a la grafia dels noms i els cognoms al padró, cal fer referència a la queixa 03652/09, en què la interessada es va adreçar a la institució perquè li havia estat impossible aconseguir inscriure el seu nom i cognoms amb la grafia correcta en català al padró municipal de Terrassa.

La interessada manifestava que havia rebut diverses respostes de diferents responsables de l'Ajuntament, d'entre les quals una relativa a la manca d'admissió del programa emprat d'accents a les lletres majúscules, però el cert és que a hores d'ara la situació no ha estat esmenada.

El Síndic va informar el consistori de les actuacions fetes per l'Ajuntament de Santa Coloma en la queixa relatada més amunt i va demanar a l'Ajuntament de Terrassa una activitat similar davant l'INE perquè es pogués autoritzar la correcció de la redacció del nom i els cognoms de la interessada, de manera que es poguessin registrar al padró municipal amb la grafia correcta d'acord amb el que consta al seu DNI.

El mes d'octubre de 2009 el Síndic va acordar l'obertura de l'actuació d'ofici 05145/09, arran de les informacions periodístiques amb relació a la propera contractació, per part de l'Ajuntament de Barcelona, d'un programa informàtic del padró municipal que podrà admetre els accents i les dièresis, caràcters que actualment no estan permesos als noms i els cognoms escrits en majúscula.

Aquestes mateixes informacions es feien ressò de la manca d'adaptació de l'Institut Nacional d'Estadística a la pluralitat lingüística i del fet que, en les trameses d'informació del padró dels ajuntaments, l'INE únicament admet les majúscules sense accentuar, l'asterisc, el guió, la ce trencada i l'apòstrof, cosa que ha impedit consolidar al padró la grafia correcta de noms, cognoms, adreces o topònims, no tan sols en català, sinó també en la resta de llengües.

Sembla, de tota manera, que amb la renovació del programa no es resol el problema de fons perquè mentre l'INE no modifiqui els criteris ortogràfics l'Ajuntament haurà de tornar a eliminar els accents en la informació que li remet cada mes.

En conseqüència, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Barcelona que se l'informés de les gestions dutes a terme pel consistori no només amb relació a la renovació del sistema d'informació del padró sinó també davant de l'INE per aconseguir l'adaptació d'aquest organisme a la pluralitat lingüística constitucionalment reconeguda.

D'acord amb la informació facilitada pel consistori, el Consell d'Empadronament, organisme responsable de proposar instruccions tècniques per a la gestió dels padrons municipals, es va reunir el mes de novembre de 2009 i, tot i que no hi ha hagut un comunicat, la representant en la reunió de la Federació Espanyola de Municipis va informar el consistori barceloní que la fase 2 de la resolució de 1997, a què s'ha fet referència més amunt, quedava oficialment implantada i així es comunicarà als municipis.

Pel que fa a la nova aplicació de gestió padronal de l'Ajuntament de Barcelona, el consistori ha informat el Síndic que, amb la posada en funcionament del Pla d'administració electrònica i el Pla de sistemes d'aquesta legislatura, es va planificar la renovació total d'aquest sistema d'informació i que el plec de condicions està pendent del tancament del marc pressupostari 2010-2011, de manera que, en cas de disponibilitat econòmica, s'espera que la construcció i la posada en marxa de l'aplicació informàtica es porti a terme durant els exercicis esmentats.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02837/08	Manca de traducció al castellà d'una comunicació amb efectes fora de Catalunya
Q 05610/08	Disconformitat per la tramesa de tots els escrits en català malgrat haver-ho sol·licitat en castellà
Q 00393/09	Manca de tramesa en castellà de la incoació i la proposta de resolució d'un procediment sancionador
Q 00606/09 Q 03652/09	Impossibilitat d'inscriure el nom al padró amb la grafia correcta en català
A/O 05145/09	Implantació per part de l'INE del programa de criteris ortogràfics

3.4. Drets lingüístics amb relació a l'occità

En aquest àmbit, cal fer referència a l'actuació d'ofici 03276/08, que va ser motivada pel coneixement que va tenir el Síndic, arran del desplaçament a la Val d'Aran, sobre la problemàtica que afecta les escoles de la zona, amb relació a l'aplicació automàtica pel Departament d'Educació dels criteris d'assignació dels mestres interins a les escoles del territori, ja que no es té en compte la problemàtica lingüística que els afecta.

Concretament, el problema rau en el fet que els especialistes interins dels centres d'educació infantil i

primària, tot i no tenir acreditat el nivell C de coneixement de l'aranès, quan són destinats a la Val d'Aran comencen els cursos per obtenir-lo amb la previsió de quedar-se a les destinacions.

Malgrat això, sembla que quan es produeixen les noves assignacions no es té en compte la seva voluntat de quedar-se en aquestes places ni el fet d'estar fent els cursos de llengua per a l'obtenció de l'acreditació del nivell C ni el fet d'haver obtingut, fins i tot, el certificat de coneixements del nivell A o B.

Aquesta situació comporta la substitució dels especialistes interins per professors generalistes o per nous especialistes interins que tampoc no disposen del nivell de coneixement de l'aranès exigit.

Ateses aquestes circumstàncies, el Síndic es va adreçar al Departament d'Educació per obtenir informació sobre el coneixement que l'organisme té d'aquesta problemàtica, i sobre les actuacions que s'havien dut a terme o que es podien posar en marxa per atendre-la.

Com a conseqüència de la informació facilitada, el Síndic, el mes d'octubre de 2008 va suggerir a l'organisme actuant que estudiés la possibilitat d'arbitrar un sistema que, abans dels nomenaments d'ofici i en un procediment amb les garanties de publicitat i transparència exigibles, permetés cobrir totes les vacants de la zona amb interins que tinguessin coneixements de llengua aranesa.

Després de diverses reiteracions, el Departament ha informat el Síndic que el mes de juliol passat es van adjudicar destinacions a jornada sencera per al curs 2009-2010 als diversos centres de la Val d'Aran, sobre la base de les peticions formulades pels interessats (funcionaris i interins) que tinguessin acreditades les respectives especialitats i el coneixement de les llengües catalana (nivell C) i aranesa (certificats de nivell C, B, A).

Com que van quedar cinc vacants a primària i vuit a secundària es van oferir com a places de difícil provisió a la web dels Serveis Territorials d'Educació a Lleida a tots els candidats de la borsa de treball de personal docent tenint en compte dos requisits: especialitat i acreditació del coneixement de la llengua aranesa.

Tot i això, posteriorment i per cobrir totes les vacants i les substitucions pendents, es van adjudicar cinc vacants d'educació primària i nou d'educació secundària amb personal docent que no tenia acreditació de llengua aranesa, ja que, d'una banda, no es van presentar prou docents amb aquesta titulació i, d'altra banda, els que la disposen no estan obligats a demanar centres de la Val d'Aran i, en conseqüència, el Departament va haver de prioritzar la provisió dels llocs de treball docent, perquè els alumnes poguessin ser degudament atesos.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03276/08	Problemàtica en l'adjudicació dels nostres interins a la Val d'Aran per motius de llengua

3.5. Drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració estatal

L'Estatut d'autonomia de Catalunya, a l'apartat 4 de l'article 33, determina que l'Administració de l'Estat situada a Catalunya ha d'acreditar que el personal al seu servei té un nivell adequat i suficient de les dues llengües oficials a Catalunya.

La raó d'aquest precepte no és altra que satisfer i garantir el dret d'opció lingüística de la ciutadania. Aquest dret obliga les administracions públiques i el personal al seu servei, inclosa l'Administració electoral, i també les institucions, les organitzacions i les entitats privades que en depenen quan exerceixen funcions públiques.

En el mateix sentit, la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, estableix el dret de tothom a relacionar-se amb l'Administració de l'Estat a Catalunya en la llengua que esculli i a ser-hi atès sense que se li pugui exigir cap mena de traducció.

> **Tothom té dret a relacionar-se amb l'Administració de l'Estat a Catalunya en la llengua que esculli i a ser-hi atès**

Amb relació a la vulneració d'aquest dret d'opció lingüística per part de l'Administració perifèrica, cal destacar la tramitació de les queixes 00820/09 i 01853/09.

La promotora de la queixa 00820/09 es va adreçar al Síndic per manifestar la seva disconformitat amb el fet que el mes de març de 2009 a la pàgina web de la Seguretat Social no estava actualitzada en català la informació relativa a les bases de cotització.

Atès que per raons de competència material la supervisió de l'organisme objecte de queixa i dependent

del Ministeri de Treball correspon al Defensor del Poble, a petició de la promotora, es va trametre la queixa a la institució esmentada.

D'acord amb el contingut de la informació que el Defensor ha tramès a la interessada, la Direcció General de la Tresoreria de la Seguretat Social afirma que l'actualització dels continguts de la web és constant i amb caràcter immediat i que, llevat d'excepcions, s'incorporen les novetats legislatives, d'informació i administratives en l'idioma oficial.

L'esforç per mantenir el màxim contingut possible traduït a les llengües cooficials suposa que automàticament se sol·licita a l'empresa traductora adjudicatària del concurs corresponent la traducció, però la publicació cal que es faci en totes les llengües, raó per la qual fins que no es reben i corregeixen totes les traduccions no és possible de publicar-les al web.

Igualment, s'afirma que hi ha circumstàncies, com ara el canvi d'empresa traductora, que alenteixen el flux de les traduccions i, en aquest sentit, s'han produït retards des del juny de 2008 fins al maig de 2009.

L'absència del contingut actualitzat de les cotitzacions s'imputa al decalatge entre la publicació de la nova normativa i la publicació de la seva traducció. Així, per evitar errors d'interpretació, amb la publicació d'un contingut actualitzat en castellà i mantenir-ne un altre no actualitzat en la resta de llengües oficials, es publiquen els continguts de la norma relatius a les bases de cotització únicament en castellà.

Això no obstant, la Direcció General va informar el Defensor del Poble que ja s'havien donat instruccions als responsables de coordinació de continguts perquè s'agilités la inclusió de la informació sobre les cotitzacions en la resta de llengües cooficials.

També es va trametre al Defensor del Poble la queixa 01853/09, que l'interessat va trametre al Síndic per manifestar el seu descontentament pel fet no li era possible fer la declaració trimestral de l'IVA en català.

El mes de juliol d'enguany, l'esmentada institució va remetre al Síndic l'informe elaborat pel director general de l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT) relatiu a la qüestió plantejada, segons el qual el volum i la varietat de models de l'AEAT i també la seva modificació contínua fruit dels canvis normatius en fa impossible una traducció immediata i integral.

La tasca de traducció no és automàtica per evitar l'aparició de models amb inexactituds o errors amb les greus conseqüències que podria comportar per als particulars. Per aquesta raó, l'AEAT justifica l'alentiment de la tasca permanent i infinita, amb independència que el règim de cooficialitat lingüística s'aprovés fa més de trenta anys.

Davant d'aquesta dificultat, l'organisme ha establert un ordre de prioritats i ha estimat més adequada la traducció dels models adreçats a les persones físiques que a les jurídiques, tenint en compte que disposen de més capacitat i recursos.

D'altra banda, sosté que, d'acord amb el principi d'igualtat de tractament entre les diferents llengües cooficials, s'ha d'evitar l'aparició d'un nombre més alt de models en una llengua que en una altra; en tot cas, posa de manifest que es continua treballant per agilitar i millorar la tasca de traducció dels models.

En aquest sentit, s'esmenten com a mesures per avançar en el compliment de les directrius en política lingüística la creació d'una unitat lingüística centralitzada, la formalització de contractes per a la traducció de models i l'adequació dels plans de treball en les diferents unitats afectades.

Ateses aquestes consideracions, la institució del Defensor del Poble no va considerar procedent iniciar cap intervenció sobre la qüestió plantejada pel Síndic.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00820/09	Manca d'actualització en català de la informació del web de la Tresoreria de la Seguretat Social
Q 01583/09	Impossibilitat de fer la declaració trimestral de l'IVA en català

3.6. Protecció del patrimoni cultural

Com ja és habitual als darrers informes anuals no s'ha pogut destacar en aquest apartat l'existència d'altres actuacions de la institució amb relació a la cultura que no ho siguin les relatives a la defensa i la conservació del patrimoni cultural.

El patrimoni cultural està integrat per tots els béns mobles o immobles relacionats amb la història i la cultura de Catalunya que pel seu valor històric, artístic, arquitectònic, arqueològic, entre d'altres, mereixen una protecció i una defensa especials, de manera que puguin ser gaudits pels ciutadans i puguin ser transmesos en les millors condicions a les generacions futures.

En l'exercici de les seves competències respectives, l'Administració de la Generalitat, els consells comarcals i els ajuntaments han de vetllar per la integritat

del patrimoni cultural català i han d'estimular la participació de la societat, per la qual cosa s'han de dotar de mitjans materials i personals adequats.

> **Les administracions catalanes han de vetllar per la integritat del seu patrimoni cultural**

Totes les persones físiques i jurídiques estan legitimades per exigir el compliment de la legislació del patrimoni cultural davant les administracions públiques de Catalunya i, en conseqüència, tothom que tingui coneixement d'una situació de perill o de possible destrucció d'un bé integrant del patrimoni cultural català ho ha de posar en coneixement de l'administració corresponent.

En l'àmbit de l'Administració local, l'any 2006 ja es va tramitar una queixa en aquesta institució perquè els promotors van considerar que el govern municipal de Malgrat de Mar tenia una actitud passiva en la conservació del bé cultural d'interès local anomenat Torre de la Vídua de Can Sala (o Torre del Bombai) ubicat al municipi.

No obstant això, enguany s'ha rebut la queixa 00562/09, en què les persones interessades manifesten el seu descontentament amb l'incompliment per part de l'actual govern municipal del deure de protecció, conservació, manteniment i difusió del patrimoni cultural respecte del mateix bé.

Semblava que, arran de l'adquisició de l'immoble per l'Ajuntament i la previsió de dur a terme en un curt termini de temps una intervenció de rehabilitació per destinar-la a un ús d'equipament públic, segons es va posar de manifest en l'escrit adreçat, en data 15 de gener de 2007, per l'Ajuntament al Col·legi d'Arquitectes de Catalunya en què demanava la col·laboració d'un membre de l'AADIPA (Agrupació d'Arquitectes per a la Defensa i la Intervenció en el Patrimoni Arquitectònic) per redactar el projecte i la direcció de les obres dels treballs, la degradació s'havia aturat.

De fet consta que, en data 30 de gener de 2007, es va adjudicar l'estudi de programació de la rehabilitació de l'immoble, però les promotores de la queixa manifestaven que, tot i el temps transcorregut des que es va adjudicar l'estudi esmentat, no s'havia redactat el projecte de rehabilitació.

Les interessades van trametre al Síndic un seguit de fotografies de l'estat de l'immoble el mes de març de 2009 que palesaven l'incompliment de les recomanacions del projecte d'apuntalament proposat l'any 2007 i segons el qual els puntals s'havien de revisar cada any, igual que els tapaments de les finestres, i s'havia d'evitar el creixement de plantes que poguessin malmetre els fonaments de l'edifici.

L'Ajuntament, però, va informar el Síndic que les obres del projecte bàsic i executiu de protecció i consolidació provisionals de la Torre de la Vídua de Can Sala redactades l'abril de 2007 es van executar a l'estiu del 2007 i, a aquest efecte, s'acompanyava un informe emès per l'arquitecte municipal de data 13 d'octubre de 2008.

D'acord amb aquest document, l'estat de l'edificació i la coberta de l'edifici eren correctes, si bé s'hi esmentaven tres deficiències: una situació de perill derivada de l'existència d'una porció de forjat deslligada de la resta i en posició poc estable a la cantonada del porxo posterior; una deformació d'un pilar de la glorieta del fons del pati que es trobava deformat per un esforç axial de compressió que calia apuntalar i l'existència de restes de mobiliari metàl·lic i de fusta al pati que calia retirar per evitar-ne la degradació i mantenir les condicions higièniques. Al mateix informe es recomanava que es fes una esbrossada de la vegetació que havia crescut.

En data 24 de novembre de 2008, el mateix arquitecte municipal que va determinar la necessitat de les actuacions preventives esmentades més amunt, va certificar que aquestes s'havien dut a terme, amb la qual cosa es va posar de manifest que, si més no, s'estaven duent a terme les actuacions necessàries per garantir la conservació de l'edifici mentre no s'executaven les obres de rehabilitació.

Això no obstant, el mes de juliol de 2009, i per conèixer quina és la previsió, el Síndic es va adreçar a l'Ajuntament perquè tan bon punt disposi d'alguna informació que li pugui proporcionar la Diputació de Barcelona amb relació a la selecció del tècnic que redactarà el projecte de rehabilitació i s'adjudiqui el contracte d'assistència tècnica li ho comuniqui de manera immediata.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 00562/09	Incompliment del deure de conservació d'un bé cultural

3.7. Relacions amb les administracions

En aquest àmbit, les queixes tramitades afecten diverses administracions obligades a garantir els drets lingüístics que reconeix l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.

Amb relació a la resposta dels diversos departaments de la Generalitat davant les queixes plantejades, val a dir que ha estat molt positiva i, en alguns casos, s'ha actuat des del moment en què el Síndic ha demanat informació sobre presumptes vulneracions dels drets lingüístics. En l'àmbit local, la resposta també ha estat bona, si bé habitualment s'ha trigat més a respondre el Síndic i a actuar.

Pel que fa a l'actuació d'organismes dependents de l'Administració de l'Estat, el control es fa mitjançant la remissió de la qüestió al Defensor del Poble, la qual cosa suposa, en el terreny formal, un alentiment de la tramitació de l'assumpte. Com s'explica a l'informe, aquesta institució ha demanat informe als organismes afectats en alguns casos i, en d'altres, ha optat per no fer-ho.

3.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixa 01182/08

Vulneració dels drets lingüístics per part de la Gerència Territorial del Cadastre de Girona per respondre en castellà

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix al Departament de la Vicepresidència que intervingui en aquest assumpte, de conformitat amb les competències que el Departament té atribuïdes en matèria lingüística.

Accepta la resolució

Queixa 02837/08

Vulneració de drets lingüístics i irregularitats de l'Ajuntament de Martorell en la notificació d'una sanció de trànsit

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que es revisin les actuacions i que es retrotragui el procediment al moment en què es va cometre l'errada de no trametre a la persona interessada en castellà i al seu domicili habitual la proposta de resolució. Igualment el Síndic demana que es faciliti una còpia dels formularis en castellà de què es disposi, tant al dipòsit municipal com al mateix Ajuntament, per tal que els ciutadans puguin fer efectius els seus drets lingüístics.

No accepta la resolució

Actuació d'ofici 03276/08

Criteris d'assignació, per part del Departament d'Educació, de mestres interins a les escoles de la zona de la Val d'Aran

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix la possibilitat d'arbitrar un sistema que, abans dels nomenaments d'ofici i en un procediment amb les garanties de publicitat i transparència exigibles, permetés cobrir totes les vacants de la zona amb interins que tinguin coneixements de llengua aranesa.

Accepta la resolució

4. EDUCACIÓ

4.0. Educació en xifres

4.1. Educació no universitària

1. Introducció
2. Impacte de la crisi econòmica i dels dèficits de finançament de l'educació
3. Planificació escolar i equitat educativa en el procés d'admissió
4. Altres àmbits d'actuació significatius en matèria d'educació

4.2. Educació universitària

1. Estudiants
2. Professors i investigadors

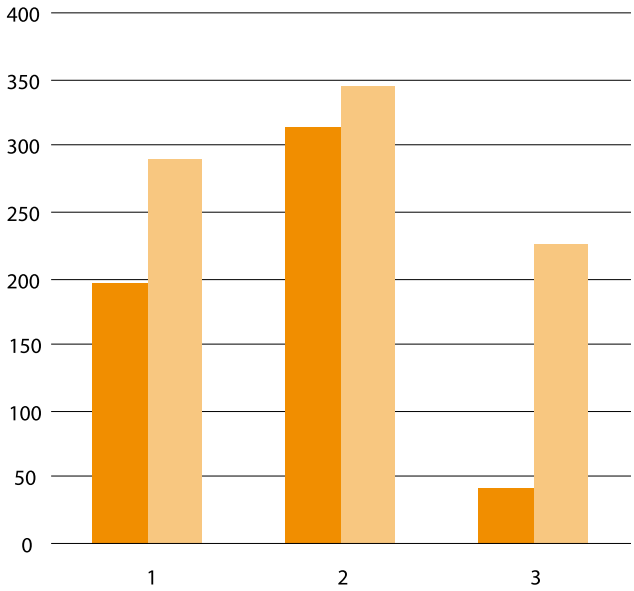
4.3. Relacions amb les administracions

4.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

4.0. Educació en xifres

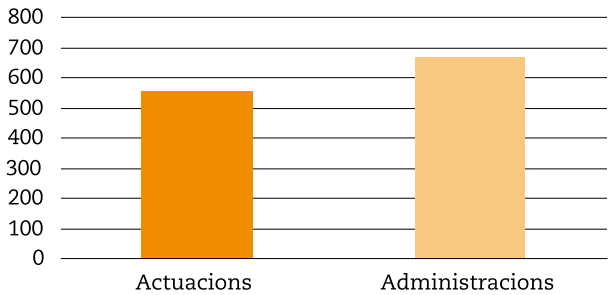
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2009

		AO	Q	C	Total
1	**Educació infantil i preescolar**	**7**	**190**	**290**	**487**
	Accés a l'educació	3	86	66	155
	Assetjament escolar	0	4	24	28
	Currículums	0	0	2	2
	Drets i deures dels alumnes	0	7	37	44
	Educació infantil i preescolar	0	0	47	47
	Gratuïtat de l'ensenyament	0	9	1	10
	Infraestructures	2	16	7	25
	Model educatiu	0	0	3	3
	Necessitats educatives especials	1	23	21	45
	Organització i planificació del sistema	0	6	59	65
	Professors	0	15	12	27
	Altres	1	24	11	36
2	**Educació primària i secundària**	**8**	**306**	**345**	**659**
	Accés a l'educació	1	100	45	146
	Assetjament escolar	0	14	29	43
	Currículums	0	0	5	5
	Drets i deures dels alumnes	0	10	75	85
	Educació primària i secundària	0	0	43	43
	Gratuïtat de l'ensenyament	1	25	1	27
	Infraestructures	0	11	14	25
	Model educatiu	0	0	10	10
	Necessitats educatives especials	0	21	24	45
	Organització i planificació del sistema	1	10	37	48
	Professors	1	13	21	35
	Altres	1	102	41	144
3	**Educació universitària**	**2**	**39**	**225**	**266**
	Alumnes	0	0	9	9
	Beques i ajuts	1	8	55	64
	Educació universitària	0	0	46	46
	Gestió acadèmica	1	19	63	83
	Professorat	0	1	8	9
	Altres	0	11	44	55
	Total	**17**	**535**	**860**	**1.412**



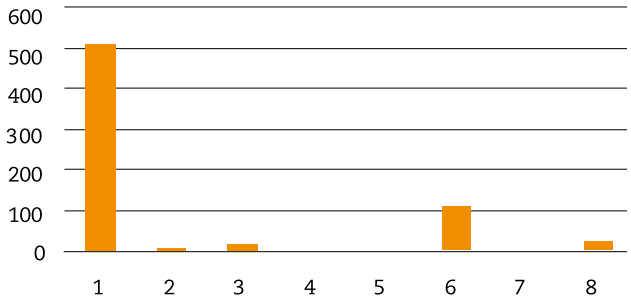
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	455	455
Dues administracions afectades	79	158
Tres administracions afectades	18	54
Total	**552**	**667**



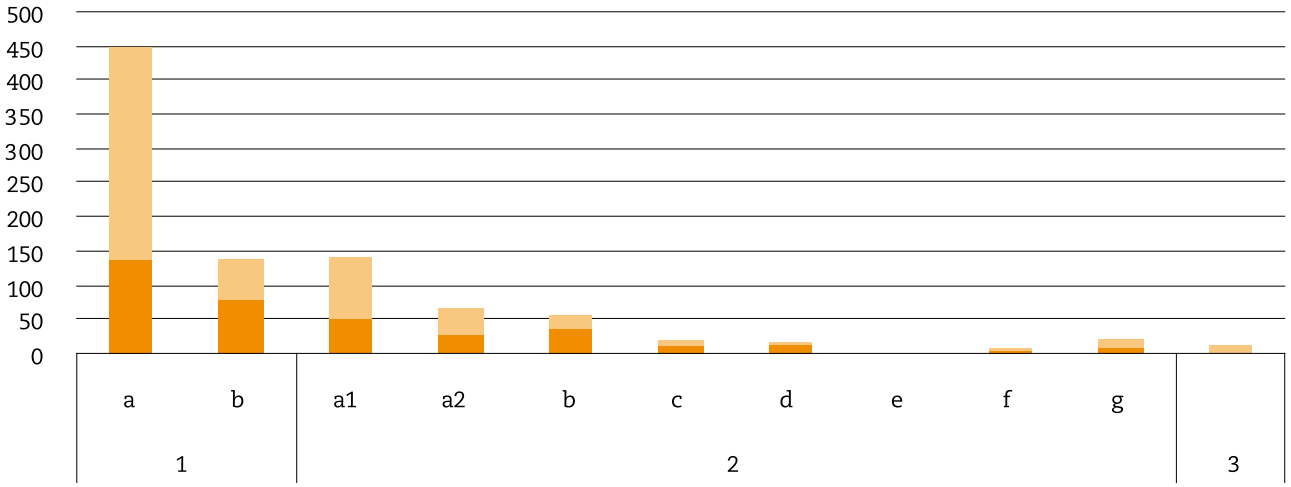
c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2009

	Tipus d'administració	AO	Q	Total
1	Administració autonòmica	13	494	**507**
2	Administració general de l'Estat	1	6	**7**
3	Administració institucional	1	17	**18**
4	Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	0	1	**1**
5	Administració de justícia	0	2	**2**
6	Administració local	5	105	**110**
7	Serveis d'interès general	-	-	**-**
8	Altres administracions	3	19	**22**
	Total	**23**	**644**	**667**



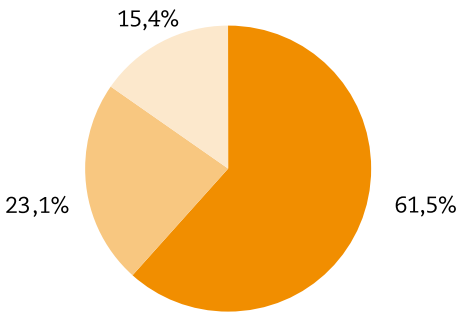
d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2009

		<2009	2009	Total	
1	**Actuacions en tramitació**	**216**	**368**	**584**	**63,55%**
	a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	136	312	448	48,75%
	b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	80	56	136	14,80%
2	**Actuacions finalitzades**	**151**	**174**	**325**	**35,36%**
	a Actuació correcta de l'Administració	79	128	207	22,52%
	a1 Abans de la intervenció del Síndic	50	92	142	15,45%
	a2 Després de la resolució del Síndic	29	36	65	7,07%
	b Accepta la resolució	37	19	56	6,09%
	c Accepta parcialment la resolució	13	8	21	2,29%
	d No accepta la resolució	12	2	14	1,52%
	e No col·labora	1		1	0,11%
	f Tràmit amb altres institucions	2	4	6	0,65%
	g Desistiment del promotor	7	13	20	2,18%
3	**No admesa**	**0**	**10**	**10**	**1,09%**
	Total	**367**	**552**	**919**	**100,00%**



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	56	61,5%
Accepta parcialment la resolució	21	23,1%
No accepta la resolució	14	15,4%
Total	**91**	**100,0%**



4.1. Educació no universitària

1. Introducció

L'any 2009 el Parlament de Catalunya ha aprovat la primera Llei d'educació de Catalunya (Llei 12/2009, de 10 de juliol). El Síndic, tal com va assenyalar a l'informe de 2008, va fer arribar al Departament d'Educació diverses observacions sobre el Projecte de llei, la majoria de les quals s'havien inclòs a l'informe sobre la segregació escolar a Catalunya. Un cop aprovada la Llei, el Síndic en valora positivament alguns aspectes des del punt de vista del dret a l'educació en igualtat d'oportunitats, especialment les mesures que poden permetre una escolarització més equilibrada de l'alumnat amb necessitats educatives específiques (NEE). Així, és positiva la inclusió de l'article 48, relatiu a les proporcions màximes d'escolarització d'alumnat amb NEE per zones educatives o la introducció de nous mecanismes en la gestió dels processos de reserva de places.

Això no obstant, el Síndic lamenta l'anunci del retard en el desplegament d'alguns aspectes de la Llei, com ara l'article 48 esmentat. Igualment, tal com es va assenyalar a l'informe anual de 2008, es confirma que alguns aspectes de la nova Llei 12/2009 poden no ser prou garantistes del dret a l'educació. Cal destacar, en aquest terreny, omissions significatives en aspectes com ara l'educació infantil o la lluita contra l'absentisme escolar. També és destacable la indefinició de la responsabilitat de les administracions a l'hora de controlar el frau en els processos d'admissió o la manca de consideració explícita de la zonificació escolar com a instrument per combatre la segregació escolar.

La garantia del dret a l'educació en igualtat d'oportunitats s'ha de veure reflectida en el desplegament de la Llei, que serà observat per la institució del Síndic de Greuges.

L'activitat del Síndic en l'àmbit de l'educació l'any 2009 ha estat especialment marcada pels efectes de la crisi econòmica en la garantia de la igualtat d'oportunitats en educació. Les dificultats econòmiques han augmentat les necessitats de serveis de moltes famílies i, simultàniament, han generat dificultats pressupostàries a les administracions per donar-hi resposta. Els efectes han estat visibles en serveis com ara el transport i el menjador escolars, en la cobertura de les necessitats de l'alumnat amb necessitats educatives específiques, en la provisió d'oferta de formació professional, en les reduccions de personal de suport i d'altres serveis a les escoles o en els retards en l'execució de les noves construccions escolars, per posar-ne alguns exemples.

Aquest capítol es fa ressò d'aquestes dificultats. Els problemes d'equitat en la planificació escolar, el control del frau en els processos d'admissió o la gestió de les situacions d'assetjament escolar també són aspectes que, com altres anys, han format part de l'activitat del Síndic en matèria d'educació. Cal destacar també en aquest capítol una primera valoració del Síndic sobre el funcionament dels espais de benvinguda educativa.

2. Impacte de la crisi econòmica i dels dèficits de finançament de l'educació

Respecte a anys precedents, la principal novetat que ha experimentat l'activitat del Síndic de Greuges en matèria d'educació té a veure amb l'increment d'una tipologia de queixes relacionada amb dèficits de finançament de l'educació. Així, alguns dels problemes que ja eren significatius en aquest àmbit, s'han accentuat com a conseqüència dels problemes pressupostaris i de l'increment de les necessitats.

Malgrat els augments sostinguts de la despesa en els darrers anys, cal recordar que Catalunya es troba entre els països europeus amb una despesa pública en educació no universitària més baixa sobre el PIB, clarament per sota de la mitjana europea, i lleugerament per sota també de la mitjana espanyola. El mateix Pacte nacional per a l'educació, signat l'any 2006 per la majoria dels agents educatius del país, ja convenia la necessitat que el Govern incrementés progressivament els recursos econòmics destinats a l'educació fins a convergir amb la mitjana europea. Aquest objectiu es recull, també, al preàmbul i a la disposició final segona de la Llei 12/2009, d'educació de Catalunya. Les darreres dades públiques corresponents a l'any 2007 indiquen que la despesa en educació no universitària a la Unió Europea és del 4% del PIB (del 6% si s'hi inclou l'educació universitària), mentre que a Catalunya gira al voltant del 3% (menys del 4% amb la suma de la despesa en educació universitària). Això significa que, de mitjana, els estats dels països europeus inverteixen proporcionalment un 25% més de recursos en relació amb el PIB del que es fa a Catalunya.

2.1. Reducció de personal docent i de suport educatiu als centres escolars

La incidència d'aquests dèficits estructurals de despesa pública en educació es constata, en part, per l'increment de queixes rebudes sobre la política del Departament d'Educació de provisió de personal docent i de suport als centres escolars. Cal destacar la queixa presentada per la Federació d'Ensenyament de CCOO (Q 04463/09), amb prop d'un centenar de centres que posteriorment s'hi van adherir, que manifestava la seva disconformitat, entre altres aspectes, amb l'eliminació progressiva de les dotacions associades

als programes d'innovació educativa (Punt Edu, ARTic, etc.), amb la reducció d'hores de dedicació dels professionals que donen suport educatiu als centres escolars (EAP, LIC, vetlladors, etc.) i amb la reducció de les dotacions de professorat (per mitjà de la reducció de les aules d'acollida o de les hores de substitució de les reduccions de jornada, per exemple).

L'any 2009 s'han reduït a molts centres les plantilles i els serveis de suport

A tall il·lustratiu, una de les escoles adherides a aquesta queixa, de Vilanova i la Geltrú, exposa que, tot i haver augmentat l'alumnat amb necessitats educatives específiques escolaritzat al centre, i sense que s'hagi reduït cap grup, se'ls ha reduït la plantilla en prop de dos professionals (20 hores setmanals menys de vetllador, 15 hores setmanals menys per la supressió d'un projecte de millora de llengües estrangeres i 25 hores setmanals menys per la reducció de les hores de substitució de les reduccions d'un terç de la jornada). Tal com exposa el mateix centre, fins al curs passat les reduccions d'un terç de jornada (10 hores) es completaven amb mitja jornada (15 hores), a fi de possibilitar tant la coordinació del mestre substitut amb la resta del claustre com la seva implicació en el funcionament del centre escolar. Aquesta escola lamenta, precisament, que actualment les reduccions d'un terç de jornada se substitueixin pel mateix nombre d'hores (10 hores), la qual cosa impedeix la participació d'aquests mestres substituts en la dinàmica del centre (coordinacions, sortides, reunions de pares, reunions del claustre, etc.).

Així mateix, val a dir que aquest decrement d'hores de la jornada de substitució ha dificultat la cobertura d'aquestes reduccions de jornada per part d'altres mestres i ha fet que en molts centres es completessin les plantilles amb retard. L'estudi d'una queixa presentada per una escola de Vilafant (Q 04482/09), per exemple, va posar de manifest que la plantilla no es va poder completar fins al 30 de setembre, dues setmanes després d'haver iniciat el curs escolar. El mateix Departament d'Educació va exposar que les substitucions d'un terç no són d'acceptació obligatòria per al personal de la borsa d'interins docents, fet que va provocar que moltes adjudicacions ja fetes no s'acceptessin.

Tenint en compte les queixes rebudes, aquest endarreriment en la cobertura de les substitucions també es podria haver produït enguany amb el nomenament del professorat i amb la cobertura corresponent de les vacants. La queixa esmentada de la Federació de CCOO (Q 04463/09) exposava que, en data 14 de setembre, dia d'inici del curs escolar, el Departament d'Educació encara va nomenar suposadament 1.122 docents, i durant la setmana anterior, suposadament, 4.907 docents més. Aquest fet, sobre el qual el Síndic de Greuges ha sol·licitat informació a l'Administració, podria haver perjudicat la planificació adequada del curs escolar per part dels centres escolars.

Més enllà del retard en la conformació de les plantilles, i pel que fa específicament a la reducció de personal docent i de suport, el Departament d'Educació manifesta, en resposta a la queixa 04482/09, que la dotació vigent dels centres escolars respecta en general els criteris establerts en la Resolució de 20 de maig de 2009 per la qual es fixen els criteris per a l'elaboració de les plantilles dels centres públics d'educació infantil i primària per al curs 2009-2010 i de supressió o transformació dels llocs de treball actuals, per la qual cosa no es pot parlar d'irregularitat.

No obstant això, i amb caràcter general, el Síndic de Greuges ha recordat al Departament d'Educació que, davant la reducció de plantilles i l'eliminació parcial o total de serveis de suport i de programes d'innovació educativa, la presència de necessitats educatives específiques als centres escolars no és, en termes generals, inferior a la de cursos precedents. Cal tenir present que en conjunt aquests serveis i programes tendeixen a garantir l'atenció de la diversitat del centre i a donar respostes específiques a les necessitats educatives que presenta, i aquesta reducció pot afectar negativament la capacitat dels centres de donar aquestes respostes específiques.

Es constata la provisionalitat dels equipaments escolars i el retard en les construccions

De fet, molts dels centres que han presentat queixa recorden que aquesta reducció de plantilles no només va en detriment de la qualitat de l'atenció educativa de l'alumnat amb necessitats educatives específiques, sinó de la proposta educativa que ofereixen al conjunt de l'alumnat, ja que limita les possibilitats de fer desdoblaments o altres activitats educatives (Q 04623/09).

Els dèficits de finançament de l'educació també es posen de manifest quan es constata l'impacte de la

provisionalitat de les instal·lacions escolars sobre el mapa d'escoles i instituts públics de Catalunya. Arran de l'actuació d'ofici oberta sobre la planificació de les construccions escolars (A/O 01415/09), el Departament d'Educació ha informat el Síndic de Greuges que el setembre de 2009 un 19,4% dels centres de primària i secundària públics tenen com a mínim un mòdul provisional (431 sobre un total de 2.224 escoles i instituts públics), amb un total de 1.074 mòduls provisionals.

En el marc d'aquesta actuació, el Síndic de Greuges ha posat de manifest al Departament d'Educació les importants desigualtats territorials existents quant al grau de provisionalitat dels equipaments escolars. Per serveis territorials, les dades aportades per l'Administració educativa evidencien que a la província de Girona aquesta provisionalitat afecta el 40% dels centres escolars públics de primària i secundària (amb un mòdul provisionals o més), al Camp de Tarragona, el 32%, i a la Catalunya central, el 29%. A la ciutat de Barcelona, al Vallès Occidental o a les Terres de l'Ebre, en canvi, aquesta provisionalitat afecta menys d'un 10% dels centres escolars.

Així mateix, el Síndic de Greuges també ha manifestat la seva preocupació per la dilació en la construcció dels equipaments definitius. De fet, l'anàlisi de les dades presentades pel Departament d'Educació constata que el 19% de centres amb mòduls provisionals (81 dels 431 en total) es troba en aquesta situació des de fa cinc anys o més i el 6%, des de fa més de deu anys (25 centres).

> **El Síndic mostra la seva preocupació pels excessius retards en la construcció d'equipaments escolars**

De fet, el retard en els processos constructius és el motiu principal de queixa al Síndic de Greuges per part de les AMPA o dels mateixos equips directius d'escoles amb mòduls provisionals (o afectades per altres situacions de provisionalitat, com ara l'ocupació provisional d'altres equipaments no escolars, l'ocupació provisional d'espais del centre no previstos com a aules, etc.). En el marc d'aquestes queixes, el Síndic de Greuges demana al Departament d'Educació una planificació del procés constructiu del centre i, si s'escau, quan afecta la qualitat de la seva oferta educativa, una acceleració de l'execució de les obres (Q 04390/08).

Darrerament, cal esmentar que el Departament d'Educació ha comunicat al Síndic de Greuges l'aprovació per acord de govern i la licitació pública de l'execució de les obres de diversos centres afectats per aquesta provisionalitat, i que havien presentat queixa al Síndic (Q 04546/08, Q 01117/09 i altres).

En el marc d'aquestes queixes, el Departament d'Educació manifesta que prioritza la reducció dels mòduls provisionals i la millora de les instal·lacions dels centres quan es requereixi per cobrir les necessitats d'escolarització o per garantir la seguretat de l'alumnat.

Així mateix, el Departament d'Educació també informa que les obres de remodelació i millora dels centres ja previstes per la mateixa Administració educativa, però que no afecten el funcionament normal dels centres, han quedat posposades per manca de disponibilitat pressupostària, sense previsió. Aquest és el cas, per exemple, d'unes obres RAM (reforma, ampliació i millores) previstes inicialment en una escola de Cardona, compromeses pel Departament d'Educació des de fa temps, i que han quedat posposades sense previsió (Q 00686/09). En la resolució, i amb caràcter general, el Síndic de Greuges va recordar al Departament d'Educació la necessitat de tenir una nova previsió pel que fa a l'execució de les obres de remodelació esmentades (encara que no fossin prioritàries), ja que aquestes obres de millora del centre havien estat previstes i, per tant, eren necessàries.

2.2. Ampliació de la grandària de centres i canvis en els projectes educatius

Les dificultats pressupostàries que pateixen les administracions educatives han afavorit que la racionalització de la despesa hagi estat un criteri determinant en la planificació escolar. La modificació de determinats models i projectes de centres per part del Departament d'Educació, motivada, en part, per raons de caràcter econòmic, ha generat diverses queixes a la institució del Síndic de Greuges.

En aquest sentit, i a tall il·lustratiu, es poden destacar dos tipus de queixa.

El primer tipus de queixa té a veure amb l'ampliació de la grandària dels centres ja existents per donar cobertura a les necessitats d'escolarització del territori, com va succeir, per exemple, amb una escola de primària de l'Hospitalet de Llobregat (Q 01423/09), que va passar de dues a tres línies. L'AMPA del centre lamentava, entre altres aspectes, que aquesta decisió, que canviava substancialment el model d'escola vigent, no s'hagués adoptat de manera consensuada amb el conjunt de la comunitat educativa del centre, i també que modifiqués la planificació escolar feta mesos abans al municipi, en la qual es recollia la

creació de noves escoles, i no pas l'ampliació de les ja existents.

Les dades de preinscripció disponibles en l'estudi de la queixa semblava que justifiquessin la necessitat d'una nova línia a la zona educativa. Aquesta necessitat, però, a criteri del Síndic, no havia de comportar, necessàriament, que s'hagués de crear en un centre ja en funcionament, tenint en compte, especialment, que la zona rebia nombroses demandes en primera opció d'altres zones educatives de la ciutat. De fet, el Pla director d'equipaments educatius 2007-2015, aprovat pel Ple de l'Ajuntament de l'Hospitalet el 25 d'abril de 2007, i també el Protocol de col·laboració entre el Departament d'Educació i l'Ajuntament de l'Hospitalet per a la creació de noves places escolars, signat el 26 de maig de 2008, establien la construcció de nous centres que, a criteri de l'AMPA interessada, haurien d'haver evitat l'ampliació de línia a la seva escola.

Dit això, el Síndic de Greuges també va exposar que el Departament d'Educació té discrecionalitat –i així s'estableix per norma– de planificar l'oferta escolar i de prendre com a mesura, si ho considera oportú, l'ampliació de línia d'un centre escolar ja en funcionament. Des d'un punt de vista formal, doncs, no va apreciar cap irregularitat en l'actuació de l'administració afectada. Dit això, però, també va afegir que la normativa obliga les administracions educatives a garantir la participació de la comunitat educativa en l'organització, el govern, el funcionament i l'avaluació dels centres escolars, per la qual cosa va suggerir al Departament d'Educació que adoptés aquesta decisió amb el màxim consens possible al si de la comunitat educativa.

El segon tipus de queixa té a veure amb la modificació de l'oferta educativa dels centres escolars. En són especialment il·lustratives les queixes relacionades amb la conversió d'instituts, amb oferta d'ensenyaments secundaris obligatoris i postobligatoris, en seccions d'educació secundària, sense oferta de batxillerat i cicles formatius. Aquest és el cas de les queixes rebudes de l'AMPA dels nous centres de secundària dels municipis de Vilanova del Vallès (04765/08) o de Sant Pere de Ribes (05490/08). Les queixes, originàriament motivades pels retards en el procés constructiu de les noves instal·lacions, han afegit motius de queixa provocats per la supressió de les línies de batxillerat inicialment previstes. Aquesta supressió, en el cas de manca d'oferta de secundària postobligatòria al mateix municipi, preocupa pels dèficits d'accessibilitat que comporta haver de desplaçar-se a altres municipis veïns.

En la seva resolució, el Síndic de Greuges reitera la discrecionalitat de què disposa l'Administració educativa en la planificació de l'oferta escolar, però afegeix la conveniència, com a principi bàsic de bona administració, d'informar correctament les famílies des de l'origen de la creació del centre.

2.3. Dèficits d'accessibilitat al servei de transport escolar no obligatori

En els informes anuals dels anys precedents, el Síndic de Greuges ja ha insistit que l'aplicació de la normativa que actualment regula el servei de transport escolar, pendent d'una modificació anunciada pel Departament d'Educació des de fa anys, produeix resultats de vegades injustos. Això succeeix, especialment, pel fet que la normativa esmentada només estableix amb caràcter obligatori la provisió del servei en el cas d'alumnes escolaritzats en centres proposats pel Departament d'Educació ubicats fora del propi municipi de residència, i no garanteix aquesta provisió, en canvi, als alumnes que, tot i viure de vegades a una distància geogràfica més gran de l'escola, estan escolaritzats dins del mateix municipi de residència (en diferents nuclis de població o disseminats). La institució ha recordat la necessitat de modificar el marc normatiu vigent i de complementar el criteri de municipi amb un criteri que ponderi la proximitat geogràfica i el grau d'accessibilitat física al centre escolar.

Aquestes necessitats s'han fet més evidents arran de la congelació, en els darrers dos cursos escolars, de la partida pressupostària que el Departament d'Educació transfereix als consells comarcals per al transport no obligatori. En la mateixa activitat del Síndic, els efectes d'aquesta decisió s'han notat amb un increment de queixes relacionades amb augments del cost econòmic d'accés al servei o amb la supressió o la reducció de determinades rutes de transport.

Precisament, el Síndic ha recordat al Departament d'Educació que la congelació de recursos i l'augment de necessitats porta les administracions a requerir aportacions econòmiques als mateixos usuaris o bé, alternativament, a simplificar el tipus de prestació per abaratir-ne el cost (supressió de rutes, etc.). Això, en darrer terme, genera problemes d'accessibilitat econòmica i geogràfica a les famílies.

En aquest sentit, i en el marc de les queixes rebudes, el Síndic de Greuges ha demanat al Departament d'Educació que, des de la seva coresponsabilitat en la qualitat de la prestació dels serveis en l'àmbit escolar, aquesta congelació pressupostària no perjudiqui en cap cas les condicions d'accessibilitat geogràfica (amb rutes que donin una cobertura adequada al territori) i econòmica dels serveis de transport escolar a les diverses comarques. En cas contrari, com sembla que succeeix en diversos indrets, el Síndic de Greuges demana que es repensi la consignació pressupos-

tària que el Departament d'Educació destina a aquest concepte

Pel que fa al copagament del transport escolar no obligatori per part de les famílies, i amb motiu de les queixes presentades pel nou cobrament de quotes, el Síndic de Greuges ha manifestat que, des d'un punt de vista formal, aquest cobrament no és contradictori amb el que estableix la norma. Tal com ja s'ha esmentat, la normativa específica parla de fomentar la provisió del transport en cas que els centres docents estiguin distants del lloc de residència de l'alumnat, però només protegeix la gratuïtat total en casos de desplaçaments entre municipis diferents. És per això que, d'acord amb aquesta normativa, formalment no es pot parlar d'una irregularitat per part de l'Administració.

> **El Síndic ha demanat al Departament d'Educació que la congelació pressupostària no perjudiqui l'accessibilitat geogràfica als centres**

Dit això, el Síndic de Greuges també alerta sobre el risc de debilitar un dels pilars bàsics dels règims de benestar en l'àmbit educatiu, l'accés gratuït a l'educació. La incorporació de quotes per a l'ús dels serveis de transport escolar no obligatori incrementa els costos indirectes d'escolarització i, com a conseqüència, també les desigualtats socials en el sistema educatiu. Cal recordar, a més, que la manca de reconeixement normatiu del dret a la gratuïtat d'accés al servei de transport escolar no pot prevaldre per sobre del dret de qualsevol infant a estar escolaritzat en condicions d'equitat i d'accessibilitat.

En aquest sentit, el Síndic de Greuges ha insistit als consells comarcals i al Departament d'Educació que, en el cas que s'apliqui una quota bàsica per a l'ús del servei, cal garantir-ne l'accessibilitat econòmica per evitar que s'impedeixi a les famílies amb una situació socioeconòmica més precària fer-ne ús.

L'estudi de les queixes posa de manifest que nombrosos ens locals tenen polítiques de beques per garantir l'accessibilitat econòmica als serveis de transport escolar no obligatori. No obstant això, també cal mencionar que aquestes polítiques disposen sovint d'una dotació limitada i no sempre són conegudes per les famílies.

És oportú destacar, a tall il·lustratiu, les queixes presentades per famílies pel cost de 50 € mensuals per alumne del servei de transport escolar al municipi de Calafell (Q 00447/08, Q 03619/08, Q 00658/09). Arran de l'estudi de les queixes, i atès que la normativa no preveia que l'Ajuntament proveís aquest servei de manera gratuïta amb caràcter obligatori, el Síndic de Greuges va sol·licitar a l'administració implicada que estudiés les dificultats d'accés al servei que podien patir algunes famílies per raons econòmiques i que posés els mitjans perquè cap alumne deixés de fer-ne ús per aquest motiu. L'Ajuntament de Calafell va informar que duia a terme una convocatòria de concessió d'ajuts de transport escolar municipal per compensar les possibles desigualtats d'accés, però recentment va exposar que no s'havia concedit cap ajut de transport escolar durant el curs escolar 2008-2009 perquè cap dels sol·licitants no complia els requisits establerts a les bases, i va reconèixer que els llindars fixats d'ingressos podien ser excessivament restrictius (alhora que també va informar que estava en procés de modificar les bases per corregir aquest dèficit). Alguna de les famílies que ha presentat queixa ha declarat que no fa ús del servei per la impossibilitat de cobrir el copagament.

2.4. Dèficits d'accessibilitat al servei de menjador escolar

Aquests dèficits d'accessibilitat econòmica als serveis escolars complementaris es constaten també per al menjador escolar. En els darrers dos anys s'ha doblat el nombre de queixes rebudes al Síndic de Greuges sobre els dèficits en la provisió gratuïta del servei de menjador escolar a les famílies que parteixen d'una situació socioeconòmica precària i que no compleixen les condicions previstes en les convocatòries de beques de menjador. Les queixes posen de manifest que les condicions de renda familiar establertes en la concessió d'ajuts són realment restrictives i que hi ha famílies que necessiten una beca que no veuen discriminada positivament la seva situació socioeconòmica.

N'és il·lustrativa la queixa presentada per una família monoparental, amb un fill a càrrec i amb 1.075 € d'ingressos mensuals i 580 € de despeses mensuals (hipoteca), per la denegació d'una beca de menjador a Lloret de Mar (Q 05529/08). El Síndic de Greuges va denunciar que aquesta família, i d'altres en condicions similars, no tingués una puntuació elevada per a l'obtenció d'una beca de menjador escolar. Això comporta, en cas que el progenitor treballi i el fill s'hagi de quedar a dinar a l'escola, que una família que ha de destinar més del 10% dels seus ingressos anuals a sufragar el cost de menjador escolar (o més del 20%, si s'eliminen les despeses fixes d'hipoteca) no percebi cap tipus d'ajut. El mateix informe dels serveis socials exposava, entre altres aspectes, que la família esmentada no presentava una situació de risc social (per la qual cosa

quedava al marge de la seva intervenció directa), però que la situació personal de la persona interessada feia necessari que el seu fill es quedés a dinar a l'escola per raons d'horari laboral, que la situació econòmica feia que el cost del menjador escolar sense descompte li fos difícil d'assumir i que per la seva situació econòmica valoraven que calia que gaudís de descompte econòmic en la beca. L'Ajuntament de Lloret de Mar conclou que "amb els indicadors econòmics que presenta aquesta família, hauria de rebre una beca de menjador". Tot i això, i per manca de recursos pressupostaris suficients, el Consell Comarcal de la Selva no proveeix la família d'aquest ajut.

El Síndic alerta sobre el caràcter excessivament restrictiu de les condicions de renda per accedir a les beques de menjador

De fet, l'experiència del Síndic de Greuges constata que molts consells comarcals situen el llindar d'ingressos familiars a partir dels quals es comença a bonificar la concessió de beca en un interval entre els 2.000 € i els 4.000 € per any i membre de la família. Aquesta bonificació no garanteix l'obtenció de la beca, sinó que depèn fonamentalment de la partida pressupostària i del nivell de demanda.

El Síndic ha demanat als consells comarcals que revisin els criteris de concessió per valorar si discriminen positivament el conjunt de famílies que tenen necessitat econòmica d'ajut.

Recentment, el Departament d'Educació ha informat que caldrà considerar com a referent de situació socioeconòmica desfavorida els casos en què el quocient resultant de dividir tots els ingressos bruts familiars entre el nombre de membres de la unitat familiar sigui inferior a 2.200 € per any. Per sota d'aquest import, tots els alumnes haurien de gaudir d'un ajut de menjador escolar. Per sobre d'aquest import, en canvi, el Departament d'Educació dóna marge als consells comarcals perquè elaborin, segons el cas, el propi escalat de punts per a l'adjudicació d'ajuts.

L'experiència de les queixes rebudes al Síndic de Greuges posa de manifest que aquest llindar de 2.200 € per any per membre de la família pot no garantir prou la cobertura del sistema de beques a moltes famílies amb necessitat econòmica que tenen dificultats reals d'accés al servei de menjador escolar, fins al punt de quedar-ne excloses. Recentment, el Síndic ha demanat al Departament d'Educació que situï aquest llindar de renda per a la concessió d'ajuts a nivells més elevats, a fi de garantir que l'alumnat en situació d'exclusió econòmica alta i severa, com a mínim, tingui l'accés garantit a la beca (fet que no es produeix actualment amb aquests mateixos llindars).

A tall indicatiu, i com a bona pràctica, convé destacar que el Consorci d'Educació de Barcelona, que incorpora un llindar de renda familiar a partir del qual totes les sol·licituds de beca són concedides, independentment de la demanda existent, va establir per al curs 2008-2009 una renda de tall de 3.962 € anuals per membre d'unitat familiar durant el període de concessió inicial (durant el període obert, aquesta renda de tall va augmentar). Aquesta renda de tall permetia garantir el dret a l'ajut a tots els alumnes en situació d'exclusió econòmica severa (amb ingressos inferiors a 1.931 € anuals per membre de la unitat familiar per a una família-tipus integrada per dos progenitors i un infant) i alta (inferiors a 2.745 €), i també a la majoria dels alumnes en situació d'exclusió econòmica moderada (inferiors a 4.116 €).

L'anàlisi d'aquestes queixes evidencia l'existència d'una altra incongruència en la política de beques, no justificable des de la perspectiva de la defensa del dret a l'equitat en l'educació, i que confirma la infradotació de recursos per part del Departament d'Educació en el sistema de beques de menjador fins al curs 2008-2009. Aquesta incongruència té a veure amb el fet que hi hagi famílies que en anys precedents havien estat beneficiàries de beca de menjador i que han vist denegada la seva sol·licitud, tot i que les seves circumstàncies socioeconòmiques familiars respecte al passat recent no han experimentat canvis.

En aquest sentit, en les seves resolucions, el Síndic acostuma a manifestar que l'Administració ha de concedir aquest ajut a les famílies que ho necessitin, i el reconeixement d'aquesta necessitat no ha d'estar condicionat principalment ni a les necessitats dels altres (en funció del nombre de famílies que presenten una situació econòmica més precària), ni a la partida pressupostària prevista (en funció del nombre de recursos que s'hi destinen), sinó a les condicions objectives de vida de les famílies. Des d'aquesta perspectiva, la partida pressupostària hauria d'anar en consonància amb l'evolució de la precarietat econòmica de les famílies, de manera que, com més augmenta el nombre de famílies amb necessitat objectiva de rebre ajut de menjador escolar, més augmenti la despesa pública en aquest concepte. Això permetria que el reconeixement de la necessitat de rebre ajut per part de l'Administració no variés si no canvien les condicions objectives de vida de les famílies.

Amb vista al curs 2009-2010, el Departament d'Educació ha anunciat un increment significatiu de la despesa en beques de menjador escolar no obligatòries. Caldrà valorar en el futur proper si aquesta partida serà suficient per donar cobertura a les famílies que es troben en una situació d'exclusió econòmica, i que no fan ús del servei de menjador escolar per raons socioeconòmiques.

2.5. Dèficits d'oferta dels ensenyaments postobligatoris i de la formació al llarg de la vida

En contextos de crisi econòmica, en els quals les transicions cap al món del treball són més dificultoses i les situacions d'atur, més prevalents, la demanda de formació al llarg de la vida tendeix a augmentar. En el cas de Catalunya, cal tenir present l'augment significatiu que ha experimentat l'atur entre els joves de 16 a 24 anys en els darrers dos anys, que ha passat del 14% (2007) al 38% (2009), creixement molt per sobre de la mitjana europea, en consonància amb la prevalença de la precarietat laboral de l'ocupació juvenil.

En aquest context d'increment de demanda, el Síndic de Greuges ha rebut queixes sobre dèficits d'accessibilitat als ensenyaments postobligatoris i a l'oferta de formació al llarg de la vida.

Pel que fa a la formació professional, per exemple, s'han rebut queixes relacionades amb la manca de places de determinats cicles formatius de grau mitjà i superior (Q 03244/09 i altres). En els seus informes, l'Administració educativa especifica que l'oferta de formació professional en un determinat territori depèn de les necessitats detectades en els diferents sectors d'activitat i en l'estudi d'inserció laboral que anualment fa el Departament d'Educació sobre l'alumnat que ha finalitzat un determinat cicle formatiu. El Departament d'Educació, doncs, pretén ordenar la creació d'oferta de formació professional sobre la base de criteris de racionalitat, com ara les demandes del mercat de treball. Això explica que l'oferta global no sempre s'ajusti a les demandes de l'alumnat.

Compresa la conveniència de planificar l'oferta de places i de prendre en consideració les necessitats del mercat de treball, i no només la demanda formativa, el Síndic de Greuges considera oportú destacar que, si bé hi ha cicles amb dèficit de demanda i d'altres amb excedent, les dades aportades pel Departament d'Educació (en funció d'una classificació de cicles segons els intervals de sol·licituds no satisfetes i de places vacants) sembla que indiquin que la planificació actual del sistema deixa més de 5.000 joves sense accedir a l'oferta que respon als seus interessos professionals i més de 1.000 joves, com a mínim, sense opcions d'accés al sistema de formació professional.

El Síndic de Greuges ha recordat al Departament d'Educació que aquest dèficit d'accés al sistema de formació professional és especialment important perquè reprodueix dos dels principals dèficits estructurals del sistema educatiu. El Departament d'Educació intenta combatre aquests dèficits per mitjà del II Pla general de formació professional a Catalunya (2007-2010). Aquest pla ha permès, entre altres aspectes, incrementar l'alumnat de formació professional a un ritme de 5.000 alumnes per curs en aquest període. Malauradament, però, fins a l'any 2008, les dades d'abandonament educatiu prematur no sembla que hagin millorat de manera significativa.

> **Hi ha més de 1.000 joves que no han pogut accedir a la formació professional per manca de places**

És en aquest sentit que el Síndic ha demanat al Departament d'Educació que intensifiqui l'esforç per al desenvolupament de la formació professional. A més, cal tenir present que l'informe del Departament d'Educació evidencia que el dèficit de demanda no coberta persisteix i que el sistema de formació professional actual encara no dóna oportunitats d'accés al conjunt de joves que ho sol·licita. I aquesta manca de cobertura pot generar vulneracions del dret a l'educació, d'acord amb les consideracions formulades més amunt.

Aquest dèficit d'accessibilitat també s'ha fet present en el batxillerat, per les queixes rebudes per la supressió de grups de batxillerat diürn i sobretot també per la supressió de grups de batxillerat nocturn. Sobre aquest darrer assumpte, tal com es va esmentar en l'informe anual precedent, l'any 2008 el Síndic de Greuges va obrir una actuació d'ofici (A/O 02147/08) davant la decisió inicial del Departament d'Educació de suprimir l'oferta de batxillerat nocturn, que va desembocar posteriorment en una reducció del nombre de centres, de 46 a 26, on s'imparteixen aquests ensenyaments (en lloc de suprimir-los).

En el marc d'aquesta actuació, el Departament d'Educació situa aquesta mesura en el procés de modernització i flexibilització de l'oferta educativa adreçada a les persones adultes iniciat des del curs 2008-2009. Aquest procés ha comportat, a més de delimitar l'oferta de batxillerat nocturn als centres que presenten una matrícula més important, la promoció de l'Institut Obert de Catalunya, amb estudis semipresencials i a distància, i l'increment dels centres de suport, el foment de l'accés a les proves d'accés als

ensenyaments de formació professional i universitaris, la diversificació de l'oferta de batxillerat (diürn), l'impuls de programes que pretenen combatre l'abandonament prematur dels joves del sistema educatiu i fer un seguiment més gran de les seves trajectòries formatives i de transició al món del treball, etc.

Malgrat aquestes accions de millora, val a dir que el Síndic de Greuges ha continuat rebent queixes sobre la progressiva supressió del batxillerat nocturn al llarg de l'any 2009 i sobre les dificultats d'accés que això representa per a les persones que volen realitzar aquesta formació.

El Síndic de Greuges ha recordat al Departament d'Educació que la substitució d'aquesta oferta per ensenyaments desenvolupats en entorns virtuals pot deixar fora alumnat que té dificultats per accedir a les noves tecnologies, per desigualtats econòmiques, socials i educatives o que necessita sistemes d'acompanyament a l'escolaritat més intensius, com els que ofereix l'educació presencial.

Finalment, i pel que fa a la formació de persones adultes, les queixes principals estan relacionades amb presumptes situacions de migradesa de recursos i amb la insuficiència de places disponibles per donar resposta a les demandes de formació que reben. N'és il·lustrativa, per exemple, la queixa sobre la presumpta infradotació de professionals d'un centre de formació d'adults de Barcelona (Q 05570/08), que posava de manifest que la plantilla de professorat no s'ajustava a l'augment de la demanda formativa respecte al curs anterior experimentat pel centre. En les seves resolucions, el Síndic recorda la importància de la formació al llarg de la vida i també del desenvolupament de la societat del coneixement, així com els dèficits instructius de la població del nostre país en comparació amb la mitjana europea, que exigeixen dels poders públics un esforç més gran en la provisió d'oportunitats de formació per a les persones adultes.

En aquest sentit, també n'és un exemple la queixa rebuda per la manca de consideració com a centre de formació d'adults de les tres aules de formació d'adults (AFA) de Badalona, que, per nombre d'alumnes i de professionals, tenen una entitat equivalent a la de molts centres de formació d'adults (CFA) i que, tot i que la tasca educativa i de gestió que desenvolupen és igual, les aules no són orgànicament autònomes, no tenen consell escolar i càrrecs de gestió, els professionals no perceben complements salarials ni acumulen punts per a concursos de trasllat, etc. (Q 01003/09).

Tal com ja ha recordat a la mateixa Administració educativa, el Síndic considera que, com que no hi ha diferències entre CFA i AFA en l'oferta i en el treball que s'hi desenvolupa, les diferències en les condicions laborals representen un greuge per als seus professionals. En aquest sentit, el Departament d'Educació manifesta la seva voluntat que les AFA passin a ser CFA i exposa les gestions que han de permetre agilitar-ne el pas. En aquests moments, el Síndic està fent el seguiment del procés de reconversió d'aquestes tres AFA.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 04482/09	Retard en la conformació de les plantilles i reducció de personal en un CEIP de Vilafant
Q 04623/09	Reducció de personal docent per atendre alumnat amb necessitats educatives específiques
Q 04463/09	Reducció del personal docent als centres educatius
A/O 01415/09	Retard en la construcció de nous equipaments escolars, planificació i criteris en la prioritat de construcció
Q 04546/08 Q 04765/08 Q 05490/08 Q 00686/09	Lentitud en l'execució de les obres d'un centre escolar
Q 01117/09	Lentitud en l'execució d'obres d'un projecte de segona fase
Q 01423/09	CEIP d'Hospitalet de Llobregat que passa de dues a tres línies
Q 04390/08	Demora en la construcció d'un centre
Q 00658/09 Q 00447/08 Q 03619/08	Augment del preu del servei transport escolar a Calafell
Q 05529/08	Denegació d'una beca de menjador a una família monoparental
Q 03244/09	Manca de places per a la formació de cicles de grau mitjà i superior de formació professional
A/O 02147/08	Supressió del batxillerat nocturn per part del Departament d'Educació
Q 05570/08 Q 01003/09	Infradotació de professionals per a un centre de formació d'adults de Barcelona i Badalona, respectivament

3. Planificació escolar i equitat educativa en el procés d'admissió

Les situacions que envolten el procés d'admissió al sistema educatiu continuen originant el major nombre de queixes presentades a aquesta institució en matèria d'educació. Sobre aquest assumpte, el Síndic ha centrat darrerament la seva preocupació sobretot en analitzar l'equitat d'aquest procés i les polítiques d'admissió d'alumnat promogudes per les mateixes

administracions que reprodueixen les desigualtats educatives. En aquest àmbit, especialment, cal destacar l'informe extraordinari *La segregació escolar a Catalunya* que el Síndic de Greuges va presentar l'any 2008 al Parlament de Catalunya i les actuacions dutes a terme posteriorment per donar-lo a conèixer.

D'entrada, però, i pel que fa a la lluita contra la segregació escolar, val a dir que durant l'any 2009 el Síndic de Greuges ha constatat en les seves actuacions alguns avenços remarcables.

En el terreny legal, per exemple, convé destacar els nous instruments que ofereix la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, especialment a través del que preveu l'article 48 quant al deure de l'Administració educativa "d'establir territorialment la proporció màxima d'alumnes amb necessitats educatives específiques que poden ésser escolaritzats en cada centre en l'accés als nivells inicials de cada etapa". El Síndic de Greuges, com ja s'ha dit a la introducció, ha valorat positivament aquesta mesura i ha demanat que no se'n posposi l'aplicació, que està prevista pel Departament d'Educació per a l'any 2011.

> **Algunes administracions han desplegat bones pràctiques per combatre la segregació escolar**

I en el terreny de la praxi política, també cal destacar la proliferació de bones pràctiques relacionades amb la promoció de l'escolarització equilibrada i de l'equitat en el procés d'admissió. A tall d'exemples, hom pot fer menció de la creació d'un nou grup de batxillerat a l'institut de secundària menys sol·licitat de Premià de Mar per reforçar la seva oferta (Q 03040/09), la reducció de ràtio en un centre de Barcelona amb places vacants a l'inici de curs per evitar l'acumulació de l'anomenada matrícula viva (A/O 01753/09), el tancament d'un centre de Mataró per la impossibilitat de capgirar la seva situació segregadora (Q 01303/09), la fermesa d'ajuntaments com els de Mataró, Vilafranca del Penedès, Sant Adrià del Besòs, Sant Boi de Llobregat i Sant Sadurní d'Anoia, entre d'altres, a l'hora d'investigar l'existència de falsos empadronaments (Q 02559/09 i altres), el disseny de plans estratègics en matèria d'educació a municipis com Salt per combatre la segregació escolar (A/O 04096/08), o la distribució amb criteris d'equitat de la matrícula viva al municipi de Cervera (Q 05020/09).

Malgrat aquests avenços, l'anàlisi de les queixes continua evidenciant que encara resta marge de millora quant a la lluita contra la segregació escolar i a la promoció de l'equitat en la planificació educativa. A continuació, s'exposen els principals dèficits detectats en el marc de les queixes rebudes a aquesta institució.

3.1. Seguiment de la demanda en detriment de l'equitat en la presa de decisions sobre la ubicació de l'oferta educativa

En part, aquests dèficits s'expliquen per una presa de decisions polítiques sobre planificació educativa dirigides, principalment, a satisfer l'elecció de les famílies que participen en el procés d'admissió per sobre del deure de garantir l'equitat del sistema en conjunt.

Aquest és el cas, per exemple, de les queixes presentades al Síndic per algunes famílies en desacord amb la decisió inicial del Departament d'Educació de reduir un grup de 1r d'ESO a l'institut d'Olot que havien sol·licitat, que tenia excés de demanda, i d'ampliar aquest grup a l'institut menys sol·licitat en primera opció, sobre la base de l'acord existent entre els tres instituts del municipi de fer una rotació de la reducció de grup cada curs a un centre diferent (Q 01474/09 i altres).

En la seva resolució, i després d'haver estudiat l'objecte de queixa, el Síndic va destacar en positiu que l'institut que havia ampliat el grup era el centre amb una situació menys afavorida pel que fa a les infraestructures, a les inversions i a l'oferta educativa. Deixar aquest institut amb tres línies, i els altres dos amb quatre, podia debilitar la proposta educativa que aquest centre oferia. De fet, la política de rotació de la reducció d'un dels grups de 1r d'ESO entre els instituts, adoptada per les direccions dels centres anys enrere, pretenia evitar desequilibris quant a la dimensió dels diferents instituts, fet que alhora podria repercutir negativament sobre la demanda i sobre els recursos de què disposaria el centre de dimensions més reduïdes. El Síndic de Greuges va recordar, doncs, la necessitat de prendre en consideració aquesta realitat a l'hora de valorar les queixes rebudes.

A més, el Síndic de Greuges també posava de manifest que, sense entrar a valorar negativament la idoneïtat de l'acord adoptat per les direccions dels instituts de fer la rotació de la reducció de grup de 1r d'ESO, especialment perquè pretenia promoure l'equitat educativa al municipi, considerava que aquesta política havia d'anar acompanyada en el futur d'una modificació al mateix temps de la zonificació escolar, de tal manera que l'oferta i la demanda de places en cadascuna de les tres zones del municipi fossin proporcionades. En cas que no es mantingués la política de rotació en el futur, el Síndic de Greuges va demanar que es decidís la reducció definitiva de la quarta línia en funció de criteris d'equitat

en les condicions que poden oferir els diferents instituts implicats.

Finalment, el Departament d'Educació va optar, d'acord amb la discrecionalitat de què disposa, per modificar la decisió inicial presa i per deixar amb tres línies l'institut amb menys demanda, i amb quatre línies l'institut amb més demanda, tal com sol·licitaven les famílies, sense desplegar mesures compensatòries addicionals posteriors a aquest canvi de decisió que reforcessin l'equitat del mapa escolar de secundària al municipi.

> **Les decisions sobre l'obertura de línies tendeixen a seguir la demanda educativa i no les necessitats de planificació escolar**

En aquest sentit, també en són il·lustratives les queixes presentades per nombroses famílies residents a Tortosa que s'havien quedat fora de l'institut escollit en primera opció, per excés de demanda, i que volien denunciar la decisió del Departament d'Educació d'ampliar un grup de 1r d'ESO a l'altre institut del municipi, amb menys demanda, per donar-los cabuda, tot i que aquest institut no havia estat sol·licitat per aquestes famílies (A/O 02320/09).

La informació recollida posava de manifest que el Departament d'Educació no havia previst inicialment suficients places de 1r d'ESO al municipi. El Síndic de Greuges, més enllà de destacar aquest dèficit de planificació, va recordar a les persones interessades que el Departament d'Educació té el deure d'ampliar l'oferta inicial de places i té la discrecionalitat per decidir on ubica aquestes places que manquen, sempre que respecti els principis generals que ordenen l'admissió d'alumnat al sistema educatiu, entre els quals destaquen els d'equitat, d'igualtat, d'integració i de cohesió social. De fet, el Departament d'Educació justificava la decisió inicial adoptada per la voluntat de garantir un cert equilibri en la composició social dels centres de secundària del municipi i en l'oferta educativa dels dos instituts. La concentració de l'alumnat de secundària obligatòria a l'institut amb més demanda no seria positiva per a la pervivència futura de l'oferta de batxillerat a l'altre institut menys sol·licitat. D'acord amb aquestes consideracions, doncs, el Síndic de Greuges va informar que no apreciava irregularitats en l'actuació del Departament d'Educació en la ubicació del grup de 1r d'ESO que no havia estat prèviament planificat, i valorava positivament l'escolarització de les famílies a l'institut menys sol·licitat per homogeneïtzar la composició social dels dos centres.

No obstant això, finalment, el Departament d'Educació va informar el Síndic de Greuges que les famílies que s'havien quedat fora de l'institut sol·licitat en primera opció s'hi havien pogut escolaritzar per un canvi en els criteris de repetició de l'alumnat per part del mateix institut, que donava suport a les reivindicacions de les famílies, i que suposava la reducció substancial del nombre de repetidors a 1r d'ESO, la promoció de quasi el conjunt de l'alumnat a 2n d'ESO i la creació de places vacants suficients inicialment no previstes per donar cabuda als alumnes que havien sol·licitat el centre en primera opció. Davant d'aquest canvi de criteri, del qual no s'havia informat prèviament la Inspecció educativa, el Departament d'Educació es va comprometre a fer un seguiment dels criteris de promoció escolar de l'institut.

3.2. Infrautilització de la reserva de places per a l'alumnat amb necessitats educatives específiques

Així mateix, i com a conseqüència del conflicte generat per aquest episodi entre instituts i serveis territorials, el Departament d'Educació també va anunciar l'inici d'un treball compartit amb els diferents agents educatius del municipi, centres i administracions per definir mesures que combatin la segregació escolar del municipi i per promoure consensos entorn dels processos d'escolarització.

De vegades, per satisfer d'una manera més àmplia les eleccions de les famílies en el procés d'admissió, hi ha administracions que ometen l'ús de determinats instruments de promoció de l'escolarització equilibrada de l'alumnat amb necessitats educatives específiques, com ara les reserves de plaça. Si bé és cert que hi ha municipis que utilitzen activament aquesta reserva que preveu la normativa d'admissió per promoure la distribució equitativa de l'alumnat amb necessitats educatives específiques, i que, fins i tot, amplien aquesta reserva per sobre del que preveu la normativa, l'estudi de les queixes rebudes al Síndic constata que en altres indrets aquesta mesura no s'utilitza prou.

A criteri del Síndic de Greuges, aquest podria ser el cas, per exemple, de la ciutat de Barcelona. En el marc d'una actuació d'ofici oberta per analitzar la segregació escolar a la ciutat (A/O 01416/09), la institució va comprovar que en el darrer procés d'admissió a P3 hi havia menys de 200 alumnes

considerats d'incorporació tardana o de situació social desafavorida, i que no hi havia una política activa de distribució d'aquests alumnes entre escoles per evitar els processos de concentració. En aquest sentit, el Síndic de Greuges va traslladar al Consorci d'Educació de Barcelona que aquesta xifra no dimensionava adequadament l'alumnat amb aquestes característiques a la ciutat, i va recordar a aquesta administració que la normativa preveu una reserva de places que ha de servir com a mesura clau per a la redistribució entre centres escolars de l'alumnat amb més dificultats d'escolarització.

> **El Síndic ha suggerit a l'Administració educativa un ús més actiu de l'instrument de la reserva de places**

Si bé el Consorci d'Educació de Barcelona va manifestar que la majoria de l'alumnat nouvingut entra al sistema sense passar pel procés ordinari de preinscripció, i que no s'havia previst canviar la política quant a la reserva de places, el Síndic de Greuges va suggerir que calia establir mesures en coordinació amb els equips d'assessorament psicopedagògics, els professionals LIC (llengua i literatura d'interculturalitat i de cohesió social) i els centres escolars per maximitzar l'aprofitament d'aquest instrument de política educativa. Aquest suggeriment està pendent de resposta per part de l'administració afectada.

En el marc d'altres queixes, el Departament d'Educació ha fet saber al Síndic de Greuges que la diagnosi de les necessitats educatives específiques ha d'estar condicionada als criteris tècnics dels professionals que s'ocupen de fer-ne l'avaluació, i que l'origen immigrat no és una condició suficient per a la consideració de necessitat educativa específica. Sobre aquest assumpte, el Síndic de Greuges ha manifestat al Departament d'Educació que no considera irregular que l'alumnat d'origen immigrat amb trajectòries escolars normalitzades no sigui considerat com a alumnat amb necessitats educatives específiques. No obstant això, ha recordat a aquesta administració el risc per a l'equitat i la cohesió social del sistema de concentrar en determinats centres l'alumnat de determinats orígens socials, tot i no ser considerat com a alumnat amb necessitats educatives específiques, i que aquestes també són dinàmiques de segregació escolar que convindria combatre amb els instruments de què disposa la política educativa.

3.3. Gestió no equitativa de la matrícula viva, infrautilització de les reduccions de ràtio i ús inadequat de les ampliacions de ràtio

El Síndic de Greuges també constata que encara hi ha escoles amb elevats nivells de concentració d'alumnat amb necessitats educatives específiques que veuen incrementada la complexitat educativa que han de gestionar amb l'escolarització al llarg del curs d'alumnat nouvingut.

A tall d'exemple, hom pot fer esment de la queixa presentada sobre la segregació d'un centre escolar del municipi de Tàrrega (Q 02315/09). En l'informe del Departament d'Educació, el Síndic va poder constatar que s'estan adoptant algunes mesures per combatre la segregació escolar del centre més estigmatitzat, com ara intentar evitar concentrar-hi l'alumnat amb NEE; que aquest centre disposava d'un nombre important de vacants; i que, malgrat els desequilibris quant a la composició social de les escoles del municipi, encara hi ha matrícula viva que s'hi escolaritza. En la seva resolució, pendent d'acceptació per part del Departament d'Educació, el Síndic va suggerir la necessitat que s'activessin més estratègies per combatre d'una manera més intensa la segregació escolar al municipi, i aprofitar els instruments que estableix la normativa, com ara les reduccions de ràtio, per evitar la concentració de places vacants en una mateixa escola i l'escolarització de la matrícula fora de termini al centre amb menys demanda.

Altres queixes han permès constatar que aquesta mesura acostuma a ser valorada molt positivament pels centres que concentren una complexitat socioeducativa més gran. Aquest és el cas, per exemple, d'un centre de Figueres que concentra una presència important d'alumnat amb necessitats educatives específiques i a qui, després de quatre anys de demanar-ho, el Departament d'Educació havia concedit tancar dos grups de P3 amb vint alumnes (Q 02278/09).

Aquest centre, però, ha presentat una queixa al Síndic de Greuges per la reducció de dos grups prevista al centre per al curs 2008-2009, un a 4t i l'altre a 5è de primària, de tal manera que els grups podrien quedar, en cas que es mantingués l'alumnat actual, amb 3 i 2 alumnes per sobre de la ràtio (28 a 4t i 27 a 5è), i amb 13 i 18 alumnes, respectivament, amb necessitats educatives específiques. En la queixa s'exposa el desacord amb aquesta decisió, perquè significa donar al centre un tractament equiparable a qualsevol altra escola ordinària, sense tenir en compte que atén una proporció elevada d'alumnat socialment desafavorit. Davant d'aquest fet, que ha estat confirmat pel Departament d'Educació, el Síndic de Greuges ha demanat informació sobre quines són les raons que fonamenten la decisió de suprimir aquests dos grups, tant des d'un punt de vista jurídic com des

de la perspectiva de l'interès dels alumnes d'aquests dos grups i del seu dret a gaudir d'igualtat d'oportunitats.

Pel que fa a la gestió de la matrícula viva, també convé fer esment de les queixes per la creació de les anomenades *aules cícliques* en un centre de Badalona (Q 04777/08 i altres). La manca de places suficients als centres escolars va portar el Departament d'Educació a autoritzar la creació d'un grup assignat provisionalment a una escola, dissenyat per a alumnes de diferents edats d'incorporació al llarg del curs, amb previsió que, per al curs següent, passessin a escolaritzar-se amb normalitat i a integrar-se en grups de la seva edat a un nou centre de nova creació.

En la resolució, tot i la seva excepcionalitat, el Síndic de Greuges va considerar que no es tracta d'una mesura òptima des de la perspectiva de la planificació educativa, perquè s'adopta en territoris on no s'han previst adequadament les necessitats d'escolarització i una provisió suficient de places escolars. Des de la perspectiva dels drets dels infants, el Síndic de Greuges va destacar que, si bé les aules cícliques garanteixen la incorporació immediata de l'alumnat nouvingut als centres escolars, aquesta escolarització no respon al principi d'igualtat exigible en la intervenció de l'Administració educativa.

El Síndic ha qüestionat el recurs de les aules cícliques per afrontar necessitats d'escolarització

El Síndic de Greuges va recordar al Departament d'Educació que la legislació educativa estableix que, un cop s'incorporen a un centre escolar, els alumnes tenen el dret d'estar-hi escolaritzats fins al nivell més alt que ofereixi aquest mateix centre, i que l'estabilitat escolar contribueix a promoure l'adaptació dels alumnes al seu centre. D'acord amb això, el Síndic de Greuges va demanar al Departament d'Educació que no s'apliqués novament aquest tipus de mesures tal com s'han aplicat a Badalona perquè, a criteri seu, vulneren el dret dels infants a la igualtat d'oportunitats educatives. En la resposta, el Departament d'Educació defensava la creació d'aquestes aules, amb l'argument que els centres escolars es poden organitzar amb més grups dels que tenen autoritzats, i que els centres tenen una ràtio professor per grup més alta que mestre per grup autoritzat, per la qual cosa l'alumnat assignat a aquesta aula cíclica no significa que hagi d'estar escolaritzat de manera separada a la resta d'alumnes. Dit això, el Departament d'Educació també informa que l'aula esmentada ja s'ha acabat, i que la major part de pares han estat d'acord a sol·licitar plaça al nou centre.

3.4. Infrautilització de la zonificació escolar i de les adscripcions de centre

La zonificació escolar i les adscripcions de centre també són instruments clau per evitar la concentració d'alumnat amb necessitats educatives específiques en determinats centres. La segregació residencial de moltes ciutats dóna, a la creació de zones, la possibilitat de trencar amb lògiques de reproducció d'aquesta situació als centres escolars (orientant, per exemple, la població dels barris socialment més desafavorits cap a escoles pròximes ubicades en barris socialment més afavorits). Així mateix, la segregació de determinades escoles de primària possibilita a les adscripcions de centre d'orientar el seu alumnat cap a diferents instituts.

En aquest sentit, són il·lustratives les queixes esmentades més amunt sobre el procés d'admissió d'alumnat a secundària al municipi de Tortosa (A/O 02320/09 i altres). L'estudi d'aquestes queixes va constatar desequilibris importants en la composició social dels centres i també el fet que l'alumnat resident al barri amb més concentració de població d'origen immigrat s'escolaritzava en un dels dos instituts, i que els alumnes dels dos CAEP (centre d'atenció educativa preferent) del municipi, que concentren una proporció més alta d'alumnat amb necessitats educatives específiques, s'orientaven bàsicament també cap a aquest mateix institut. En aquest cas, ni la zonificació escolar ni les adscripcions de centre s'utilitzaven per combatre aquestes dinàmiques segregadores. Per aquest motiu, el Síndic de Greuges va suggerir al Departament d'Educació que iniciés un treball per combatre, per mitjà de diferents mesures, la segregació escolar al municipi, suggeriment que ha estat acceptat.

Pel que fa a l'ús d'aquests instruments de planificació educativa, durant l'any 2009 el Síndic de Greuges també ha manifestat al Departament d'Educació la seva preocupació pels efectes poc comprensibles que genera, en el cas dels municipis mitjans o grans amb més d'un institut, un model d'adscripció en què tots els centres de primària estan adscrits a tots els centres de secundària. En aquests casos, i més encara quan hi ha desequilibris en els nivells de demanda dels centres, en què uns instituts acumulen moltes vacants i d'altres concentren un excés de demanda, els alumnes sense germans (o amb germans no escolaritzats) que resideixen lluny dels instituts amb vacants es veuen sistemàticament obligats a desplaçar-se i no tenen opcions reals d'escolaritzar-se a un

institut proper, com hauria de ser desitjable. La consideració dels centres adscrits com a centre únic als efectes de l'aplicació del criteri de germans al centre fa que els alumnes sense germans escolaritzats no tinguin opcions d'accedir a un institut proper al seu domicili familiar, juntament amb els seus companys d'escola, si els centres tenen un excés de demanda.

Sobre aquest assumpte, en el marc d'una queixa sobre la planificació escolar al municipi de Molins de Rei (Q 02601/09), per exemple, el Síndic recordava al Departament d'Educació que, si bé mesures com ara la consideració com a centre únic dels centres adscrits als efectes de l'aplicació del criteri de germans al centre no són discriminatòries perquè s'orienten a promoure la conciliació de la vida escolar i familiar de les famílies, un model de zona única amb tots els centres de primària adscrits als centres de secundària no és una condició necessària per garantir aquestes facilitats de conciliació de la vida escolar i familiar.

A criteri del Síndic, les oportunitats de conciliació depenen bàsicament de dos criteris: la proximitat del centre al domicili familiar i la proximitat entre centres dels diversos fills escolaritzats. Per això, va considerar que la creació de dos itineraris en funció dels dos centres de secundària del municipi, amb l'adscripció dels instituts als centres de primària més propers, per exemple, no perjudicava l'acompliment dels dos criteris anteriorment assenyalats, i semblava que minimitzava els efectes aparentment discriminatoris que pateix en el procés d'admissió l'alumnat fill únic o sense germans escolaritzats.

En la seva resolució, el Síndic també reconeixia que en la planificació de les adscripcions de centre cal prendre en consideració altres factors. Així, per exemple, models que condicionen molt l'admissió a la proximitat poden afavorir la segregació de determinades escoles als municipis que tenen una forta segregació residencial. És per aquest motiu que va suggerir al Departament d'Educació que estudiés, conjuntament amb la resta d'agents educatius implicats, els avantatges i els inconvenients del model actual d'adscripció de centres a Molins de Rei, i també els avantatges i els inconvenients de models alternatius, com ara dos itineraris per a cada institut. Actualment, el Departament d'Educació està estudiant aquest suggeriment.

3.5. Punts febles de la lluita contra el frau en el procés d'admissió

En relació amb cursos anteriors, els procediments de queixa també evidencien una predisposició més positiva de les administracions locals i dels serveis territorials del Departament d'Educació a l'hora de combatre els fraus en el procés d'admissió. Pel que fa als falsos empadronaments, la incorporació a la Resolució del Departament d'Educació, que regula el procés d'admissió per al curs 2008-2009, de la pèrdua del dret a la plaça i l'obligació de participar en el procés d'admissió següent per part de l'alumnat admès sobre qui s'ha constatat la falsedat un cop iniciat el curs (article 5.8) ha contribuït a resoldre satisfactòriament casos en què el tràmit per donar de baixa d'ofici per inscripció indeguda del padró d'habitants concloïa posteriorment al començament del curs escolar.

> **Les administracions combaten avui amb més determinació el frau en els processos d'admissió**

Dit això, però, la lluita contra el frau en el procés d'admissió encara presenta alguns punts febles. Una queixa sobre falsos empadronaments al municipi de Gavà (Q 03716/09), per exemple, posa de manifest les dificultats d'investigar les denúncies quan fan referència a alumnes que no han estat mai empadronats al municipi (els quals n'acrediten la residència amb el DNI), o que s'han donat d'alta i de baixa del padró d'habitants mesos abans i mesos després del període de preinscripció. A diferència del que succeeix amb les denúncies de persones empadronades, que són objecte d'investigació per part de l'Administració local per mitjà de la policia local, els casos en què no hi ha empadronament, encara que hi hagi indici de frau, no acostumen a ser investigats per les administracions locals perquè no consten com a habitants del municipi.

En aquests moments, el Síndic de Greuges està pendent de conèixer el capteniment del Departament d'Educació davant d'aquestes possibles irregularitats.

Pel que fa a les malalties al·legades, estratègia emprada per algunes famílies per aconseguir plaça a l'escola desitjada, l'estudi de les queixes constata que, sovint, els centres més sol·licitats són els que reben una proporció més elevada de sol·licituds d'alumnat que al·lega malaltia digestiva crònica en el procés d'admissió. Com es va constatar, per exemple, en el marc d'una actuació d'ofici oberta per la saturació de les places escolars al barri de Poblenou de Barcelona (A/O 02319/09), les escoles més sol·licitades tenien una proporció de sol·licituds d'alumnat que al·legava que patia aquest tipus de malalties superior a la seva prevalença entre la població infantil en general, segons les dades facilitades pel Departament de Salut. Si bé és cert que aquest fet no pressuposa cap frau, el Síndic de Greuges va recordar al

Consorci d'Educació de Barcelona que podia indicar un falsejament de dades per garantir l'accés a l'escola desitjada. De fet, les dades aportades per l'Administració educativa evidencien que hi ha alumnes que al·leguen malaltia digestiva i que no segueixen cap règim alimentari específic en l'ús del menjador escolar. En casos com aquest, el Síndic de Greuges demana a les administracions afectades que comprovin si l'ús normalitzat d'aquest servei respon a un falsejament de les circumstàncies al·legades en el procés d'admissió.

3.6. Reducció de les aules d'acollida en centres i desenvolupament dels espais de benvinguda educativa com a experiència pilot

En el marc de les queixes relacionades amb la reducció del personal de suport dels centres escolars, tal com s'ha exposat prèviament (Q 04463/09, Q 04623/09 i altres), les persones interessades també feien menció de la disminució del nombre d'aules d'acollida existents en diverses escoles. Com és sabut, l'aula d'acollida és un recurs orientat a la integració de l'alumnat nouvingut i pensat per donar una resposta adequada a les necessitats emocionals, lingüístiques i curriculars d'aquest alumnat.

L'estudi d'aquestes queixes ha confirmat que en alguns centres el Departament d'Educació ha reduït aquesta dotació de manera significativa i que aquesta reducció, segons apunten els mateixos centres afectats, no sempre és proporcional a l'evolució de la presència d'alumnat nouvingut que s'hi escolaritza, ni tampoc a les necessitats d'acollida lingüística existents. Des d'aquest punt de vista, doncs, el Síndic de Greuges manifesta la seva preocupació per l'impacte que aquesta reducció pot tenir a l'efecte d'optimitzar els processos d'escolarització de l'alumnat nouvingut.

Paral·lelament a la reducció de les aules d'acollida integrades en determinats centres escolars, el Departament d'Educació ha posat en marxa experiències pilot d'acollida educativa mitjançant els anomenats *espais de benvinguda educativa* (EBE). Els EBE són definits pel Departament d'Educació com a espais d'acollida educativa familiar gestionats de manera conjunta pel Departament d'Educació i els ajuntaments dels municipis on estan ubicats. Són unitats de suport i d'assessorament previs a l'escolarització, que acullen tota la unitat familiar (especialment infants i joves d'entre vuit i setze anys) en els diversos aspectes relacionats amb l'educació en el marc general del procés d'integració al municipi i al sistema educatiu per garantir l'atenció individualitzada i col·laborar en la millora de la qualitat dels centres educatius.

El curs 2008-2009 es van impulsar dues experiències pilot als municipis de Vic i Reus. En el cas de Vic, aquest espai es va ubicar a les dependències municipals, i en el cas de Reus, en tres centres educatius (IES Gabriel Ferrater, CEIP Dr. Alberich i Casas, i col·legi La Salle). El curs 2009-2010 s'ha ampliat l'experiència pilot amb l'obertura d'un EBE a Cornellà de Llobregat.

> **El Síndic ha mostrat la seva preocupació per la reducció d'aules d'acollida**

L'EBE es considera com un nòdul més de la xarxa municipal d'acollida de les persones nouvingudes. L'accés a l'EBE és voluntari. La durada de l'estada dels infants a l'EBE varia en funció de la planificació del procés d'escolarització, que comença en el moment precís que arriben al municipi (amb l'accés a l'Oficina Municipal d'Escolarització) i finalitza quan s'incorporen a un centre educatiu. Malgrat que la durada és variable, el Departament considera que el temps d'estada a l'EBE ha de ser el mínim possible.

El Síndic va acordar l'obertura d'una actuació d'ofici (A/O 00245/08) per conèixer l'abast d'aquesta mesura, les condicions a l'hora d'aplicar-la i la seva incidència en els drets de l'alumnat. El Síndic ha rebut diverses informacions del Departament d'Educació respecte al funcionament dels EBE. Així mateix, el mes de juny de 2009 la institució va visitar ambdós EBE. En aquestes visites es van mantenir entrevistes amb els directors responsables d'aquestes experiències, amb la inspecció de la zona educativa i amb un equip de la Universitat de Vic que feia una avaluació de l'experiència.

Les primeres valoracions fetes pel Departament d'Educació sobre el primer curs de funcionament dels EBE destaquen que aquests espais representen un valor afegit en el procés d'acollida familiar dels infants i joves i les seves famílies, del qual destaquen aspectes com la proximitat, la confiança i l'acompanyament. El Departament comunica al Síndic, però, que està pendent de les avaluacions interna i externa de l'experiència.

Dels informes rebuts del Departament d'Educació i de les visites i entrevistes es poden fer unes primeres consideracions.

Pel que fa a la utilitat del dispositiu, i a criteri dels professionals que hi treballen, els EBE constitueixen, efectivament, un entorn positiu per a l'acompanyament emocional de l'alumnat en el seu procés inicial d'incorporació al sistema educatiu. També són espais valorats positivament pel treball que es duu a terme

amb les famílies, generalment més intensiu que el que es fa en molts centres escolars. En aquests espais, les famílies reben informació sobre els recursos d'acollida disponibles al territori i sobre el funcionament del sistema educatiu. En aquest sentit, les tasques que duen a terme els EBE se situen en un espai intermedi entre les polítiques d'acolliment municipal i la tasca educativa que duen a terme els centres escolars amb les aules d'acollida i els plans d'acollida de centre.

D'una banda, des d'aquest punt de vista, es pot posar en qüestió el seu valor afegit com a dispositiu pedagògic, amb el benentès que els centres haurien de disposar dels recursos suficients per treballar l'acollida i l'atenció de l'alumnat, d'acord amb les seves necessitats. De fet, les tasques educatives adreçades als infants i joves són força coincidents amb les que ja desenvolupen les aules d'acollida al si dels mateixos centres educatius. Cal valorar si aquests dispositius, pel fet d'estar inclosos a la mateixa escola, esdevenen potencialment més integradors que uns espais d'acollida on els infants nouvinguts no tenen contacte amb infants ja escolaritzats (autòctons i no autòctons).

A criteri del Síndic, els EBE no poden ser considerats espais segregadors del procés d'escolarització. Dit això, tampoc no sembla que tinguin una influència decisiva per evitar la segregació escolar als municipis on s'ubiquen. En general, la lluita contra la segregació escolar depèn més de la gestió que fan les comissions i les oficines municipals d'escolarització de la matrícula fora de termini, tal com es demostra en altres municipis sense EBE que treballen correctament l'escolarització equilibrada de l'alumnat nouvingut, que no pas del trànsit d'aquests alumnes per aquest espai.

Pel que fa a les possibles vulneracions de dret, el Síndic ha detectat en el seu treball exploratori riscos associats a les garanties de protecció del dret dels infants a l'escolarització immediata en igualtat d'oportunitats i a la qualitat de la seva atenció, sempre que aquests dispositius no es regulin adequadament.

Els EBE es regeixen per la Resolució EDU/3072/2008, de 17 d'octubre, per la qual es regulen, amb caràcter experimental, els espais de benvinguda educativa, i per la Resolució EDU/2312/2009, de 29 de juliol, per la qual es prorroga i s'amplia l'experiència dels espais de benvinguda educativa. Aquesta regulació defineix de manera genèrica aquests dispositius i la seva finalitat, objectius i actuacions, però també de manera genèrica els destinataris i la durada. Sobre aquest darrer assumpte, la Resolució EDU/3072/2008 estableix en l'article 4 que "els EBE adrecen les seves actuacions, durant tot l'any, a les famílies nouvingudes, de manera preferent, als infants i joves nouvinguts d'entre 8 i 16 anys. Les actuacions amb infants i joves i les seves famílies tindran una durada flexible en funció de les característiques dels infants i joves atesos i del moment d'arribada al municipi."

Les experiències observades en els casos de Vic i Reus permeten constatar que els infants i els joves dels EBE són nouvinguts amb necessitats educatives específiques, i que la durada màxima d'estada se situa per sota dels dos mesos. Tot i així, les experiències difereixen en aspectes com la durada de l'estada a l'EBE o els sistemes de derivació entre aquests espais i els centres de primària. Igualment, les regulacions que defineixen els EBE no precisen els aspectes esmentats ni altres qüestions com ara el perfil dels destinataris, la relació dels EBE amb les comissions d'escolarització o la qualificació dels professionals que hi treballen (a part del professorat del Departament d'Educació).

El Síndic considera que els EBE necessiten una regulació més definida com a dispositiu pedagògic

Aquests aspectes posen en relleu la necessitat de regular de manera més específica el funcionament dels EBE per garantir que es tracta de dispositius educatius no discriminatoris. Aquests i altres aspectes s'abordaran en una propera resolució del Síndic sobre l'atenció a l'alumnat d'origen nouvingut als EBE.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
A/O 01753/09	Reducció de ràtio en un centre escolar de Barcelona
Q 01303/09	Tancament d'un centre escolar afectat per la situació de segregació escolar
Q 02559/09	Possible existència de fraus en el procés d'admissió en un centre escolar de Mataró
A/O 04096/08	Plans estratègics per combatre la segregació escolar en un centre escolar de Mataró
Q 01474/09	Rotació de línies d'ESO als IES d'Olot
A/O 02320/09	Preinscripció escolar a Tortosa
Q 02278/09	Reducció del nombre de grups de primària a un CEIP de Figueres
Q 02315/09	Sobre la segregació d'un centre escolar a Tàrrega
Q 04777/08	Creació d'una aula cíclica en un centre de Badalona
Q 03040/09	Supressió d'una línia de Batxillerat
Q 05020/09	Distribució de la matrícula viva
A/O 01416/09	Segregació escolar a Barcelona

Q 03716/09	Falsols empadronaments
Q 02601/09	Revisió dels barems de preinscripció en un centre escolar de Molins de Rei
A/O 02319/09	Presumpta irregularitat en el procés de preinscripció en un centre escolar de Poblenou
A/O 00245/08	Centres específics per atendre l'alumnat immigrant que s'incorpora al sistema educatiu una vegada iniciat el curs

4. Altres àmbits d'actuació significatius en matèria d'educació

4.1. Sobre la inclusió de l'alumnat amb necessitats educatives especials

El marc normatiu vigent estableix la inclusió educativa com a principi rector del sistema educatiu. El Pla d'acció 2008-2015 Aprendre junts per viure junts, instrument per a tota la comunitat educativa, dissenyat pel Departament d'Educació, parteix de l'objectiu de garantir una educació de qualitat per a tots els alumnes, independentment de les seves condicions i característiques personals. Amb aquest objectiu, l'Administració educativa manifesta la seva voluntat d'avançar vers l'escola inclusiva, de manera que els centres docents siguin veritables escoles per a tothom.

Aquesta voluntat del Departament s'expressa en els principis del Pla d'acció: la inclusió, la normalització, la igualtat d'oportunitats per a l'aprenentatge i la participació, l'atenció educativa de proximitat i la coresponsabilització. Per assolir el principi de la igualtat d'oportunitats s'afirma que "el sistema educatiu ha d'oferir a tot l'alumnat la possibilitat de participar en les activitats ordinàries, oferint a qui més ho necessita els suports i les formes d'atenció que els facin falta per poder compartir aquestes activitats i assolir els objectius d'aprenentatges previstos a l'etapa corresponent".

És en aquest context en què el Síndic observa les mancances detectades mitjançant les queixes individuals presentades per pares i mares, professorat i centres, com també les que es recullen a les reunions i les visites amb serveis educatius. Si bé el Pla d'acció tot just s'ha iniciat i queda un llarg recorregut per assolir els objectius establerts, recentment s'ha observat un descens en el nombre de suports educatius per als alumnes amb necessitats educatives especials. Tant els professionals de l'educació com les associacions de pares i mares d'alumnes han manifestat la preocupació per les conseqüències de la manca del personal de suport en l'atenció educativa dels alumnes.

La mateixa Administració exposa en alguns dels informes tramesos al Síndic en el decurs de la tramitació de queixes individuals que no s'atorga el nombre d'hores de suport sol·licitades pels EAP (equips d'assessorament i orientació psicopedagògica) i pels centres, i fa constar que ha pres l'opció d'optimitzar els recursos, no assignant el personal de suport a cada alumne que ho necessita, sinó atorgant personal de suport per a cada escola en funció del nombre d'alumnes amb necessitats educatives especials del centre. Això explica que de vegades s'observin retallades dràstiques en el nombre d'hores assignades de vetlladors escolars de suport en determinades escoles, davant les quals el Departament argumenta que els recursos passen a ser assignats per centre i no segons les necessitats individuals (Q 04593/09).

Associacions i famílies han alertat el Síndic sobre la reducció de suports educatius als infants amb necessitats especials

Aquesta opció és valorada per part dels docents i dels familiars dels alumnes com una manca de suport suficient perquè implica sovint que si bé un alumne és atès personalment en les seves necessitats d'atenció higiènica, motòrica, etc., no és atès en les seves necessitats d'aprenentatge.

D'altra banda, al Síndic també arriben queixes sobre el presumpte tracte discriminatori a infants amb necessitats especials per part de determinats centres escolars. Al llarg de l'any 2009 han arribat queixes relatives a la desatenció educativa d'alumnes diagnosticats de TDAH (Trastorn per dèficit d'atenció i hiperactivitat) o d'infants diabètics (Q 01431/09, Q 04675/09). En tots aquests casos s'han observat actuacions dels centres que podrien vulnerar els drets dels infants amb diferents trastorns a rebre una escolarització en igualtat d'oportunitats. Aquestes queixes fan referència a la denegació d'accés a serveis escolars com ara el menjador escolar, a la realització de sortides i excursions o a la participació en activitats extraescolars.

En els informes del Departament d'Educació s'observa la tendència a esperar que aquests conflictes es resolguin mitjançant el diàleg entre els centres i les famílies afectades. Aquest diàleg no sempre es produeix o no desemboca en una solució satisfactòria des del punt de vista dels infants afectats, per la qual cosa el Síndic recomana a l'Administració educativa una intervenció més

decidida per garantir l'accés als serveis i les activitats educatives dels infants amb necessitats educatives especials en igualtat de condicions que la resta de l'alumnat.

N'és un exemple la queixa rebuda per la manca d'escolarització d'un alumne de quinze anys resident a l'Hospitalet de Llobregat amb TDAH, per presumptes dificultats del centre d'atendre les seves necessitats educatives especials (Q 00076/09). En l'estudi de la queixa, el Departament d'Educació manifesta que el centre, amb el suport de l'EAP, va desenvolupar estratègies per atendre les seves necessitats educatives (atenció individualitzada, reforç, tutoria, etc.) i que, davant la manca d'èxit, va proposar escolaritzar-lo a un recurs extern al centre, a una UEC (unitat d'escolarització compartida) o a un programa de diversificació curricular. La manca d'acord de la família sobre aquesta mesura va provocar la manca d'assistència a classe durant tot un curs, fins que va fer setze anys. El Síndic va recordar al Departament d'Educació que la manca d'escolarització de l'alumne esmentat representa una vulneració del seu dret a l'educació. El desacord entre la família i l'Administració per al tipus de recurs més adequat per a l'alumne no podia justificar la persistència d'aquesta vulneració al llarg d'un curs escolar.

> **Cal que l'Administració intervingui de manera més decidida per garantir l'accés dels infants amb NEE a les activitats i als serveis educatius**

Pel que fa a l'atenció de les necessitats educatives especials, hi ha queixes que també posen de manifest l'existència de greus problemes de coordinació entre serveis educatius i de salut que han de garantir l'adequada escolarització dels alumnes.

Sobre aquest assumpte destaca la queixa per l'atenció rebuda per un alumne de dotze anys resident a Barcelona afectat per una fòbia escolar (Q 00052/09). L'estudi de la queixa va fer evident que, si bé els serveis socials, el centre escolar i el CSMIJ (centre de salut mental infantil i juvenil) sabien que l'alumne no assistia a classe des de feia quatre mesos, el Consorci d'Educació de Barcelona no tenia coneixement d'aquesta situació, ni l'alumne tampoc no constava matriculat a cap centre el mes març (després d'un primer canvi de centre com a conseqüència d'aquest problema). El mes d'abril, la persona interessada relatava que ni la Inspecció educativa ni l'EAP s'hi havien adreçat mai per conèixer la seva situació actual.

El Síndic va sol·licitar a l'Administració educativa un esforç de coordinació entre tots els serveis, a fi de garantir l'escolarització immediata de l'infant, si convingués per mitjà d'algun suport de professor a domicili. Fins aquest moment, l'alumne esmentat ha romàs, per ara, un curs escolar sencer sense escolaritzar. Davant d'aquest fet, el Síndic continua amb el seguiment de la intervenció del Departament d'Educació per a la resolució d'aquesta queixa.

4.2. Sobre els processos sancionadors a l'alumnat

Pel que fa a l'atenció de l'alumnat amb problemes d'integració escolar que deriven en conductes disruptives, el Síndic de Greuges ha rebut diverses queixes relatives a processos d'expulsió dels centres escolars sense garanties suficients de compliment dels drets educatius bàsics.

Més enllà de queixes relacionades amb incompliments puntuals dels procediments sancionadors previstos en el Decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat, en aquest punt és important destacar la queixa 02547/08, sobre la incorporació a la normativa esmentada de sancions que comportin la inhabilitació temporal o definitiva per cursar estudis al centre en el qual s'ha comès la falta (articles 39.*e* i 39.*f*).

Si bé el Departament d'Educació exposa que la sanció esmentada s'imposa en casos de faltes molt greus, en què es prova i es tipifica la falta comesa, amb prou garanties per als alumnes sobre l'aplicació d'aquesta mesura només en casos d'extrema gravetat, des de la perspectiva dels drets, el Síndic de Greuges ha expressat la seva preocupació sobre les possibles incompatibilitats o vulneracions de les sancions d'inhabilitació amb els drets d'escolaritat i d'avaluació del propi rendiment per part de l'alumnat.

Sobre l'atenció que rep l'alumne sancionat durant el període d'inhabilitació, el Departament d'Educació informa que, d'acord amb l'article 46.1, si l'alumne o alumna té edat d'escolaritat obligatòria, l'Administració educativa li ha de proporcionar una plaça escolar en un altre centre educatiu per garantir-li el dret a l'escolaritat. El centre receptor ha de proporcionar a l'alumne o alumna l'atenció ordinària igual que a la resta de l'alumnat, i ha d'aplicar els procediments i els criteris d'avaluació previstos, de la mateixa manera que en el cas d'un alumne o alumna de nova incorporació. Per això, per garantir el dret a l'avaluació, els centres han de fer el traspàs d'informació pertinent, de manera que en tot moment l'alumne o alumna mantingui el seu expedient acadèmic actua-

litzat. Un cop finalitzat el període d'aplicació de la sanció, l'alumne o alumna es podrà reincorporar al centre d'origen on, una vegada efectuat el traspàs d'informació pertinent, s'haurà d'integrar en els processos d'avaluació del centre.

Malgrat que es garanteix el dret a la plaça escolar i a l'avaluació, el Síndic manifesta que estar inhabilitat durant tres mesos per cursar estudis al centre on s'ha comès la falta i tenir plaça assignada a un altre centre durant aquest període, sense cap tipus de seguiment per part del centre d'origen, o sense cap tipus d'intervenció acadèmica i educativa conjunta, no sembla que es garanteixin les condicions adequades per tal que la falta interfereixi el mínim possible en la trajectòria escolar. El Síndic recorda que un alumne que ha estat objecte d'inhabilitació temporal o definitiva presenta, òbviament, determinades necessitats educatives, fruit de problemes d'adaptació i socialització escolars, que han de ser ateses de manera específica i intensiva. Aquestes necessitats presumiblement no poden ser ateses amb garanties per un centre que rep un alumne per un període igual o inferior als tres mesos, ni tampoc quan no es prepara convenientment el retorn al centre d'origen, des del moment en què no es fa cap tipus de seguiment i intervenció conjunta entre els centres implicats. Sense aquest seguiment, aquesta mesura pot ser concebuda més com una forma d'externalització d'una determinada problemàtica per part del centre d'origen i no pas com una intervenció pròpiament educativa.

Per aquest motiu, el Síndic ha demanat al Departament d'Educació que apliqui les mesures necessàries per garantir el seguiment i la intervenció educatives de l'alumnat que hagi estat objecte d'inhabilitació temporal o definitiva, i incorpori referències a la necessitat d'aquestes mesures d'acompanyament per part dels centres d'origen i de destinació en la normativa que correspongui. De fet, el Síndic de Greuges ha recordat al Departament d'Educació que la normativa de comunitats com ara el País Basc o La Rioja, que en el moment de la queixa havien estat les darreres a aprovar un decret de drets i deures, en cap cas formula sancions que comportin la inhabilitació temporal de l'alumne per assistir al propi centre sense rebre'n cap tipus de seguiment, i les suspensions temporals sempre es fan per períodes més curts. El Departament d'Educació encara no s'ha pronunciat sobre aquest suggeriment de canvi normatiu.

4.3. Sobre l'assetjament escolar

El Síndic ha continuat rebent queixes sobre situacions individuals de presumpte assetjament escolar durant l'any 2009. El Síndic observa algunes millores puntuals per part d'alguns centres educatius en la gestió dels conflictes, per mitjà, sobretot, dels programes de mediació i de l'aplicació de protocols en casos de situacions conflictives. Amb tot, s'observen alguns trets comuns en les situacions plantejades que evidencien la persistència de dificultats en la resolució dels casos d'assetjament. Alguns d'aquests trets ja es van assenyalar en l'informe extraordinari *Convivència i conflictes als centres educatius* de l'any 2006. Les recomanacions i els suggeriments inclosos en aquest informe han estat reiterats moltes vegades al Departament d'Educació.

Alguns d'aquests elements comuns es refereixen al retard en la detecció dels signes que presenta l'alumne afectat, a la manca d'identificació de la situació com d'assetjament escolar, a la tendència a atribuir els problemes de l'alumne víctima a problemes personals o trastorns psicològics, o a la minimització dels indicadors i els símptomes per part de l'escola.

Es troba a faltar en moltes de les situacions de què el Síndic té coneixement una escolta atenta de l'alumne, un reconeixement dels senyals i una manca de reacció àgil per part dels centres escolars. El Síndic constata sovint la impossibilitat de pronunciar-se sobre si la situació presentada correspon realment a un cas d'assetjament escolar, ateses les discrepàncies importants entre el que relaten els familiars dels alumnes i la valoració de la situació que fan els informes dels diferents serveis educatius.

Així, d'una banda, es fa referència a agressions físiques i psíquiques continuades (de vegades severes); rebuig dels companys; manca de vigilància i protecció; sovint s'aporten informes mèdics en els quals es fa constar símptomes d'ansietat i depressió reactius a la situació escolar. De l'altra, l'Administració tramet informes dels diversos docents, de la direcció i de la Inspecció en els quals es fa constar que el cas no és assetjament escolar o que l'alumne presenta dificultats d'integració al grup.

Això no obstant, sovint, el Síndic constata que es tracta de situacions en què l'alumne ha estat o és agredit verbalment i psicològicament per companys de classe; que aquesta situació té efectes negatius sobre el desenvolupament emocional i el rendiment escolar de l'alumne; que la situació no és coneguda pels docents que treballen directament amb l'alumne afectat o no se li dóna la importància que té. Davant d'això, el Síndic entén que les escoles han de fer esforços per assegurar que es defensa el dret dels alumnes a ser tractats amb respecte, al dret a la integritat física i psicològica, a ser atès de manera personalitzada tenint en compte les seves necessitats individuals.

En la queixa Q 00170/09, el pare d'un alumne d'educació primària, que patia TDAH, denunciava que el seu fill era víctima d'un tracte inadequat per part dels seus companys, que patia mofes i insults, davant dels quals la mestra no actuava per aturar-los. Segons la família, la intervenció de la mestra era contrària al que ells entenien que havia de ser, ja que donava suport als alumnes presumptament perpetradors d'aquest mal tracte. Malgrat que en un primer informe l'Administració adjudicava les dificultats de relació a l'alumne que patia l'assetjament, el pare va posar en coneixement del Síndic la passivitat de la mestra davant de missatges electrònics que rebia el seu fill per part de companys de classe. Davant d'aquesta nova informació, el Síndic va demanar que l'informessin sobre l'actuació de la mestra en els fets concrets denunciats.

El Departament va comunicar les investigacions dutes a terme per aclarir l'assetjament patit per l'alumne per mitjà dels missatges electrònics rebuts. Del resultat de la investigació, el Departament va concloure que l'actuació de la mestra s'havia guiat per la intenció d'impulsar l'alumne a millorar el seu rendiment i el seu comportament, però que a la mestra la situació se li "havia escapat de les mans". L'EAP va iniciar una intervenció amb els dos grups classe per estudiar l'assetjament i va trametre la valoració d'aquesta intervenció al Síndic. L'alumne va ser canviat de grup i es va iniciar un abordatge educatiu atenent les seves necessitats i la situació personal provocada pel que li havia estat succeint. El centre també va treballar amb la família de l'alumne, a fi d'actuar coordinadament i en la mateixa direcció. El resultat d'aquesta intervenció va ser molt positiu de la mateixa manera que ho va ser l'evolució de l'alumne. Amb tot, el Síndic va sol·licitar que es fes el seguiment de la situació de l'alumne durant el primer trimestre del curs 2009-2010 i que se l'informés sobre el resultat.

Aquestes bones pràctiques contrasten amb altres situacions d'una mala gestió del conflicte. Així, en la queixa 02553/09, els pares d'una alumna d'un institut d'educació secundària exposaven que durant dos cursos la seva filla havia patit assetjament escolar per part de companys de classe i denunciaven una intervenció insuficient del centre. En els diversos informes tramesos pel Departament d'Educació es feia constar, entre altres qüestions, que els fets referits es produïen principalment fora de l'escola i, per tant, fora de la competència del Departament; que no s'havia detectat cap problema fins que els pares de l'alumna ho van comunicar a l'escola; que s'havia iniciat una mediació, però que els pares havien donat de baixa la seva filla del centre; i que la valoració era que hi havia hagut una actuació correcta per part del centre, tot i que els resultats no havien estat satisfactoris.

El Síndic, en la seva resolució, va fer constar que de la informació aportada per la família (documentada per informes del pediatra i de la psicòloga forense, entre d'altres) se'n desprenia la presència de fets compatibles amb una situació d'assetjament escolar. La negació d'aquesta situació per part de la tutora i la pressió exercida sobre l'alumna perquè es retractés del que havia explicat sobre les amenaces, els insults i el rebuig que rebia feien evident una mala actuació del centre en la gestió del conflicte. La manca de sollicitud d'assessorament a l'EAP i a la USCE (unitat de suport a la convivència escolar) evidenciaven que el centre no havia reconegut la situació i que la investigació de la Inspecció educativa havia estat insuficient.

> **El Síndic ha recordat al Departament d'Educació que les situacions d'assetjament fora de l'escola també s'han de corregir o sancionar**

El Síndic va recordar al Departament d'Educació que el Decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures dels alumnes i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya, diu, a l'article 30, que "[...] igualment poden corregir-se o sancionar-se les actuacions de l'alumnat que, encara que dutes a terme fora del recinte escolar, estiguin motivades o directament relacionades amb la vida escolar i afectin els seus companys o companyes o altres membres de la comunitat educativa". El fet que els conflictes tinguessin lloc fora del recinte del centre, doncs, no justificava la manca d'intervenció del centre en el cas.

El Síndic va observar també una manca d'actuació proactiva en l'aplicació de l'article 11 del Decret de drets i deures dels alumnes, pel que fa al dret a la protecció contra tota agressió física, emocional o moral, i de l'article 19, del dret a la protecció dels drets de l'alumnat. D'acord amb això, va suggerir que es revisés la intervenció realitzada pels diferents serveis educatius i que es prengués en consideració la possibilitat d'introduir millores en els procediments de detecció i d'intervenció de l'institut en el qual havien succeït els fets.

4.4. Sobre l'escolarització de zero a tres anys

De nou, l'any 2009 s'ha fet palesa, en l'activitat del Síndic de Greuges, la importància que ha anat adquirint en els darrers anys l'escolarització de la primera

infància. Les queixes rebudes fan referència a tres conjunts de qüestions. En primer lloc, les relatives a la manca de provisió d'oferta de places. En segon lloc, les queixes relatives als procediments o criteris d'admissió dels infants en diversos municipis i, finalment, les queixes referides a la manca de recursos per a les anomenades *escoles bressol laborals*.

Pel que fa a la manca d'oferta de places, enguany les queixes han estat menys nombroses que l'any 2008. Cal destacar, en aquest sentit, l'esforç que han fet les administracions competents en la promoció de l'oferta. Tanmateix, cal fer esment de la persistència de desequilibris territorials en l'accés a les places d'escoles bressol. Així, cal assenyalar els presumptes desequilibris de places entre districtes en les escoles bressol públiques de la ciutat de Barcelona. La queixa 00287/08, iniciada l'any 2008, va derivar en el suggeriment del Síndic a l'Ajuntament de Barcelona de prioritzar la creació d'oferta en districtes infradotats i, alhora, d'incorporar nous criteris en la configuració de les àrees de proximitat perquè els infants dels diversos districtes tinguessin oportunitats similars d'obtenir plaça a una escola pública de la ciutat, en espera que la creació de cinquanta-dues noves escoles bressol planificades a la ciutat permetessin l'increment de l'oferta. Malgrat els suggeriments formulats pel Síndic, l'Ajuntament de Barcelona no preveu utilitzar instruments com ara la zonificació per compensar les desigualtats existents actualment entre districtes en l'accés a l'oferta i en posposa la correcció fins la posada en funcionament de les noves escoles bressol planificades.

Pel que fa a les presumptes irregularitats en la gestió del procés d'admissió a escoles bressol públiques per part dels diferents municipis, cal destacar la queixa (Q 04132/09), relativa al municipi de Cervera. La persona interessada denunciava els canvis en l'àrea d'influència de l'escola, els quals l'havien exclòs de la zona d'influència. El Síndic ha constatat que hi ha hagut irregularitats relacionades amb el compliment de la normativa que regula l'admissió d'alumnat i ha instat les administracions competents a esmenar la situació. En altres municipis, també s'han produït situacions de presumptes irregularitats, la qual cosa ha portat el Síndic a instar, en tots els casos, a seguir el procediment tal com estableix la norma per evitar situacions de vulneració de drets.

Amb relació al procés d'admissió, cal assenyalar també la queixa rebuda sobre una presumpta discriminació dels pares en situació d'atur en el procés d'admissió a les escoles bressol de Terrassa (Q 01238/09). L'Ajuntament de Terrassa prioritzava l'assignació de places a les famílies amb pares ocupats per afavorir l'accés de les persones amb més dificultats de conciliació laboral. Tot i així, el Síndic considera que la situació d'atur no pot ser un aspecte discriminador en l'accés a l'escola bressol, sinó que, de fet, una discriminació positiva envers els candidats amb pares a l'atur facilitaria les oportunitats d'inserció laboral dels progenitors. Així, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Terrassa que inclogués un criteri de discriminació positiva en l'accés a les escoles bressol municipals per als infants amb progenitors que estan laboralment actius (ocupats o desocupats) i no només per als que estan ocupats. En la situació actual, el Síndic considera que la inclusió d'un criteri de prioritat que discrimina positivament una gran quantitat de persones deixa pràcticament sense opció la resta. Des d'aquesta perspectiva, la mesura de discriminar positivament els pares ocupats exclou un gran nombre d'infants de l'accés a l'escola bressol, alhora que pot comportar un desincentiu per a la mateixa inserció laboral. La resposta de l'Administració local va posar de manifest les dificultats d'introduir uns barems justos per a tots els col·lectius que sol·liciten plaça. D'altra banda, aquesta mateixa administració en cap cas va deixar constància de la voluntat d'acceptar o no el suggeriment formulat en la resolució del Síndic amb vista al proper procés d'admissió.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Terrassa que eliminés el criteri relatiu a l'ocupació d'ambdós progenitors en l'accés a les escoles bressol

Finalment, l'últim àmbit que cal destacar amb relació a l'escolarització de zero a tres anys durant l'any 2009 és el cas de les guarderies laborals. Durant aquest any 2009 s'han rebut queixes relatives a la manca de convocatòria de les subvencions que anualment convocava el Departament de Treball per al sosteniment de guarderies infantils laborals (Q 04361/09). Aquestes subvencions eren majoritàriament de fons de la Conselleria de Treball que provenien d'un conveni que aquest departament signava amb el Ministeri de Treball.

Segons la informació del Departament de Treball, enguany no s'havien convocat les subvencions perquè no hi havia una partida pressupostaria del Ministeri de Treball, ja que no s'havia signat cap conveni entre aquest ministeri i la Generalitat.

Aquesta situació afectava 25 llars d'infants laborals, de titularitat privada o pública, que atenen vora 2.000 infants en entorns amb un nivell socioeconòmic baix

o molt baix. En aquest sentit, s'al·ludia a l'alt potencial preventiu i compensador del servei educatiu que presten aquests centres per a la població que atenen i al seu caràcter també assistencial a l'hora de col·laborar en la inserció laboral femenina. A més, la informació referent a la manca de convocatòria d'aquestes subvencions va arribar amb molt de retard i els centres ja tenien els infants inscrits i a les aules els primers mesos del curs 2009-2010.

La resposta del Departament de Treball a aquestes queixes va ser que, de manera excepcional, durant l'exercici d'enguany havia atorgat un ajut per al sostenimment de les guarderies infantils laborals i el Síndic va donar per finalitzada la tramitació de la queixa.

Posteriorment, el Síndic va tenir coneixement, però, que aquest ajut no es corresponia amb els ajuts atorgats anys anteriors i no cobria l'import necessari per al funcionament d'aquests centres, per la qual cosa el Síndic va anunciar la reobertura d'aquesta actuació. Tanmateix, aquesta actuació no s'ha valorat finalment com a necessària, ja que s'ha tingut coneixement, el mes de desembre, que el Departament de Treball i el Departament d'Educació concediran un ajut extraordinari que es preveu que cobreixi la despesa corresponent fins al juliol de 2010.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04593/09	Sol·licitud de vetllador per atendre un menor afectat d'autisme al centre escolar
Q 01431/09	Problemes de compaginació d'estudis i ingressos hospitalaris d'un infant
Q 04675/09	Manca d'atenció especialitzada a una nena afectada de diabetis i celíaca
Q 00076/09	Manca d'escolarització d'un menor de quinze anys afectat per TDAH
Q 00052/09	Atenció rebuda per un infant afectat per una fòbia escolar
Q 02547/08	Disconformitat amb el Decret 279/2006, sobre drets i deures de l'alumnat
Q 00170/09	Assetjament escolar
Q 02553/09	Manca d'intervenció d'un centre escolar a una nena afectada per presumpte assetjament
Q 04132/09	Possibles irregularitats en la gestió del procés d'admissió en escoles bressol públiques
Q 01238/09	Discriminació de pares en situació d'atur en l'accés a escoles bressol
Q 04361/09	Supressió de subvencions a guarderies laborals

4.2. Educació universitària

L'any 2009 va començar amb els efectes de les vagues universitàries a Catalunya contra les iniciatives que persegueixen l'homologació dels ensenyaments universitaris a tot Europa per a l'adaptació de les titulacions o l'anomenat *pla Bolonya*.

Al llarg del curs 2008-2009 van ser nombroses les tancades i les iniciatives dels estudiants universitaris contra l'Espai Europeu d'Ensenyament Superior en què es demanava la paralització del procés perquè, a criteri seu, la reforma faria que les carreres universitàries fossin més cares, perdessin contingut i s'elititzés l'accés a l'especialització. A través dels mitjans de comunicació, però, s'ha anat informant de la voluntat dels governs autonòmic i estatal de treballar amb les universitats per abordar els reptes que comporta l'adaptació i, entre d'altres, la fixació d'horaris més flexibles que permetin la compatibilització dels estudis i la feina, les mesures per facilitar la mobilitat i també l'augment de l'import de les beques.

Amb relació a aquestes mesures, destaca l'aprovació del Reial decret 922/2009, de 29 de maig, pel qual s'estableixen els llindars de renda i patrimoni familiar i les quanties de les beques i ajudes a l'estudi del Ministeri d'Educació per al curs 2009-2010, i incrementa el límit d'ingressos que determinen la gratuïtat dels estudis, si bé la principal novetat és la creació de les beques salari en què per accedir-hi els llindars de renda són sensiblement més estrictes, però els beneficis són més amplis, i les beques per cursar màsters oficials.

D'altra banda, la norma esmentada ha incorporat un apartat específic per a la compensació dels desavantatges dels estudiants universitaris amb discapacitat, ja que requereixen mesures de suport i, per aquest motiu, s'ha establert una especificitat en els requisits acadèmics (reduint la càrrega lectiva necessària per complir el requisit de matriculació) que permeti a les persones integrants d'aquest col·lectiu, a partir d'un determinat grau, accedir amb més facilitat al sistema de beques.

A Catalunya, en el marc de l'Acord de 2 de juny de 2009, de la Conferència General de Política Universitària, pel qual es fixen els límits dels preus públics per a estudis conduents a l'obtenció de títols universitaris, ja es va anunciar que no s'apujaria el preu de les matrícules a les universitats públiques catalanes i així es va concretar al Decret 110/2009, de 14 de juliol, pel qual es fixen els preus dels serveis acadèmics a les universitats públiques de Catalunya i a la UOC per al curs 2009-2010.

Cal destacar, com a novetats incorporades al Decret, la fixació de l'import dels preus dels màsters universitaris oficials; la substitució del certificat d'aptitud

pedagògica (CAP) pel màster universitari de formació del professorat d'educació secundària, i l'obligació de les universitats de fer constar en el resguard de la matrícula el percentatge que suposa el preu satisfet per l'estudiant en relació amb el cost dels estudis.

1. Estudiants

Enguany, en l'apartat de l'informe en què s'aborden les queixes tramitades amb relació als estudis universitaris, no hi ha novetats importants pel que fa als temes de fons que afecten els estudiants i que més aviat són temes recurrents sobre els retards en l'homologació de títols, els problemes diversos relacionats amb la matrícula en les diverses universitats catalanes i els ajuts econòmics per sufragar-ne el cost.

1.1. Homologació de títols i matrícules

L'homologació significa la igualtat plena d'efectes acadèmics entre el títol estranger i l'espanyol. Perquè un títol universitari sigui reconegut oficialment a tot l'Estat espanyol cal passar un procés de validació legal.

La competència per a la concessió o la denegació de l'homologació de títols universitaris expedits a l'estranger i el reconeixement professional correspon al Ministeri de Ciència i Innovació. Per aquest motiu, les queixes que, amb caràcter general, fan referència als retards en la tramitació, a la manca de resposta o a la disconformitat amb les denegacions fetes per aquest organisme dependent de l'Administració de l'Estat no poden ser objecte de supervisió per part del Síndic, sinó que corresponen al Defensor del Poble.

Per aquest motiu, a les persones interessades que s'han adreçat al Síndic de Greuges al·legant alguna presumpta irregularitat administrativa en la tramitació dels expedients (Q 00024/09, Q 00285/09, Q 00541/09 i Q 02405/09) se'ls ha informat de la possibilitat que ells mateixos s'adrecin al Defensor del Poble o bé que sigui el Síndic de Greuges qui remeti la queixa a aquella institució. En aquest darrer cas, es demana als promotors de les queixes que facin arribar al Síndic còpia de tota la documentació de què disposin relativa al cas, i especialment de les gestions efectuades anteriorment davant l'Administració.

Pel que fa a la matrícula en les universitats públiques catalanes, sovintegen els casos en què els problemes de fons plantejats pels estudiants deriven de la informació, no sempre acurada, que els ha estat facilitada abans d'inscriure-s'hi per cursar els estudis.

En el cas de la queixa 04764/08 la interessada manifestava el seu descontentament amb l'actitud de la Universitat Oberta de Catalunya, que li denegava el canvi de l'assignatura en què es va matricular per mitjà de l'ateneu universitari.

El Síndic es va interessar per la informació que es facilitava als alumnes amb caràcter previ a la formalització de la matrícula, tant amb relació als eventuals canvis d'assignatures com a l'accés al contingut de l'apartat "coneixements previs", i va finalitzar la seva actuació quan la interessada va manifestar que després d'aquesta intervenció l'assumpte s'havia resolt favorablement als seus interessos.

> **Cal informar adequadament els estudiants abans que formalitzin les matrícules universitàries**

En el cas de la queixa 01458/09, la interessada, que havia obtingut el títol de batxillerat amb matrícula d'honor, no va poder gaudir d'una exempció dels preus públics el primer any de matrícula dels seus estudis universitaris, perquè la nota obtinguda en la selectivitat la va desplaçar de la seva primera opció d'estudiar a la Universitat Autònoma de Bellaterra a la Universitat de Vic, que no es regeix pel decret de preus dels serveis acadèmics.

La interessada va exposar, però, que el Departament d'Innovació, Universitats i Empresa la va informar telefònicament que aquest dret no caducava i que, per tant, si no el podia utilitzar el primer any a la UVIC podria fer-ho un altre any a la universitat pública mitjançant el trasllat de l'expedient o la matriculació en una altra carrera.

El mes de juny de 2008 la interessada va aconseguir el trasllat del seu expedient a la UAB, però la universitat no va acceptar l'exempció perquè no es complia el requisit de ser el primer any i el primer curs que es matriculava. La persona interessada es queixava de la informació rebuda i reclamava una solució per poder exercir el seu dret a l'exempció esmentada.

El Síndic va adreçar-se tant al Departament com a la UAB per demanar informació i se li va comunicar que, per indicació de la rectora de la Universitat Autònoma de Barcelona, s'havien donat les instruccions oportunes a Gestió Acadèmica de la Facultat de Biociències perquè es duguessin a terme els tràmits escaients per reintegrar a la interessada l'import corresponent als crèdits de les assignatures que va matricular com a noves en incorporar-se a la UAB.

Igualment, es va informar el Síndic que, a fi d'evitar confusions en la interpretació de l'article relatiu a les exempcions en concepte de matrícula d'honor i premi extraordinari de batxillerat, en la proposta de decret de preus per al curs 2009-2010 s'havia intentat aclarir al màxim l'aplicació d'aquestes exempcions, de manera que es va redactar l'article de la manera més acurada i entenedora possible i consensuant aquesta redacció amb les universitats per evitar en el futur que es plantegés qualsevol dubte als estudiants i es produïssin situacions com la viscuda per la promotora de la queixa.

1.2. Beques

Les beques són el principal ajut econòmic perquè les persones en situació més desafavorida econòmicament, però amb bons resultats acadèmics, puguin tenir les màximes oportunitats d'estudi.

Anualment, el Ministeri d'Educació convoca aquests ajuts per a estudis universitaris i enguany, com ja es va fer l'any anterior i amb la finalitat de facilitar la difusió de l'oferta i la tramitació de la seva sol·licitud per al curs 2009-2010, el mes de juliol es van convocar conjuntament les beques de caràcter general per als estudiants que cursaran els estudis a la seva comunitat autònoma i les beques de mobilitat per als que els cursaran en una comunitat autònoma diferent de la del domicili familiar.

Enguany s'ha tramitat a la institució la queixa 02534/09 en què el promotor manifestava el seu descontentament amb el fet que el Consorci d'Educació de Barcelona no hagués tramitat la beca general de mobilitat i residència que va presentar a l'Escola Superior de Música de Catalunya per al curs 2008-2009 amb relació als estudis de Grau Superior de Música al centre esmentat.

Quan el mes de juny de 2009 ja s'havia acabat el curs, a la persona interessada li constava, segons les converses telefòniques mantingudes amb el Consorci, que hi havia retard en la tramitació. A banda del perjudici econòmic que li suposava aquest retard, la persona interessada va posar de manifest que per demanar la beca per al curs 2009-2010 havia d'acreditar si havia rebut una beca per al curs anterior i la quantia.

Igualment, la persona interessada va indicar que s'havia posat en contacte amb el Ministeri d'Educació, que li va confirmar que no disposava de les seves dades amb relació a la convocatòria de beques per al curs 2008-2009, raó per la qual el Síndic va demanar informació a l'Administració sobre l'assumpte.

El Consorci va comunicar al Síndic que s'havia tramitat la sol·licitud de beca, però que el nou sistema de tramitació telemàtica per mitjà de la pàgina web del Ministeri d'Educació havia portat una sèrie de dificultats de gestió informàtica dels fitxers, la qual cosa estava endarrerint molt tot aquest procés.

Igualment, posava en relleu que les beques de mobilitat no estan incloses en el Conveni signat entre el Ministeri d'Educació i el Departament d'Educació i, per tant, l'adjudicació depenia del Ministeri d'Educació, si bé va informar el Síndic que s'estava fent el seguiment d'aquest procés en contacte permanent amb el Servei de Gestió de Beques i Ajuts del Departament d'Educació, que era el responsable de gestionar-ho.

> **Cal evitar el retard en la tramitació de les beques i definir els criteris d'acreditació del compliment dels requisits per a la concessió**

Tot i així, com que el Consorci va informar el Síndic que abans del dia 30 de setembre, en què finalitzava el termini per sol·licitar les beques del curs 2009-2010, la persona interessada hauria d'haver rebut una resposta sobre la concessió o la denegació de la beca 2008-2009, la institució va dur a terme gestions telefòniques durant el mes de setembre d'enguany per poder proporcionar a la persona interessada alguna altra informació.

Finalment, es va poder comunicar a la persona interessada que la beca havia estat proposada per concedir-l'hi.

També s'ha tramitat enguany la queixa 01164/09 promoguda pel pare d'una alumna disconforme amb relació a la denegació a la seva filla d'una beca de caràcter general i de mobilitat per poder cursar estudis universitaris a la Universitat de Girona l'any 2008-2009, que li va ser denegada per l'Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR) mitjançant una resolució motivada en la manca d'acreditació d'independència econòmica i familiar

Si bé es va concloure que no hi havia hagut una actuació administrativa irregular en la denegació de la beca a la filla del promotor, que no va poder acreditar la concurrència dels dos requisits acumulatius establerts a la convocatòria amb relació a la independència econòmica, la presentació d'aquesta queixa va donar lloc a l'obertura de l'actuació d'ofici 01399/09,

que es va adreçar al Defensor del Poble, per raons de competència material, perquè estudiés la possibilitat de recomanar al Ministeri d'Educació que establís uns criteris per a les convocatòries de beques universitàries per a la determinació de l'acreditació suficient de la independència econòmica dels demandants.

El mes de juliol d'enguany el Defensor del Poble va informar el Síndic de Greuges de l'admissió a tràmit i de la sol·licitud d'informació que havia tramès a l'organisme estatal i respecte de la qual el mes de novembre va comunicar que s'havia demanat una ampliació.

2. Professors i investigadors

En aquest apartat de l'informe s'inclouen les queixes més significatives presentades per professors i investigadors. Cal destacar, així mateix, que enguany no se n'ha tramitat cap de nova amb relació al personal d'administració i serveis.

La queixa 01306/09 fa referència a la disconformitat de la interessada amb el que considera un incompliment per part de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari (AQU) de l'Acord, subscrit en data 3 de novembre de 2006, pel qual l'AQU reconeix les avaluacions efectuades per la Comissió Nacional Avaluadora de l'Activitat Investigadora (CNEAI) sobre l'activitat investigadora del professorat que ho hagi sol·licitat en les seves successives convocatòries.

El fonament d'aquesta afirmació es basa en el fet que per resolució del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa, de 13 de juny de 2008, es va determinar que "[...] en aquest sentit només s'avaluarà o si s'escau es reconeixerà, el darrer període normal avaluat negativament, sempre que se segueixi el que disposa l'apartat 8.8".

D'aquesta manera, en virtut d'una resolució del Departament posterior a la data de l'Acord, que no s'ha modificat, s'introdueixen condicionaments al reconeixement automàtic previst a l'Acord de 3 de novembre de 2006.

Quan la interessada va demanar un reconeixement sense condicionants de l'avaluació positiva feta per la CNEAI del període de recerca 2000-2005, sobre la base de l'acord signat entre ambdós organismes, l'AQU va al·legar que el reconeixement no és universal ni automàtic, sinó que hi ha un procediment de revisió administrativa prèvia per determinar si es compleixen els requisits establerts en el procediment (requisits que, en definitiva, han estat introduïts per la Resolució IUE/3619/2007, de 30 de novembre de 2007, el punt 2.5 de la qual va ser introduït per la Resolució de 13 de juny) i que si la sol·licitud i la resta de la documentació compleixen el que estableix el procediment esmentat, l'expedient es tramet a la Comissió d'Avaluació de la Recerca, que és qui finalment acorda el reconeixement de l'activitat avaluadora dut a terme per la CNEAI.

Atès que l'acord signat el 2006 té una vigència indefinida i determina (punt 6) que la resolució dels problemes d'interpretació i de compliment els ha de resoldre la comissió de seguiment encarregada de conèixer la interpretació i l'aplicació de l'Acord, que ha de ser composta per representats de la Coordinadora General de la CNEAI i el responsable de l'Àrea d'Investigació de l'AQU Catalunya, el Síndic va demanar que es reunís la comissió de seguiment esmentada perquè es pronunciés sobre si la resolució de no-admissió de la sol·licitud de reconeixement de l'avaluació positiva, obtinguda per la interessada de la CNEAI en data 10 de juny de 2008, suposava l'incompliment de l'Acord de 3 de novembre de 2006.

Igualment, el Síndic va recomanar que en cas que l'AQU no pogués fer efectiu el reconeixement automàtic de les avaluacions dutes a terme per la CNEAI, a què indueix la literalitat de l'article primer de l'acord esmentat més amunt, que se'n fes una modificació de manera que, de manera clara i indubtable, es coneguessin els condicionants a què l'esmentat reconeixement se sotmet.

La Comissió d'Avaluació de la Recerca es va ratificar en la seva postura inicial de negar-se a fer el reconeixement, però va acceptar la recomanació formulada pel Síndic, de manera que la Comissió de Seguiment de l'Acord va acordar plantejar la modificació d'aquests als òrgans directius tant de l'AQU com de la CNEAI.

El promotor de la queixa 02093/09 va exposar al Síndic la seva disconformitat amb relació a la manca de resposta als escrits tramesos al director de la Institució Catalana de Recerca i Estudis Avançats (ICREA) i que tenien per objectiu optar al premi que s'atorgava en la convocatòria del programa ICREA ACADÈMIA 2008.

El programa anava dirigit a incentivar i recompensar l'excel·lència investigadora del personal docent i investigador doctor amb vinculació permanent a les universitats públiques de Catalunya i es remarcava que anava destinat exclusivament al professorat universitari que fa recerca a la universitat.

A l'interessat se li va comunicar que havia estat seleccionat per a un dels premis, però al cap de poc temps se li va comunicar que pertanyia a un institut amb personalitat jurídica pròpia i que, per

aquest motiu, no complia les condicions de la convocatòria.

Tot i així, l'interessat havia aportat la documentació que certificava que desenvolupava exclusivament la recerca a la UAB amb dedicació completa en règim laboral docent fix, raó per la qual demanava que es retiressin les objeccions a la seva candidatura.

En conseqüència, el Síndic va manifestar que, llevat que es disposés d'alguna altra informació que provés que l'interessat no complia el requisit exigit al perfil del candidat de desenvolupar exclusivament la recerca a la universitat, l'interessat no havia incomplert les bases de la convocatòria, ni existia cap motiu que n'avalés l'exclusió de participar en la convocatòria dels premis. Per tant, va suggerir que el Departament d'Innovació, Universitats i Empresa revisés la decisió presa.

El Departament va trametre al Síndic un informe de l'ICREA, segons el qual l'aspecte del lligam dels professors amb els centres no estava ben definit i que amb vista a l'any 2009 les adscripcions s'havien clarificat perquè a partir de llavors no hi hagués cap més dubte sobre quina és la vinculació dels professors als centres de recerca. De fet, considerava que en aquests moments ja és clar que la persona interessada no estava adscrita al centre de recerca sinó que només n'era associat.

El Síndic va entendre, i així ho va manifestar al Departament, que la situació de l'interessat com a candidat al premi no havia variat pel fet que a les bases de la convocatòria de l'any 2009 s'haguessin introduït aclariments i va insistir a assenyalar que al moment en què l'interessat en va ser exclòs havia demostrat que complia el requisit exigit al perfil del candidat.

La promotora de la queixa 04677/09, professora de la Universitat de Lleida (UdL), es va adreçar al Síndic per la disconformitat amb la denegació, per part de la Universitat, de l'ajut que el programa Doctora Martina Castells atorga al professorat a temps complet per a la finalització de tesis doctorals.

La interessada manifestava que la denegació de la seva sol·licitud, d'acord amb la resolució rebuda, es basava en l'incompliment dels requisits de la normativa reguladora de l'ajut, si bé se li concediria aquest ajut si inscrivia la tesi doctoral a la UdL.

La promotora de la queixa havia demanat l'ajut i justificava, en la seva sol·licitud, les raons per les quals la inscrivia a la Universitat de Barcelona, ja que al punt 10 de les bases del programa s'establia literalment que "únicament poden ser incloses en aquest programa les tesis doctorals que siguin llegides a la Universitat de Lleida. Les excepcions a aquesta limitació han de ser aprovades pel Consell de Govern a proposta de la comissió conjunta explicada en el punt següent".

La Comissió, integrada per les comissions de personal acadèmic i la de doctorat, en sessió conjunta, havia d'elevar una proposta de resolució de la convocatòria al Consell de Govern per a la seva aprovació.

El Síndic va demanar informació a la UdL amb relació a aquest assumpte i va constatar que, d'acord amb l'acta de la comissió esmentada, a què només havien assistit dues persones i n'havien excusat l'assistència un total de setze, un dels assistents va apuntar l'existència d'un antecedent i també el punt 10 de les bases per informar negativament sobre la sol·licitud de la interessada.

L'acta, de 24 de juliol de 2009, que no estava signada ni aprovada, data de 2 de desembre de 2009, d'acord amb una nota que consta a la documentació tramesa a la institució i sembla que va servir de fonament al Consell de Govern el mateix dia per resoldre la denegació de la concessió de l'ajut a la interessada, sense cap més motivació que no haver complert els requisits de la normativa.

El Síndic, a banda de posar l'accent en l'assistència únicament d'un 11% dels membres de la Comissió que havia de fer la proposta de resolució, ha manifestat a la Universitat el seu desacord amb la incongruència d'establir a les bases de convocatòria de l'ajut la possibilitat d'excepcionar el compliment d'un requisit, condicionant-lo a l'aprovació d'un òrgan de la universitat, per després denegar-ne la concessió únicament sobre la base de l'incompliment d'aquest mateix requisit.

L'exercici de potestats discrecionals no està exempt del deure de motivar les resolucions administratives

La discrecionalitat al·legada per la UdL per determinar l'aplicació de l'excepcionalitat comporta l'exercici d'una potestat que permet a la institució la tria entre una pluralitat de solucions justes, o dit d'una altra manera, la possibilitat d'optar entre alternatives igualment justes des de la perspectiva del dret.

L'exercici de potestats discrecionals per part de l'Administració, inclosa la institucional com és el

cas, no està exempt de motivació per disposició legal (article 54.1.*f*) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i només permet la supervisió del Síndic de Greuges en els casos en què hi hagi una actuació arbitrària a l'hora d'optar entre diverses solucions i es fomenti la decisió en criteris extrajurídics (d'oportunitat, de conveniència, etc.) no inclosos en la Llei i que es remeten al judici subjectiu de l'Administració.

En el supòsit plantejat en la queixa no hi ha cap prova que acrediti que, un cop examinades les allegacions formulades per la interessada al moment de la sol·licitud de l'ajut, en què exposava les raons per les quals volia que se li apliqués la possible excepció que recollien les bases de la convocatòria del requisit de llegir la seva tesi en una altra universitat, aquestes s'hagin rebutjat aplicant un o un altre criteri que serveixi de fonament a la decisió adoptada.

Ateses aquestes consideracions, el Síndic ha demanat a la Universitat que revisi la decisió al seu dia presa per manca de motivació de la resolució denegatòria de la concessió de l'ajut.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 00024/09 Q 00285/09 Q 00541/09 Q 02405/09	Presumptes irregularitats administratives en els expedients d'homologació de títols
Q 04764/08	Denegació d'un canvi d'assignatura
Q 01458/09	Manca d'exempció dels preus públics a una alumna amb matrícula d'honor al batxillerat
Q 02534/09	Manca de tramitació d'una beca general de mobilitat
Q 01164/09	Denegació d'una beca general de mobilitat
A/O 01399/09	Criteris a les convocatòries de beques universitàries per a la determinació de l'acreditació suficient de la independència econòmica dels demandants
Q 01306/09	Manca de compliment d'un acord per part de l'AQU
Q 02093/09	Manca de resposta als escrits tramesos a la Institució Catalana de Recerca i Estudis Avançats
Q 04677/09	Manca de motivació d'una denegació d'un ajut per part de la Universitat de Lleida

4.3. Relacions amb les administracions

Les relacions del Síndic amb les administracions amb responsabilitat educativa continuen essent desiguals en funció de les administracions afectades i, sobretot, del tipus de problemàtica. Pel que fa al Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, es confirma la tendència observada en l'Informe anual 2008, amb una millora general del temps de resposta. Aquesta millora és especialment observable en les queixes que aborden situacions específiques de vulneració de drets, les quals se solen corregir amb immediatesa. Les situacions que afecten orientacions de la política educativa, en canvi, no obtenen la mateixa celeritat de resposta ni presenten la mateixa qualitat. Així, aquest any 2009, el seguiment dels problemes del batxillerat nocturn o el funcionament dels espais de benvinguda educativa han tingut respostes excessivament tardanes i poc completes. Tanmateix, cal destacar que el Departament ha facilitat en tot moment l'accés del Síndic a centres i serveis dependents del Departament d'Educació.

D'altra banda, cal destacar un cop més la manca de reacció del Departament a l'hora de corregir algunes situacions de vulneració de drets clarament identificades per la investigació del Síndic i confirmades per altres administracions o pel mateix Departament d'Educació. Així, persisteix la manca d'actuació davant de situacions de falsos empadronaments comprovats i donats de baixa per part d'alguns ajuntaments, i es continua observant que no hi ha cap conseqüència sobre les escoles que incompleixen la normativa en els processos d'admissió o en el tracte que reben determinats infants.

Pel que fa als ajuntaments, un any més cal destacar la notable variabilitat en les relacions amb el Síndic, si bé pot destacar-se una millora global tant en la qualitat com en els terminis de resposta. Aquesta millora és plausible en l'àmbit de les queixes relatives a falsos empadronaments associats als processos de preinscripció escolar. També cal destacar que ha augmentat el nombre d'ajuntaments que sol·liciten la intervenció del Síndic davant de casos relacionats amb les transferències o els ajuts del Departament d'Educació per cobrir necessitats relatives al transport i al menjador escolar.

Pel que fa a les relacions amb les universitats i altres institucions de recerca, així com el Departament d'Innovació, Universitats i Empresa, cal remarcar que hi ha una bona col·laboració amb la institució del Síndic tant pel que fa a la tramesa de la informació com pel que fa al contingut.

4.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixa 02605/08

Manca de planificació de l'Administració educativa a causa de la qual vint infants no poden ser escolaritzats a cap escola d'un barri de Cornellà

Si aquesta demanda escolar del barri es manté o creix en propers processos d'admissió, el Síndic suggereix que es prenguin les mesures pertinents per evitar que la situació d'aquest any es repeteixi. Aquestes mesures no passen necessàriament per la creació de nous centres o per l'ampliació de línies. El Síndic suggereix altres instruments de planificació, com la zonificació, que poden ajudar a garantir a les famílies que resideixen al barri de Fontsanta-Fatjó una escolarització de més proximitat.

Accepta parcialment la resolució

Queixa 00287/08

Disconformitat pel desequilibri de places d'escoles bressol municipals entre districtes de Barcelona

Un cop estudiada tota la informació, el Síndic interpreta que Sant Martí esdevé el districte objecte d'actuació prioritària. Per això, suggereix, en tot cas, que es prioritzi la creació d'oferta en aquest districte, i que es redueixin els desequilibris existents a la ciutat pel que fa a la provisió d'oferta.

No accepta la resolució

Actuació d'ofici 02038/07

Criteris d'accés i la baremació que s'aplica a les escoles bressol municipals de Salt

Actuació d'ofici sobre els criteris d'accés i la baremació que s'aplica a les escoles bressol municipals de Salt.

No accepta la resolució

Queixa 04658/07

Manca d'ajut econòmic dels Serveis Socials de la Vall d'Hebron per al menjador escolar dels seus fills

Un cop valorada tota la informació, el Síndic suggereix que es reconsideri la resolució dels problemes econòmics relatius al pagament del servei de menjador corresponent al curs 2006-2007, si escau, en coordinació amb altres administracions implicades. Rebuda la resposta, el Síndic suggereix que, en coordinació amb l'Ajuntament de Barcelona i amb el Departament d'Educació, es prenguin les mesures corresponents per evitar que aquestes circumstàncies es tornin a produir en el futur, i que s'actuï en conseqüència en el cas objecte de queixa (si convé, abonant el terç del deute que la persona interessada manté amb el centre).

Accepta la resolució

Queixa 00493/08

Presumpte impediment del Departament d'Educació a un alumne que pateix la síndrome d'Asperger per participar a les colònies escolars

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que en properes colònies, i sempre que no s'hagi fet precedentment, es destinin tots els recursos necessaris a facilitar la participació de l'alumne en qüestió a les colònies del centre. Si amb un professional de suport es poden minimitzar els riscos argüits per l'equip d'assessorament psicopedagògic, aquest alumne hauria de poder assistir a les colònies.

No accepta la resolució

Queixa 02544/08

Manca de planificació del Departament d'Educació davant la presumpta saturació de la zona centre de Badalona

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que en futurs processos d'admissió es tinguin en compte altres variables, com per exemple la mobilitat de famílies entre zones amb germans escolaritzats, i no només les dades padronals, a l'hora de planificar l'oferta. També suggereix que s'utilitzin els mitjans i les estratègies necessaris per resoldre aquesta situació de saturació en el futur. Finalment, el Síndic suggereix al Departament d'Educació que defineixi un pla estratègic per combatre la segregació escolar.

Accepta la resolució

Queixa 01110/08

Manca de resposta del Departament d'Educació a una reclamació per atenció incorrecta d'un institut d'estudis secundaris a un alumne superdotat

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que es valori el cas a través de l'equip d'assessorament psicopedagògic i que, si així ho sol·liciten els progenitors, es tingui en compte la possible superdotació intel·lectual de l'infant i, en cas de confirmar-se, que es proporcioni el suport necessari per garantir-li una escolarització adequada.

Accepta la resolució

Queixa 04777/08

Manca de planificació del Departament d'Educació de l'oferta educativa i de la instal·lació d'una aula cíclica en un centre d'educació infantil i primària

Un cop valorada tota la informació de l'expedient, el Síndic suggereix que es millori la planificació de l'oferta, especialment als municipis amb una elevada saturació, com és el cas de Badalona. També suggereix que no s'apliqui la mesura de l'aula cíclica com s'ha aplicat a Badalona, perquè vulnera el dret dels infants a la igualtat d'oportunitats educatives, i demana, a més, que es precisi quants municipis disposen d'aules cícliques d'aquestes característiques.

No accepta la resolució

Queixa 02782/08

Manca d'actuació del Departament d'Educació davant presumptes maltractaments físics i psicològics als alumnes d'educació infantil d'una escola per part de la coordinadora del centre

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recorda que l'Administració havia d'esclarir la situació, amb el benentès que els fets són difícilment verificables *in situ*, que les denúncies formals no haurien de ser necessàries, i que les versions contradictòries no proven ni l'existència ni l'absència d'irregularitats. Actualment, l'assumpte que origina la queixa és objecte de procediment judicial. Sobre l'actuació del Departament d'Educació, però, el Síndic suggereix que en futures ocasions no s'inhibeixi a esclarir i resoldre denúncies sobre presumptes situacions que vulneren greument els drets dels infants.

No accepta la resolució

Actuació d'ofici 04306/08

Manca d'escolarització de molts menors per la greu massificació dels centres escolars de Badalona

Un cop valorada tota la informació de l'expedient, el Síndic suggereix que es millori la planificació de l'oferta, especialment als municipis amb una elevada saturació, com és el cas de Badalona. També suggereix que no s'apliqui la mesura de l'aula cíclica com s'ha aplicat a Badalona, perquè vulnera el dret dels infants a la igualtat d'oportunitats educatives, i demana, a més, que es precisi quants municipis disposen d'aules cícliques d'aquestes característiques.

No accepta la resolució

Queixa 02382/08

Manca d'oferta escolar del Departament d'Educació a determinades zones del municipi de Reus

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que per garantir aquesta condició de proximitat, les zones haurien de tenir una oferta més o menys suficient de places per poder escolaritzar la demanda escolar resident a la mateixa zona. Per aquest motiu, suggereix que es revisi, conjuntament amb l'Ajuntament de Reus, el model de zonificació de cara a propers cursos, a fi de fer possible l'existència de zones geogràficament reduïdes amb un equilibri més elevat entre oferta i demanda.

Accepta la resolució

Actuació d'ofici 01295/07

Processos d'admissió als centres docents sostinguts amb fons públics

Un cop valorada tota la informació, el Síndic tanca l'actuació, ja que va rebre resposta de l'Administració a les recomanacions contingudes en aquest informe, part de les quals, com la que es refereix a l'allargament del període de reserva de places, s'han inclòs en la Llei d'educació de Catalunya.

Accepta parcialment la resolució

Queixa 02477/08

Manca de previsió de l'Administració educativa per l'oferta insuficient de places en una escola bressol de Corbera de Llobregat

Un cop valorada tota la informació, el Síndic recomana que es revisi la normativa d'admissió per tal d'ajustar al màxim l'accés a l'oferta a les necessitats presents al municipi. També suggereix que es desenvolupi activament i es formalitzi una política de beques d'accés a les escoles bressol per a les famílies amb menys recursos econòmics. Atesa la informació del Departament d'Educació, en el sentit que no els constava que cap de les llars d'infants privades del municipi hagués sol·licitat aquesta subvenció, el Síndic suggereix a l'Ajuntament de Corbera de Llobregat que doni a conèixer l'existència d'aquesta subvenció als centres en qüestió, per tal que puguin sol·licitar-la, si així ho consideren necessari.

Accepta parcialment la resolució

Queixa 01903/08

Disconformitat per la manca d'oferta del Departament d'Educació de places escolars a la zona de Poblenou de Barcelona

Un cop valorada tota la informació de l'expedient, el Síndic suggereix que s'analitzi a fons el comportament de la demanda i que, si escau, s'amplii l'oferta escolar existent al barri de cara al proper curs escolar.

Pendent de resposta a la resolució

Queixa 02975/08

Irregularitats de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat en el procediment de sorteig d'accés a les escoles bressol municipals

Un cop analitzada tota la informació dels expedients, el Síndic suggereix que o bé es declari nul el sorteig del dia 2 de juny de 2008 o bé es rescabali d'ofici les persones a qui s'ha vulnerat el dret a participar en igualtat de condicions en el primer sorteig.

Pendent de resposta a la resolució

Queixa 00290/08

Irregularitats de l'Ajuntament de Viladecavalls en el tancament d'una escola taller

El Síndic suggereix que l'Ajuntament de Viladecavalls faciliti tota la informació i la documentació a la persona interessada per tal d'accedir a un nou lloc de treball.

Accepta la resolució

Queixa 01759/08

Disconformitat pels requisits establerts per l'Administració per als programes de qualificació professional inicial

Un cop valorada tota la informació, el Síndic suggereix al Departament de Treball i al Departament d'Educació que es posin d'acord per fer possible l'accés dels joves estrangers en situació legal no regular al conjunt de programes de qualificació professional inicial (PQPI), sens perjudici de quin departament subvencioni aquesta oferta educativa. El Síndic suggereix també que s'asseguri que tot l'alumnat que compleix els requisits pugui cursar els PQPI amb independència de la seva situació legal, si escau mitjançant la coordinació amb el Departament de Tre-

ball o qualsevol altre mitjà que es consideri útil per fer-ho efectiu.
Accepta la resolució

Queixa 05360/08

Disconformitat per les condicions del transport escolar en un centre d'educació especial
Un cop valorada tota la informació de l'expedient, el Síndic suggereix que es garanteixi que el servei no excedeixi en cap cas la durada d'una hora.

Pendent de resposta a la resolució

Queixa 05098/08

Denegació del transport adaptat col·lectiu, per part de l'ajuntament, a dos infants amb pluridiscapacitat
Un cop valorada tota la informació, el Síndic suggereix que es proveeixi de transport als alumnes d'aquesta escola bressol, i que es donin els ajuts necessaris perquè es pugui realitzar aquest transport.
Accepta la resolució

5. IMMIGRACIÓ

5.0. Immigració en xifres

5.1. Introducció

5.2. La nova competència catalana sobre l'execució laboral

5.3. Una instrucció desconeguda

5.4. El reagrupament familiar d'ascendents: una possible duplicitat en la valoració dels documents

5.5. Les condicions de l'ascendent reagrupable

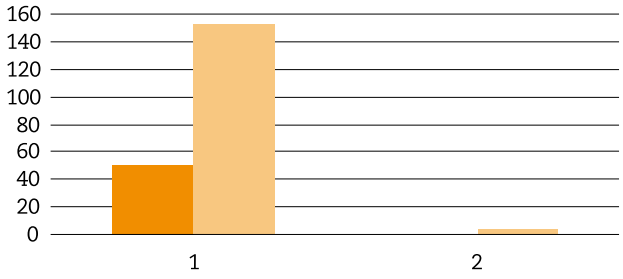
5.6. La tasca orientadora

5.7. Relacions amb les administracions

5.0. Immigració en xifres

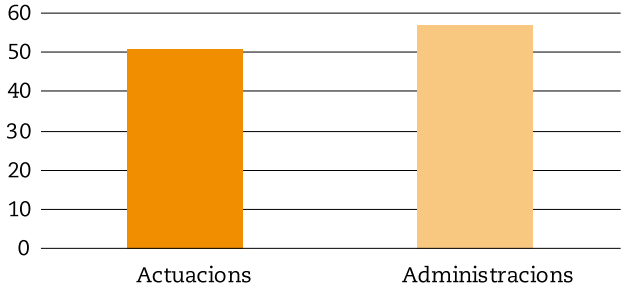
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2009

		AO	Q	C	Total
1	**Gestió administrativa de l'estrangeria**	**0**	**51**	**152**	**203**
	Gestió administrativa de l'estrangeria	0	0	14	14
	Matrimonis mixtos	0	1	10	11
	Nacionalitat	0	1	20	21
	Permisos d'arrelament	0	7	5	12
	Permisos de modificació	0	9	4	13
	Permisos de reagrupament	0	5	16	21
	Permisos de renovació	0	7	25	32
	Permisos inicials	0	6	20	26
	Processos de regularització	0	1	10	11
	Visats	0	7	20	27
	Altres	0	7	8	15
2	**Marc normatiu de l'estrangeria**	**0**	**0**	**4**	**4**
	Total	**0**	**51**	**156**	**207**



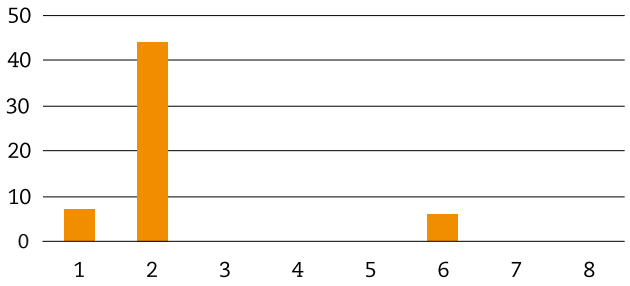
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	45	45
Dues administracions afectades	6	12
Total	**51**	**57**



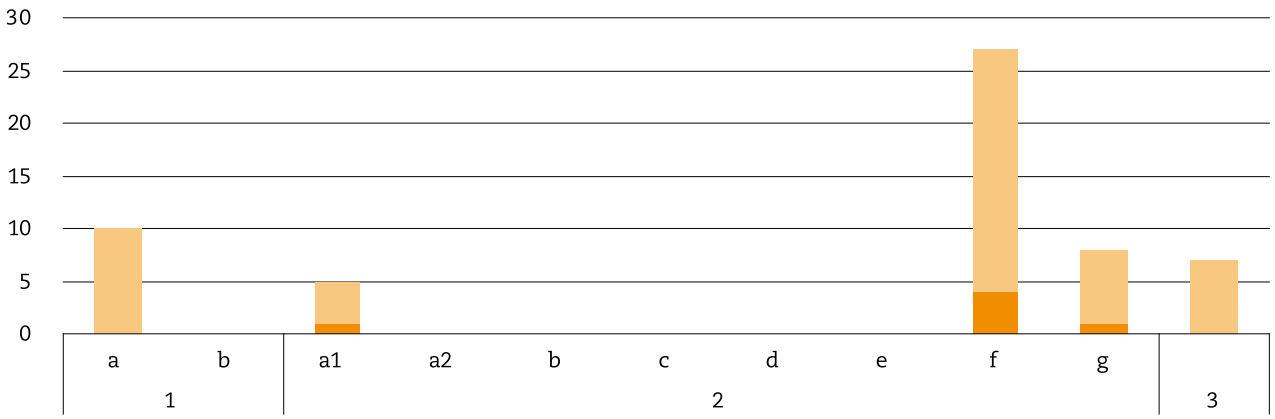
c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2009

	Tipus d'administració	AO	Q	Total
1	Administració autonòmica	0	7	7
2	Administració general de l'Estat	0	44	44
3	Administració institucional	-	-	-
4	Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	-	-	-
5	Administració de justícia	-	-	-
6	Administració local	0	6	6
7	Serveis d'interès general	-	-	-
8	Altres administracions	-	-	-
	Total	**0**	**57**	**57**



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2009

		<2009	2009	Total	
1	**Actuacions en tramitació**	**0**	**10**	**10**	**17,54%**
a	Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	0	10	10	17,54%
b	Pendent de resposta a la resolució del Síndic				0,00%
2	**Actuacions finalitzades**	**6**	**34**	**40**	**70,18%**
a	Actuació correcta de l'Administració	1	4	5	8,77%
	a1 Abans de la intervenció del Síndic	1	4	5	8,77%
	a2 Després de la resolució del Síndic				0,00%
b	Accepta la resolució				0,00%
c	Accepta parcialment la resolució				0,00%
d	No accepta la resolució				0,00%
e	No col·labora				0,00%
f	Tràmit amb altres institucions	4	23	27	47,37%
g	Desistiment del promotor	1	7	8	14,04%
3	**No admesa**	**0**	**7**	**7**	**12,28%**
	Total	**6**	**51**	**57**	**100,00%**



5.1. Introducció

Igual que s'ha fet en anys anteriors, cal recordar que el Síndic no pot investigar directament els casos relatius a la immigració des de l'any 2007, atesa l'entrada en vigor d'una circular del delegat del Govern de l'Estat a Catalunya que prohibeix a l'Administració estatal radicada en aquesta comunitat contestar les peticions d'informació del Síndic. No obstant això, el Síndic ha dut a terme actuacions en aquest àmbit en un sentit doble.

D'una banda, com es posa en relleu en l'apartat següent, les queixes rebudes per la institució relatives a l'estrangeria han estat adreçades al Defensor del Poble, competent per tramitar-les, després d'una recopilació de la informació necessària per resoldre-les i d'un estudi acurat del tema, que també s'adjunta a la tramesa al Defensor.

D'altra banda, la institució ha dut a terme una intensa tasca d'orientació als ciutadans. La complexitat de la matèria i la manca d'informació a les persones interessades provoca que molts immigrants desconeguin quina és la seva situació administrativa real o, sobretot, quines possibilitats els ofereix el sistema legal vigent. En aquest sentit, al final de l'apartat següent es recull un epígraf en què es descriuen alguns casos que s'inscriuen dins la tasca orientadora del Síndic en matèria d'estrangeria.

5.2. La nova competència catalana sobre l'execució laboral

La Llei orgànica 6/2006, de 19 de juny, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, ha comportat la plasmació estatutària, no només de la participació de la Generalitat en la determinació del contingent de treballadors estrangers o de les competències assistencials o d'integració, sinó també de les competències que impliquen una intervenció directa en la situació jurídica administrativa dels immigrants.

En concret, l'article 138.2 de l'Estatut atorga a la Generalitat la competència executiva en matèria d'autorització de treball dels estrangers, que ha d'exercir de manera coordinada amb l'Estat, que és qui manté la competència exclusiva en matèria d'entrada i de residència. D'aquesta manera, correspon a la Generalitat la tramitació i la resolució de les autoritzacions inicials de treball per compte propi o d'altri i la resolució dels recursos que s'hi presentin, i també l'aplicació del règim d'inspecció i de sanció.

La Comissió Mixta de Transferències Estat-Generalitat va acordar, el 12 de febrer de 2009, el traspàs de funcions i serveis a la Generalitat de Catalunya en matèria d'immigració. La posada en funcionament efectiu del traspàs d'aquesta competència ha requerit, en primer lloc, una modificació del Reglament d'estrangeria per adequar la intervenció de dues administracions públiques diferents en el procediment d'autorització inicial de residència i treball, fet que va tenir lloc amb el Reial decret 1162/2009, de 10 de juliol, pel qual es modifica el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers. En segon lloc, va caldre també l'aprovació específica, per mitjà del Reial decret 1463/2009, de 18 de setembre, de l'acord de la Comissió Mixta per la qual es traspassen les funcions i els serveis a la Generalitat de Catalunya en matèria d'immigració i en què es fixa que el traspàs es farà efectiu a partir de l'1 d'octubre de 2009.

D'aquesta manera, Catalunya s'ha convertit en la primera comunitat autònoma a assumir la competència d'atorgament de les autoritzacions inicials de treball de les persones estrangeres. A la pràctica, això ha de redundar en una millora, quant a l'agilitat i la rapidesa, a l'hora d'atendre els empresaris interessats a contractar una persona immigrant per treballar a Catalunya per primer cop. D'una banda, s'incrementen el nombre d'oficines públiques on es pot fer aquest tràmit, de manera que es passa de les quatre oficines d'estrangeria de cadascuna de les subdelegacions del Govern a Catalunya a un total de deu oficines de treball de la Generalitat (SOC). D'altra banda, com que les oficines del SOC són les que millor han de conèixer l'estat real del mercat laboral en cada moment, això els permetrà calibrar tant l'oferta com la demanda en l'àmbit local.

En definitiva, la Generalitat serà qui emetrà i notificarà la resolució d'autorització inicial de treball, que s'haurà de dictar de manera conjunta i coordinada amb la resolució sobre l'autorització de residència. Aquesta resolució conjunta pot ser impugnada davant de qualsevol dels òrgans que la signi.

> **A partir d'ara, el Síndic resoldrà queixes sobre la tramitació de l'autorització inicial de treball dels estrangers**

Un dels tipus d'autoritzacions inicials de treball objecte del traspàs és la que es deriva de la sol·licitud de modificació de la situació d'estada per estudis a la situació de residència i treball per compte d'altri o per compte propi. Aquesta sol·licitud, presentada el 20 de maig de 2009 a la Delegació del Govern a Catalunya, i la manca de resposta malgrat el transcurs de tres mesos, és el que va motivar la presentació de la

queixa 05242/09. La persona interessada exposava que, com que l'Oficina d'Estrangers a Barcelona excusava el retard a resoldre en el traspàs de les competències a la Generalitat, el dia 1 d'octubre de 2009, data en què el traspàs es va fer efectiu, va contactar amb el SOC, que no va saber explicar-li l'estat en què es trobava el seu expedient ni qui l'havia de resoldre.

En vista d'aquesta situació, el Síndic va decidir interessar-se directament per aquest assumpte i es va posar en contacte amb el Departament de Treball, sense que fins ara n'hagi rebut cap resposta. Tanmateix, i arran de la consulta efectuada en línia per mitjà del web a què remet la pàgina web del SOC, s'ha pogut saber que la resolució va ser resolta de manera favorable el 2 de desembre de 2009, fet que es va comunicar telefònicament a l'interessat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05242/09	Manca de resposta a una sol·licitud de residència i treball en el decurs del traspàs de competències a la Generalitat de Catalunya

5.3. Una instrucció desconeguda

La Direcció General d'Immigració (DGI) té atribuïda la competència d'elaborar instruccions en matèria d'immigració adreçades als òrgans perifèrics de l'Administració general de l'Estat. Les instruccions es recullen a la pàgina web de la DGI i, per tant, és una manera de donar-ne publicitat. Tanmateix, la institució ha rebut dues queixes de contingut idèntic (Q 05181/09 i Q 05520/09) en què es qüestionen decisions dictades sobre la base d'una instrucció que no ha estat dictada per la DGI, sinó per la Subdelegació del Govern a Barcelona. Es tracta d'una instrucció que, si es confirma, limitaria el contingut de l'exercici del dret al reagrupament familiar.

En primer lloc, estableix que no es poden emetre informes sobre la disponibilitat de l'habitatge a favor d'una persona estrangera quan consti que aquesta persona ja ha sol·licitat un informe amb relació a un altre habitatge, fins que hagin transcorregut sis mesos des de la sol·licitud inicial. En segon lloc, determina que s'han de denegar les autoritzacions de residència per reagrupament familiar, malgrat que s'aporti un informe favorable sobre la disponibilitat de l'habitatge, quan consti que en els dotze mesos anteriors ja s'hagi emès algun altre informe anterior sobre el mateix habitatge. En tercer lloc, fixa que es deneguin les autoritzacions de residència per reagrupament familiar en els supòsits en què en un mateix habitatge, malgrat la seva amplitud, hi visquin dues unitats familiars. Finalment, recull que no s'accepten les sol·licituds d'autorització de residència per reagrupament familiar en les quals s'aporti una acta notarial sobre la disponibilitat de l'habitatge, malgrat que s'acrediti que la corporació local no ha emès l'informe en els quinze dies següents a la sol·licitud.

Aquestes directrius xoquen frontalment amb la regulació que conté el Reglament d'estrangeria pel que fa a l'informe municipal sobre la disponibilitat de l'habitatge. L'article 42 del Reglament d'estrangeria regula el procediment per al reagrupament familiar. A la sol·licitud, s'hi ha d'adjuntar, entre altres documents, la justificació documental que acrediti la disponibilitat per part del reagrupant d'un habitatge adequat per atendre les necessitats del reagrupant i la seva família. Aquest requisit s'ha de justificar mitjançant un informe que ha d'emetre la corporació local del lloc de residència del reagrupant en un termini màxim de quinze dies comptadors des de la sol·licitud. Subsidiàriament, es pot justificar aquest requisit mitjançant una acta notarial mixta de presència i manifestacions en el cas que la corporació local no hagi emès l'informe de disponibilitat d'habitatge en el termini indicat.

> **Les directrius de la Direcció General d'Immigració xoquen frontalment amb el Reglament d'estrangeria pel que fa a l'informe sobre habitatge**

Així mateix, el contingut de la presumpta instrucció xoca amb la regulació que conté l'article 18 de la Llei orgànica 2/2009, d'11 de desembre, per la qual es reforma la Llei orgànica d'estrangeria. L'article 18 disposa que el reagrupant ha d'acreditar, en les condicions que es fixin reglamentàriament, que disposa d'habitatge adequat, i les comunitats autònomes, o si s'escau els ajuntaments, han d'informar sobre l'adequació de l'habitatge als efectes del reagrupament familiar.

En aquest marc, la queixa 05181/09 denuncia que, a causa de la instrucció esmentada, la sol·licitud d'informe sobre disponibilitat d'habitatge no va ser resolta per l'Ajuntament de Barcelona perquè havia detectat que no havien transcorregut sis mesos des de la presentació d'una altra sol·licitud formulada pel mateix ciutadà estranger amb relació a un habitatge diferent i resolta de manera negativa.

La queixa 05520/09 denuncia la resolució denegatòria emesa per la Subdelegació del Govern a Barcelona, malgrat l'informe favorable de l'Ajuntament, pel fet que el reagrupant no havia justificat documentalment la disponibilitat d'un habitatge adequat. El que aparentment semblava una contradicció va ser aclarit, segons indica la promotora de la queixa, quan una persona de l'Oficina d'Estrangers li va comentar que el motiu de la denegació requeia en el fet que l'Ajuntament havia emès un informe sobre el mateix habitatge quan encara no havien transcorregut dotze mesos des de l'emissió d'un informe sobre el mateix habitatge.

El Síndic ha traslladat ambdós assumptes al Defensor del Poble i, a petició de les promotores de les queixes, a la Síndica de Greuges de Barcelona, pel que fa a la manca de resposta expressa de l'Ajuntament de Barcelona a la sol·licitud d'informe, ja que suposa l'incompliment de l'obligació de l'Administració de resoldre expressament les sol·licituds que li formulin els ciutadans. La resposta de l'Ajuntament, encara que sigui denegatòria, obriria la via a poder interposar els recursos administratius i jurisdiccionals pertinents.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05181/09 Q 05520/09	Presumpta instrucció que limita el dret a l'exercici del reagrupament familiar

5.4. El reagrupament familiar d'ascendents: una possible duplicitat en la valoració dels documents

Esclarir el procediment establert per a la concessió de les autoritzacions de residència i dels visats per al reagrupament familiar, de manera que quedin delimitades de forma més racional les competències de les delegacions i les subdelegacions del Govern i les dels consolats a l'hora de valorar els requisits exigits, va ser una de les recomanacions emeses pel Defensor del Poble arran de les diverses queixes rebudes per la denegació de visats de residència per al reagrupament familiar d'ascendents quan, en canvi, hi ha una autorització de residència favorable emesa per la Subdelegació del Govern.

La situació descrita és la que es planteja en les queixes 00323/07 i 04996/07, en què, malgrat que s'acredita l'obtenció de l'autorització de residència a favor d'ascendents, els visats són denegats pel Consolat d'Espanya a Quito per no haver acreditat raons que justifiquin la necessitat d'autoritzar la residència dels ascendents a Espanya. La divergència se centra, segons la recomanació del Defensor, en la valoració de les raons que acrediten la necessitat d'autoritzar la residència a Espanya i les relatives a la dependència econòmica. Mentre la Subdelegació del Govern considera que sí que hi ha raons i motius suficients que justifiquen la necessitat d'autoritzar la residència de l'ascendent, la mateixa documentació és valorada de manera contrària per l'oficina consular.

Hi ha una disparitat de criteris entre els òrgans de l'Estat a l'hora de valorar alguns requisits del reagrupament familiar.

D'una banda, es detecta que, en el cas de l'Equador, el Consolat aplica el criteri de denegar el visat per al reagrupament familiar de l'ascendent quan aquest té altres fills al país d'origen. Aquest criteri no és compartit pel Defensor i, encara menys, si els fills no tenen recursos econòmics per fer-se'n càrrec.

D'altra banda, el Defensor assenyala que, d'acord amb l'article 43.4 del Reglament d'estrangeria, només hi ha tres supòsits en què la missió diplomàtica o l'oficina consular pot denegar la concessió del visat: davant l'existència d'indicis suficients que permetin dubtar de la identitat de les persones, de la validesa dels documents o de la veracitat dels motius al·legats a la sol·licitud. Tanmateix, els consolats acostumen a valorar la mateixa documentació, ja examinada prèviament per la Subdelegació del Govern, amb un resultat que no és unificat.

La recomanació, però, del Defensor no ha estat acceptada per la Secretaria d'Estat d'Immigració perquè considera que atès que els originals dels documents es lliuren a l'oficina consular és a aquest òrgan a qui correspon fer-ne la valoració. A més a més, a criteri de la Secretaria, darrere d'això hi ha una lògica aclaparadora, i és que el consolat és qui millor pot valorar el document que prova el vincle familiar o la dependència legal, en tant que es tracta d'un document emès pel país d'origen de l'estranger; i el mateix succeeix amb la documentació que acredita la dependència econòmica, ja que la quantia per considerar que hi ha una dependència econòmica efectiva serà sempre en funció del nivell de vida existent al país del reagrupat, difícilment valorable per una delegació o subdelegació del Govern.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00323/07 Q 04996/07	Disparitat de criteris entre els òrgans de l'Estat a l'hora de valorar alguns requisits del reagrupament familiar

5.5. Les condicions de l'ascendent reagrupable

Si en el punt anterior es plantejava la disparitat de criteris existents entre els òrgans de l'Administració

de l'Estat a l'hora de valorar els documents que es lliuren en presentar la sol·licitud per a l'autorització de residència per al reagrupament i la sol·licitud per a l'obtenció del visat de residència per reagrupament, en aquest punt es planteja que la raó de decidir l'atorgament o no de l'autorització de residència es fonamenti en un criteri no recollit a la legislació vigent en el moment de formular la sol·licitud: l'edat del reagrupat.

El promotor de la queixa 04772/09 va exposar la seva disconformitat amb la denegació de l'autorització de residència per reagrupament familiar, sol·licitada a favor de la seva sogra el 4 de setembre de 2009 davant la Subdelegació del Govern a Barcelona. La denegació es fonamentava en el fet que no s'havien acreditat raons que justifiquessin la necessitat d'autoritzar-ne la residència a Espanya. Contra la resolució, notificada el 5 d'octubre 2009, l'interessat va interposar un recurs de reposició el 20 d'octubre 2009 en què reiterava les raons de la sol·licitud del reagrupament; bàsicament pel fet que la seva sogra viu sola i no té ningú més proper que se'n preocupi, a banda del sentiment familiar. D'altra banda, l'interessat va manifestar que ja havia aportat els comprovants de la tramesa regular de diners, ja que la seva sogra, de seixanta anys, no es pot mantenir econòmicament amb una pensió de jubilació equivalent a seixanta euros. L'interessat exposava que a Ucraïna, d'on és originària la seva sogra, els treballadors s'han de jubilar als cinquanta-cinc anys.

El recurs de reposició, resolt amb una celeritat extraordinària el 26 d'octubre 2009, va ser desestimat pel fet que no s'havien produït modificacions substancials dels fets que van servir de base per adoptar la resolució impugnada. L'interessat va manifestar en el seu escrit que el dia en què va comparèixer a l'Oficina d'Estrangers per presentar la documentació, l'empleada que el va atendre li va avançar que la sol·licitud probablement no prosperaria perquè la seva sogra era massa jove.

L'assumpte ha estat tramès al Defensor del Poble i durant aquest interval de temps s'ha aprovat la Llei orgànica 2/2009, d'11 de desembre, per la qual es modifica la Llei d'estrangeria. Un dels aspectes modificats ha estat la qüestió dels familiars reagrupables, en què s'assenyala que els ascendents del reagrupant i del seu cònjuge han de ser els de primer grau i, per primer cop, es fixa l'edat que han de tenir per poder ser reagrupats: més grans de seixanta-cinc anys.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04772/09	Disconformitat amb la denegació de l'autorització de residència per reagrupament familiar per raó d'edat

5.6. La tasca orientadora

Tal com s'ha avançat, de vegades la tasca del Síndic esdevé orientadora o informativa quan, del contingut de la qüestió plantejada per l'interessat, s'infereix que al darrere hi pot haver el desconeixement de quin és el tractament normatiu del cas exposat.

> **La tasca del Síndic sovint consisteix a informar l'estranger sobre la seva situació administrativa**

Aquest és el cas plantejat a la queixa 04577/09, en què l'interessat demanava poder modificar l'autorització de residència per reagrupament familiar, de manera que passés a ser de residència i treball. En aquest supòsit, el Síndic va explicar-li el contingut de l'article 96 del Reglament d'estrangeria, que disposa que els estrangers en la situació administrativa exposada no han d'acreditar l'any de residència legal per accedir a l'autorització de residència i treball. Tanmateix, el que cal és que l'empresari presenti la sol·licitud per residir i treballar, i acrediti el compliment dels requisits laborals que s'hi indiquen. El Síndic va assenyalar que en el cas que la sol·licitud de modificació de l'autorització fos per exercir una activitat laboral per compte d'altri, aquella l'havia de presentar l'empresari; en el cas que fos per exercir una activitat laboral per compte propi, la sol·licitud l'havia de cursar l'interessat. Així, també se li va recordar que, a partir de l'1 d'octubre 2009, corresponia a la Generalitat de Catalunya resoldre les sol·licituds per a l'obtenció d'una autorització inicial de treball, motiu pel qual la sol·licitud s'hauria de presentar en una qualsevol de les oficines del Servei d'Ocupació de Catalunya habilitades per a aquesta funció.

Val a dir que l'entrada en vigor de la Llei orgànica 2/2009, que modifica la Llei d'estrangeria, ha introduït alguns canvis en els efectes lligats al reagrupament familiar dels cònjuges i dels fills quan arriben a l'edat laboral. L'article 19 de la Llei d'estrangeria estableix que l'autorització de residència per al reagrupament familiar d'aquests familiars els habilita per treballar sense necessitat d'haver de complir amb cap altre tràmit administratiu més.

L'objecte de la queixa 03520/09 exposava la dificultat que tenia la parella de l'interessat, de nacionalitat neozelandesa, per venir a viure i treballar a Catalunya per una via regular. El que el promotor de la queixa exposava en certa manera era que la via de

l'oferta de treball no reeixiria perquè la formació laboral de la seva parella no es trobava dins del catàleg d'ocupacions de difícil cobertura –cada cop més reduït a causa de la crisi– i que la via del matrimoni era massa precipitada, ja que, com és comprensible, el matrimoni és una decisió que no pot ser presa amb caràcter finalista, sinó per convicció.

El Síndic va explicar a l'interessat que la normativa vigent estableix l'obligació de disposar d'un visat de residència amb treball, amb l'obtenció prèvia de l'autorització de treball i residència per poder venir a viure i a treballar a Espanya. A banda de la concessió d'una autorització de treball sobre la base d'una oferta de treball que pugui estar recollida en el catàleg de difícil cobertura, l'empresari pot contractar un treballador per a un altre lloc si el servei públic d'ocupació, a partir de la gestió de l'oferta presentada, arriba a la conclusió de la insuficiència de demandants d'ocupació adequats i disponibles per cobrir-la. D'altra banda, el Síndic va apuntar, també, la via de la cobertura de llocs de confiança, en què no és necessària la gestió de l'oferta, que són els que cobreixen els treballadors que acompleixen tasques pròpies d'alta direcció per compte de l'empresa que els contracta, l'exercici d'activitats en què no és necessària l'obtenció de l'autorització de treball o la possibilitat de cursar o ampliar estudis o realitzar treballs d'investigació amb un visat d'estudis amb el qual també es poden dur a terme activitats lucratives, sempre que siguin compatibles i els ingressos no tinguin el caràcter de recurs necessari per al manteniment o l'estada.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04577/09 Q 03520/09	Informació i assessorament a persones immigrants sobre la seva situació administrativa

5.7. Relacions amb les administracions

Tal com s'ha avançat a la introducció, al Síndic li és impossible intervenir en l'àmbit de la immigració, atesa la prohibició vigent a l'Administració estatal radicada a Catalunya de respondre les seves peticions d'informe. Aquest fet impedeix una pràctica que s'havia dut a terme des de l'any 1988, segons la qual, i d'acord amb el principi de proximitat, el Síndic intercedia davant les subdelegacions del govern a Catalunya per mirar de resoldre les possibles irregularitats durant la tramitació d'expedients d'estrangeria.

No obstant això, cal puntualitzar també que, en els casos en què la urgència del cas ha comportat que el Síndic es posés en contacte directe amb aquestes autoritats estatals, la col·laboració ha estat immediata.

6. INFÀNCIA

6.0. Infància i adolescència en xifres

6.1. Introducció

6.2. La protecció de la infància en alt risc social a Catalunya

6.3. Centres de protecció: l'accés i la garantia dels drets dels infants

6.4. Acolliments familiars

6.5. El dret a l'educació dels infants en el sistema de protecció

6.6. Justícia juvenil
1. L'aplicació del protocol SAVRY
2. Altres qüestions relatives a la justícia juvenil

6.7. Problemes associats als processos d'adopció

6.8. Menors estrangers no acompanyats

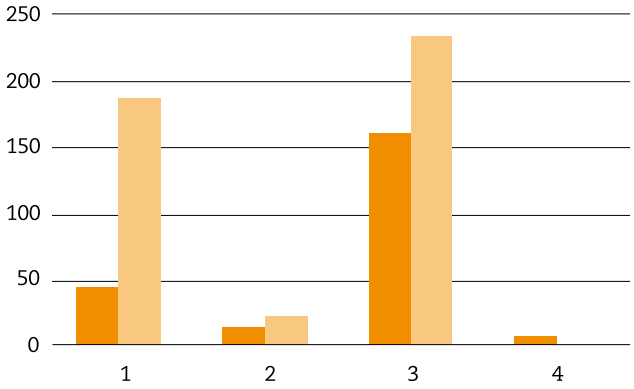
6.9. Relacions amb les administracions

6.10. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

6.0. Infància i adolescència en xifres

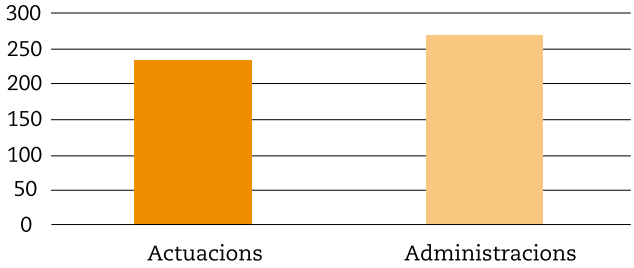
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2009

		AO	Q	C	Total
1	**Atenció a la infància**	**6**	**41**	**187**	**234**
	Atenció a la infància	0	0	40	40
	Educació en el lleure, oci i activitats	0	4	21	25
	Mitjans de comunicació i noves tecnologies	2	4	3	9
	Problemes de discapacitat en el menor	2	8	4	14
	Problemes de salut en el menor	0	3	4	7
	Suports a les famílies	0	2	103	105
	Altres	2	20	12	34
2	**Justícia de menors**	**1**	**16**	**24**	**41**
	Centres de detenció i observació	1	7	15	23
	Justícia de menors	0	1	5	6
	Seguiment de les mesures	0	0	2	2
	Altres	0	8	2	10
3	**Situacions de desprotecció**	**12**	**149**	**234**	**395**
	Centres residencials de protecció	9	27	20	56
	Estudi i seguiment del desemparament	0	22	77	99
	Grups familiars en conflicte	1	51	40	92
	Processos d'acolliment i adopció	2	45	32	79
	Situacions de desprotecció	0	3	55	58
	Altres	0	1	10	11
4	**Menors immigrants no acompanyats**	**1**	**9**	**3**	**13**
	Total	**20**	**215**	**448**	**683**



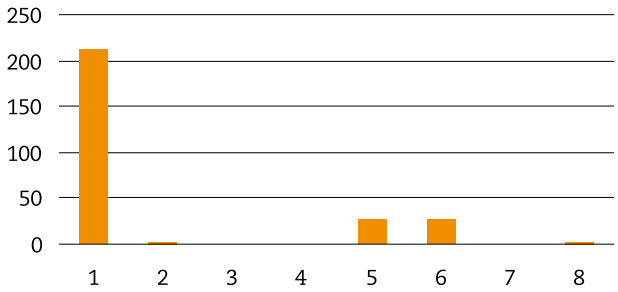
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	204	204
Dues administracions afectades	27	54
Tres administracions afectades	4	12
Total	**235**	**270**



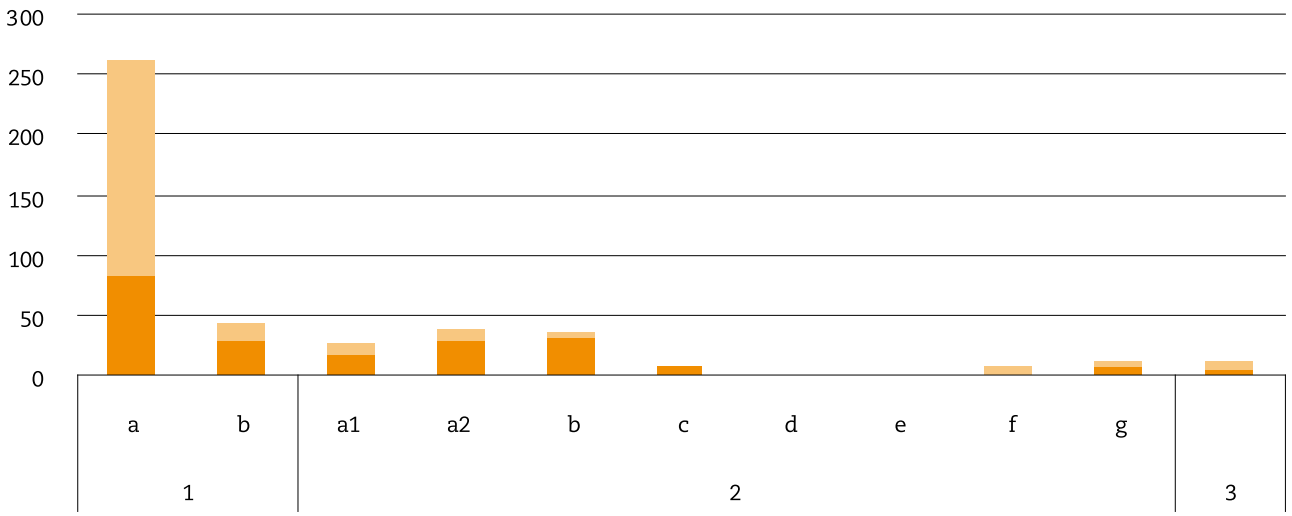
c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2009

	Tipus d'administració	AO	Q	Total
1	Administració autonòmica	21	191	**212**
2	Administració general de l'Estat	0	2	**2**
3	Administració institucional	-	-	**-**
4	Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	0	1	**1**
5	Administració de justícia	0	27	**27**
6	Administració local	2	24	**26**
7	Serveis d'interès general	-	-	**-**
8	Altres administracions	1	1	**2**
	Total	**24**	**246**	**270**



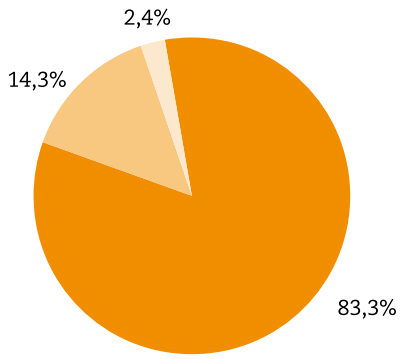
d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2009

		<2009	2009	Total	
1	**Actuacions en tramitació**	**110**	**194**	**304**	**69,09%**
a	Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	82	180	262	59,55%
b	Pendent de resposta a la resolució del Síndic	28	14	42	9,55%
2	**Actuacions finalitzades**	**91**	**33**	**124**	**28,18%**
a	Actuació correcta de l'Administració	45	19	64	14,55%
	a1 Abans de la intervenció del Síndic	17	10	27	6,14%
	a2 Després de la resolució del Síndic	28	9	37	8,41%
b	Accepta la resolució	31	4	35	7,95%
c	Accepta parcialment la resolució	6	0	6	1,36%
d	No accepta la resolució	0	1	1	0,23%
e	No col·labora				0,00%
f	Tràmit amb altres institucions	1	6	7	1,59%
g	Desistiment del promotor	8	3	11	2,50%
3	**No admesa**	**4**	**8**	**12**	**2,73%**
	Total	**205**	**235**	**440**	**100,00%**



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	35	83,3%
Accepta parcialment la resolució	6	14,3%
No accepta la resolució	1	2,4%
Total	**42**	**100,0%**



6.1. Introducció

A més de l'activitat ordinària d'atenció de les queixes i de l'obertura d'actuacions d'ofici, en l'activitat del Síndic en l'àmbit d'infància de l'any 2009 cal destacar dos moments especialment importants. En primer lloc, la presentació al Parlament de l'informe extraordinari *La protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya* el dia 4 de juny. Aquest informe constitueix la primera diagnosi global sobre el sistema protector. L'informe fa un esforç per quantificar els recursos del sistema i revisa les disfuncions observades en els procediments emprats per les administracions en la tasca protectora. L'extens capítol de recomanacions que inclou l'informe constitueix, així mateix, una proposta important de millores necessàries en el sistema per garantir els drets dels infants. L'informe ha estat difós en diversos espais associatius i de professionals de la infància. Destaca, en aquest sentit, la celebració d'una jornada informativa i de debat que va tenir lloc a la seu del Síndic el mes de juliol d'enguany i que va aplegar més de setanta professionals de diversos serveis de protecció. Les recomanacions d'aquest informe estan en fase de ser treballades i debatudes amb les administracions i, especialment, amb la Secretaria d'Infància i Adolescència. Aquest capítol, a més de descriure l'activitat regular del Síndic en la gestió de les queixes d'enguany, també es fa ressò de les conclusions principals d'aquest informe.

D'altra banda, el 16 de novembre va tenir lloc a la seu del Síndic una jornada commemorativa del 20è aniversari de l'aprovació de la Convenció sobre els drets dels infants de les Nacions Unides. La jornada va tenir com a objectius subratllar la importància i la necessitat de la visibilitat d'aquest text, valorar el grau d'aplicació del seu contingut en la societat catalana i donar a conèixer la tasca de la institució del Síndic en la defensa dels drets dels infants. La jornada va ser una oportunitat per fer balanç de la Convenció i per valorar el grau de compliment d'aquest text tan important a Catalunya i les dificultats per aplicar-lo efectivament.

També l'any 2009 la nova Llei de drets i oportunitats de la infància i l'adolescència ha iniciat el tràmit parlamentari. Aquesta institució ja va fer arribar en diverses ocasions les seves observacions sobre l'Avantprojecte de llei al Departament d'Acció Social i Ciutadania. L'informe extraordinari sobre el sistema de protecció de la infància inclou igualment un conjunt de recomanacions normatives que el Síndic considera que cal incloure en la nova llei. Així mateix, el mes de desembre de 2009, la institució del Síndic va poder exposar la seva visió de la llei davant la Comissió de Benestar i Immigració del Parlament de Catalunya. El Síndic valora positivament un projecte de llei que parteix d'una visió integral de la infància, situa l'infant com a subjecte de drets i recull, tant en l'exposició de motius com en l'articulat, l'esperit de la Convenció dels drets dels infants. No obstant això, considera que el Projecte de llei presenta omissions significatives en la regulació dels drets dels infants en situacions especials i, específicament, dels infants en centres de protecció. És desitjable que la redacció final completi un bon instrument per garantir amb eficàcia els drets dels infants.

L'any 2009 també s'ha constituït per tercer any consecutiu el Consell Assessor Jove del Síndic de Greuges, amb la participació de catorze infants de quinze anys provinents de nou centres d'ensenyament secundari de Catalunya. El Consell Assessor Jove s'ha convertit tant en una eina de participació dels infants com en una metodologia per incorporar la visió dels adolescents a la tasca quotidiana del Síndic. La institució té en compte les seves aportacions a l'hora de valorar determinades queixes i emetre resolucions.

6.2. La protecció de la infància en alt risc social a Catalunya

L'informe lliurat al Parlament el 4 de juny de 2009 constitueix una extensa revisió del sistema de protecció de la infància. En una primera part, el treball analitza les xifres del sistema i valora la situació de la infància tutelada en centres, en acolliment familiar, la situació dels EAIA (equips d'atenció a la infància i l'adolescència) i la despesa de la Generalitat en protecció de la infància. D'aquesta part de l'informe se'n poden desprendre les conclusions següents:

- En els darrers anys, s'ha incrementat el nombre d'infants residents en centres (703 infants més d'ençà de l'any 2002) i també el pes que aquests infants representen sobre el conjunt d'infants tutelats (del 30% al 34% en aquest període). La valoració positiva que mereix l'esforç de l'Administració en la creació de places, especialment important els anys 2005 i 2006, contrasta, des de la perspectiva del dret de l'infant a desenvolupar-se en un entorn familiar, amb la valoració que mereix un sistema de protecció amb un pes cada cop més significatiu de l'àmbit residencial. Així mateix, els centres han hagut d'ampliar-se per atendre l'increment del nombre d'infants tutelats, aspecte que té conseqüències sobre la qualitat de l'atenció.

- De mitjana, i segons les dades facilitades pels mateixos CRAE (centres residencials d'acció educativa), el temps mitjà d'estada en centre és de 2,2 anys (amb un 30% dels infants amb estades superiors als 3 anys, i amb un 8,6% amb estades superiors als 6 anys). Aquests temps oculten una elevada dispersió segons els infants, la seva edat i les seves

condicions de salut física o psíquica. De vegades, però, per a un grup d'infants, el procés de tutela equival a un llarg procés d'institucionalització que s'allunya de l'objectiu del sistema de protecció de facilitar el benestar dels infants en un entorn familiar.

El temps d'estada d'alguns infants en CRAE és excessivament llarg

- Hi ha centres que es troben amb nivells d'ocupació per sobre de la seva capacitat. D'una banda, un 26% dels CRAE estan sobreocupats i el nombre de places sobreocupades representa el 2,6% de places del sistema. D'altra banda, també hi ha CRAE amb places no ocupades. La subocupació afecta el 4% dels centres. Pel que fa als centres d'acolliment, un 61% estan sobreocupats, amb una tendència creixent en els darrers anys. Els nivells més elevats de sobreocupació se situen a la província de Tarragona.

- Segons les informacions aportades pels EAIA, un 3% dels infants atesos per aquests equips (190 infants, com a mínim) tenen proposta d'ingrés a centre residencial pendent d'executar, entre altres motius, per la manca de places, que impedeix aplicar la mesura. Aquests infants de vegades romanen al mateix nucli familiar del qual se'ls pretén protegir. La saturació de l'àmbit residencial també es deu a la inexistència de recursos suficients alternatius a la institucionalització en centre. Això fa que hi hagi infants residents en centre amb estades llargues (un 10% dels infants residents superen els 6 anys de residència en centre), amb temps d'espera en l'execució de mesures alternatives al CRAE també llargues (10 mesos de mitjana). De fet, un 14% dels infants residents en CRAE estan pendents d'una família acollidora, ja que es considera que el centre no és la proposta de mesura de protecció més adequada a les seves necessitats.

- D'ençà de l'any 2002, el nombre d'infants tutelats atesos en l'àmbit familiar ha augmentat en 855 infants. Tots els tipus de mesura de protecció en l'àmbit familiar (en família pròpia, extensa, aliena o preadoptiva) han experimentat un creixement en valors absoluts. No obstant aquest creixement, i en valors relatius, la proporció d'infants atesos en l'àmbit familiar ha disminuït durant aquest període del 69,2% fins al 65,7% l'any 2008. L'atenció en l'àmbit familiar, doncs, no ha pogut absorbir de manera proporcional l'increment d'infants atesos en el conjunt del sistema protector.

- En els darrers anys, l'Administració ha destinat més recursos als EAIA. Només entre els anys 2005 i 2008, s'ha produït un increment del nombre de professionals de 245 a 345, la qual cosa ha permès reduir les ràtios d'infants atesos per professionals de 36,5 a 32,4. Tot i això, encara hi ha un 5% dels infants atesos pels EAIA que estan pendents d'estudi (xifra que es correspon amb la "llista d'espera" d'aquests serveis). Tot i que hi ha una relació directa entre la ràtio d'infants atesos per professionals i la llista d'espera (com més infants atesos, més casos pendents d'estudi), hi ha una forta heterogeneïtat en les condicions de treball dels diversos EAIA.

Un 17% dels infants residents en CRAE tenen una proposta d'acolliment en família

- La saturació de l'àmbit residencial i la manca de famílies acollidores provoquen que les propostes de mesura dels EAIA no sempre siguin idònies, i també provoca que la proposta de mesura no sempre coincideixi amb la mesura finalment adoptada. En aquest sentit, cal dir que un 94,7% de les propostes que fan els EAIA són considerades idònies, i que només un 80% de les mesures coincideixen amb la proposta formulada pels EAIA. Aquesta situació provoca que nombrosos infants rebin un tipus de mesura de protecció que no s'ajusta a les seves necessitats. De fet, segons els EAIA, un 17% dels infants atesos per EAIA que estan en CRAE tenen una proposta d'acolliment en família. I segons els CRAE, un 24% dels infants residents estan pendents d'un recurs alternatiu. Les dades facilitades pels EAIA conclouen que quasi un 12% dels infants amb mesura no disposen del recurs adequat a les seves necessitats: o bé estan en centre pendents d'un altre recurs, o bé estan pendents que es disposi un recurs de protecció que encara no s'ha pogut establir. Els dèficits de famílies d'acolliment i les dificultats d'assignació de recurs que troben els EAIA també es constaten quan s'observa els temps mitjans d'espera: el temps mitjà d'espera d'assignació de CRAE és de 4,3 mesos, i el temps mitjà d'espera d'una família aliena és de 19,7 mesos. Durant aquest període, l'infant tampoc no es troba en una situació considerada idònia.

- De l'anàlisi econòmica cal destacar que les dades evidencien la debilitat dels ajuts a les famílies en comparació amb la prestació directa de serveis residencials. El 2006 per cada euro destinat a l'atenció en família pròpia, se'n van destinar 2 a l'acolliment en família extensa, 2,5 a l'acolliment en

família aliena i preadoptiu, 24 als CRAE-CRAEI i 30 als centres d'acolliment. Si es prenen les estimacions fetes per al 2007, que inclouen l'augment de les prestacions familiars (una mitjana de 4.116 euros anuals per infant protegit), la relació entre totes les modalitats d'atenció familiar i els centres residencials d'acció educativa seria set vegades menor, i nou vegades menor en el cas dels centres d'acolliment. Crida molt l'atenció, doncs, la gran desigualtat en la inversió feta en l'atenció residencial i en l'atenció familiar, sobretot considerant que el sistema de protecció a la infància i l'adolescència en risc a Catalunya pretén fer una aposta explícita per la protecció en l'àmbit familiar. L'increment de la inversió en acolliment familiar hauria de permetre, entre altres aspectes, augmentar el conjunt de famílies acollidores, i l'increment d'acolliments familiars, al seu torn, hauria de promoure una millora significativa de l'eficiència econòmica del sistema.

El Síndic recomana a les administracions un major esforç per augmentar el nombre de famílies acollidores

La segona part de l'informe se centra en les disfuncions observables en els procediments de protecció de la infància. Els capítols s'estructuren d'acord amb les diferents fases del sistema protector, des de la detecció i la intervenció immediata fins a la "porta de sortida" que significa la finalització de la tutela per part de la Generalitat o la majoria d'edat. D'aquesta part de l'informe són destacables els aspectes següents:

- Persisteixen les dificultats de detecció en diversos col·lectius de professionals per reconèixer els signes de maltractament infantil. Els coneixements i les habilitats de dels professionals de l'atenció primària, i sobretot dels professionals de l'ensenyament o dels serveis de salut, són insuficients per fer una valoració correcta dels casos de sospita fonamentada de maltractament o abús.

- L'atenció i la gestió de les situacions urgents de maltractament infantil són un problema que no està ben resolt. La supressió del Servei d'Urgències de la DGAIA (Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència), el traspàs de la seva gestió als EAIA i la creació dels equips de valoració de maltractaments infantils i la Unitat de Detecció i Prevenció dels Maltractaments Infantils no sempre han permès donar una resposta adequada de l'Administració als casos urgents. Les queixes dels EAIA de Barcelona ciutat i les d'altres EAIA territorials evidencien l'existència de discrepàncies en la interpretació de les funcions que els corresponen en l'atenció dels casos urgents o prioritaris.

- Les condicions per a la realització dels estudis no sempre són les adequades. Es produeixen dilacions com a conseqüència de les elevades ràtios de casos per equip, les quals poden ser perjudicials per a la protecció de l'infant. Igualment, l'existència de casos pendents d'estudi (llistes d'espera), per bé que s'han reduït significativament, deixa en situació de desprotecció els infants en situació d'alt risc social.

- Hi ha un dèficit de supervisió del procés d'estudi de la situació de l'infant. L'EAIA treballa sovint en una situació d'aïllament i no té el suport tècnic necessari per dur a terme els estudis en condicions. La supervisió és necessària per homogeneïtzar els processos d'avaluació i per assegurar el rigor tècnic en la proposta de mesura. Si bé el vessant jurídic de les propostes de mesura és correctament supervisat, no es pot dir el mateix del vessant tècnic.

- Les condicions físiques per elaborar els estudis no són les idònies. D'una banda, pocs EAIA disposen d'espais de referència adequats per dur a terme les entrevistes amb la família o amb l'infant. D'altra banda, hi ha mancances des d'un punt de vista de seguretat. Ni les administracions locals ni l'Administració autonòmica no han assumit la garantia necessària de les mesures de seguretat per desenvolupar el treball dels EAIA.

- Hi ha un dèficit normatiu en la regulació de les condicions de determinats recursos de protecció. En aquest sentit, no hi ha cap regulació sobre el nombre màxim de places que poden oferir els centres, les ràtios d'infants per professional, les titulacions específiques necessàries o les condicions de funcionament dels centres d'educació intensiva. Tampoc no es disposa de cap regulació específica per als acolliments d'urgència i de diagnòstic.

- El sistema de protecció té una greu mancança estructural de famílies d'acolliment. Aquesta mancança fa evident que l'acolliment en família aliena, lluny de la previsió inicial del model i del referent normatiu existent, ha esdevingut una mesura subsidiària respecte a l'acolliment en centre residencial. La manca de famílies d'acolliment genera diverses distorsions en el sistema de protecció. Aquestes distorsions s'afegeixen a la vulneració de dret que suposa la impossibilitat d'assignar a l'infant el recurs més adequat. La manca de famílies acollidores és en bona part la causant de la saturació dels centres i fa augmentar el nombre d'infants

en espera de recurs adequat. El dèficit de famílies acollidores és especialment preocupant en el cas de les necessitats d'atenció d'infants en situacions específiques.

> **Hi ha un dèficit normatiu en la regulació de les condicions de determinats recursos de protecció**

- Les deficiències de recursos residencials d'educació intensiva retarden les propostes de trasllat de CRAE a CRAEI (centre residencial d'acció educativa intensiva). Els retards comporten sovint un deteriorament de la situació emocional de l'infant, dificulten el treball dels educadors i tenen efectes sobre l'estat d'altres infants residents. La inadequació del recurs assignat deriva de vegades en escapoliments d'infants dels centres, els quals arriben a perdre la plaça perquè les necessitats d'ingrés d'altres infants i la manca de places ho exigeixen. Igualment, hi ha una clara insuficiència de recursos residencials adreçats a adolescents amb trastorns mentals greus. L'existència d'un únic centre amb vint-i-cinc places és clarament insuficient.

- L'excel·lent recurs que suposa la modalitat d'acolliment d'urgència i de diagnòstic és insuficient. La manca de famílies que es puguin fer càrrec de nadons explica la presència excessiva d'infants de menys de dos anys als centres d'acolliment (un 23%) i la saturació d'aquests centres. Igualment, es produeixen disfuncions en l'allargament excessiu d'aquests acolliments a causa de la dilació en els estudis de la situació familiar dels nadons.

- Hi ha mancances en els ajuts materials i tècnics que reben les famílies acollidores. En el cas dels acolliments en família extensa, els ajuts econòmics han estat inferiors als de les famílies alienes. Aquesta situació va ser formalment compensada a partir de l'aprovació de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, la qual equiparava els ajuts per a ambdues modalitats d'acolliment. Amb tot, al Síndic continuen arribant queixes sobre la manca d'actualització dels ajuts i els retards en els pagaments.

- El treball de l'Àrea de Suport al Jove Tutelat i Extutelat és imprescindible i el Síndic en constata la importància i l'eficàcia a l'hora de facilitar la transició dels joves a l'autonomia personal. En els darrers anys, el nombre de joves atesos pels diversos programes ha experimentat un creixement considerable. Destaca el fet que un 52% dels joves atesos siguin d'origen estranger. Malgrat que no es disposen de dades relatives a la cobertura del programa, les estimacions que se'n poden fer permeten afirmar que la cobertura és insuficient respecte a les necessitats.

D'aquesta i altres anàlisis de l'informe extraordinari del Síndic se'n deriva un extens capítol de recomanacions. Aquestes recomanacions fan referència a aspectes normatius (d'una especial consideració en el context d'aprovació futura de la nova Llei de drets i oportunitats de la infància i l'adolescència), a qüestions relatives a la valoració de les necessitats de recursos i a la seva suficiència, a l'àmbit de la formació dels professionals que atenen la infància des de diversos serveis en la capacitat de detecció i d'intervenció, a la planificació territorial dels recursos de protecció o a la coordinació del treball en xarxa. Aquests i altres àmbits inclouen propostes específiques encaminades a garantir un funcionament del sistema de protecció de la infància que garanteixi els drets dels infants.

6.3. Centres de protecció: l'accés i la garantia dels drets dels infants

Enguany el Síndic ha continuat dedicant una part significativa de la seva activitat als centres d'atenció de la infància i a la supervisió dels drets dels infants que hi són atesos. L'apartat anterior ha destacat alguns aspectes dels dèficits estructurals dels centres de protecció. En aquest apartat s'afegeixen alguns aspectes que posen de manifest la vigència d'aquestes mancances.

El Síndic va rebre una comunicació que feia referència a l'existència d'un grup de 153 infants que suposadament es trobaven en situació d'espera per accedir a centres, amb motiu pel qual el Síndic va iniciar l'actuació d'ofici 00697/09.

En relació amb aquest assumpte, el Departament d'Acció Social i Ciutadania (DASC) va informar el Síndic que no es podia parlar de llistes d'espera en sentit estricte pel fet que la proposta de mesura d'un equip d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) no comporta automàticament l'ingrés en un centre residencial, sinó que cal la resolució administrativa corresponent, que valida aquestes propostes jurídicament amb l'audiència prèvia dels interessats.

Això no obstant, és preocupant que hi hagi un nombre elevat d'infants que, amb l'estudi de l'EAIA finalitzat i amb la proposta d'ingrés en centre o altres recursos alternatius a la família, estiguin pendents que s'adopti la mesura més adequada al seu interès.

Pot ser que algunes de les propostes de l'EAIA no siguin finalment validades, però la naturalesa de l'encàrrec d'aquests equips fa que es tracti sempre d'infants que es troben en una situació d'alt risc per al seu desenvolupament, requisit indispensable per motivar aquest tipus de proposta.

D'altra banda, cal destacar la situació en la qual queden aquests infants que ja tenen una proposta de recurs alternatiu a la família, ja que tant els pares com els fills han estat informats d'aquesta proposta, que s'elevarà a la DGAIA. Són situacions en les quals sovint hi ha una manca de col·laboració per part de la família que deixa els infants sense suport, i l'EAIA tampoc no pot fer l'acompanyament un cop ha valorat i ha elaborat una proposta que explicita que, des del territori, no es pot treballar la situació dels infants.

> **Hi ha un elevat nombre d'infants amb l'estudi finalitzat pendents que s'executi la mesura de protecció**

En cas que l'Administració no validi aquesta proposta, té la possibilitat de retornar-la als equips amb les observacions pertinents perquè la reformulin adequadament o demanar que els equips aprofundeixin en algun aspecte concret de la situació de l'infant. Tot i així, en cap cas la proposta hauria de quedar aturada: o es valida i s'aplica, o bé no es valida i es retorna amb la sol·licitud motivada de fer una proposta més adequada.

D'acord amb això, i entenent que es tracta d'una situació que incideix directament en el dret dels infants a ser protegits per les administracions, el Síndic va insistir al Departament d'Acció Social i Ciutadania en les consideracions i els suggeriments formulats en l'informe extraordinari sobre el sistema de protecció, i va recomanar a aquest departament que es prenguessin urgentment les mesures necessàries per reduir a curt termini la llista d'espera per a plaça residencial i es dissenyés un pla per aconseguir que a mitjà termini deixessin d'haver-hi llistes d'espera en els casos d'infants i adolescents en alt risc que tenen proposta de tutela i de recurs alternatiu a la família.

D'altra banda, cal destacar que la manca de places suficients afecta no solament infants que romanen al domicili familiar, sinó també infants ja ingressats en recursos residencials que es troben pendents d'ingressar en un altre centre més adequat.

El Síndic ha pogut observar que, en aquests casos, la manca de places té un fort impacte en l'exercici de les funcions tutelars respecte d'aquests infants i en el seu dret a tenir el recurs més adequat a les seves necessitats. Aquest és el cas de la queixa 01951/09, en la qual una menor va ingressar amb caràcter d'urgència en un CRAE pel fet de no haver-hi plaça en un centre d'acolliment. El posterior canvi i trasllat a un altre centre va entorpir les visites regulars dels familiars a la seva filla. La manca de recurs adequat en aquest cas vulnera els drets de la nena a ser atesa en un centre d'acolliment i, posteriorment, el dret a rebre les visites dels seus pares. El Síndic va recordar al Departament d'Acció Social i Ciutadania el deure legal de protegir adequadament la menor i que els canvis de centre no afectessin el règim de visites.

La inadequació del recurs pot explicar, de vegades, els escapoliments de centres. En la queixa 00172/09 la persona interessada denuncia la presumpta passivitat de l'Administració davant l'escapoliment d'un centre d'una noia amb conductes d'alt risc. La manca de coordinació entre el Departament d'Acció Social i Ciutadania i els Mossos d'Esquadra es fa evident en informes contradictoris sobre la definició de la situació de risc de la noia. La lentitud a l'hora de localitzar-la i de protegir-la adequadament fa evident que l'Administració va descuidar les seves funcions tutelars. Finalment, la noia va ser localitzada i ingressada a una unitat de crisi d'adolescents. El cas d'aquesta noia il·lustra tant la manca d'exercici efectiu de la tutela com les conseqüències derivades de la manca de places adequades per a adolescents amb problemes de salut mental i conductes d'alt risc.

> **La inadequació dels recursos de protecció té conseqüències sobre l'eficàcia de la funció tutelar de l'Administració**

Enguany també han arribat queixes relatives al tracte que reben els infants ingressats en centres. El Síndic va rebre un escrit de la mare d'una noia que havia estat internada al centre Font Fregona (Q 04417/08), en el qual explicava que els residents, infants i adults, rebien un tracte inadequat i càstigs físics i psicològics. El Síndic va sol·licitar informació al Departament d'Acció Social i Ciutadania, que va informar que la inspecció del centre Font Fregona corresponia al Departament de Salut, motiu pel qual el Síndic es va adreçar a aquest departament per demanar informació.

Posteriorment, arran de la informació apareguda en els mitjans de comunicació sobre el tracte que reben les persones ingressades en aquest centre de tractament de toxicomanies, el Síndic va obrir una actuació d'ofici (A/O 00350/09) i es va tornar a adreçar a ambdós departaments per demanar informació sobre el seguiment fet des de la DGAIA de les places contractades amb l'entitat titular del centre Font Fregona, sobre si tenien coneixement d'un tracte inadequat i vexatori als nois i les noies ingressats al centre Font Fregona i, en cas afirmatiu, quines accions s'havien pres.

Posteriorment, el Síndic va rebre una segona queixa (Q 00422/09) referida al centre Maspons, annex del centre Font Fregona amb places per a menors tutelats per la DGAIA, en què es relatava l'aplicació de càstigs físics desproporcionats i agressions físiques que no s'emmarcarien en un context de contenció.

El Departament de Salut va trametre al Síndic una còpia dels informes corresponents a les dues inspeccions dutes a terme el gener de 2009, consistents en la visita de les instal·lacions, l'anàlisi de documents relacionats amb l'assistència i les manifestacions de persones ateses, treballadors, responsables i personal sanitari extern, que no van evidenciar deficiències en l'assistència a les persones ateses.

El Departament de Salut també va informar que s'havia mantingut una reunió a la qual van assistir representants dels departaments de Salut, Justícia i Acció Social i Ciutadania, durant la qual es va acordar determinar, per a tots tres departaments, uns criteris mínims d'actuació del centre Font Fregona i d'aquells altres que tinguessin el mateix perfil des d'un triple vessant: sanitari, de règim interior i educatiu.

Al seu torn, el Departament d'Acció Social i Ciutadania va informar el Síndic que la DGAIA fa habitualment un seguiment periòdic dels menors tutelats per mitjà dels tècnics referents. A més, davant les manifestacions aparegudes als mitjans de comunicació, va desplaçar immediatament dos tècnics i un facultatiu mèdic per conèixer la situació. Fruit d'aquesta comprovació i de les explicacions que els menors van donar als tècnics, el Departament d'Acció Social i Ciutadania concloïa que no s'havien produït els fets denunciats.

També va assenyalar que es va obrir un expedient informatiu per aclarir els fets, en virtut de l'exercici de la tutela sobre aquests menors, les conclusions del qual van confirmar que no hi havia hagut aquesta vulneració.

Finalment, el Departament d'Acció Social i Ciutadania també feia referència al sistema de supervisió i de control dels menors que són derivats a aquest centre que fa el Departament de Justícia per mitjà d'un professional de medi obert, que s'ocupa del seguiment, s'entrevista amb les famílies i hi manté el contacte al llarg de l'execució de la mesura judicial que s'hagi imposat. Segons el Departament d'Acció Social i Ciutadania, el Departament de Justícia tampoc no va evidenciar l'existència de maltractaments.

En vista de les informacions rebudes, el Síndic no va observar indicis d'irregularitat i va donar per finalitzada la seva actuació en relació amb el Departament de Salut. Això no obstant, en relació amb el Departament d'Acció Social i Ciutadania, el Síndic va demanar informació complementària sobre l'incident que es denunciava en la queixa 00422/09, també referida al centre, sobre el procediment de queixa i les vies d'accés dels menors al centre, i sobre la regulació del centre i la informació que se'ls facilita.

Pel que fa als procediments de queixa, aquest departament va informar el Síndic, entre altres qüestions, que el centre disposa d'un llibre de reclamacions que es troba a disposició dels menors i els familiars responsables, i d'una bústia de suggeriments ubicada al lloc de més pas del centre.

El DASC ha informat el Síndic que està actualitzant el quadern de drets i deures que es lliura als infants en centres

Aquest departament també va informar que la DGAIA està treballant en l'actualització del ja existent quadern de drets i deures als centres d'infants i adolescents per adaptar-lo a la regulació actual, amb l'objectiu que sigui lliurat a cada infant quan ingressi en un centre. Aquest quadern recull els procediments de queixa i les vies d'accés dels menors.

El Síndic va valorar positivament l'existència d'un llibre de reclamacions i d'una bústia de suggeriments a disposició dels menors i de les famílies i va considerar un avenç important l'actualització del quadern de drets i deures dels infants en centres, i també la creació d'un sistema de presentació de queixes. Això no obstant, pel que fa a l'incident objecte de queixa, el Síndic va observar la divergència entre la informació que constava en el full d'incidències del centre, que posava de manifest que el menor va protagonitzar un enfrontament amb un educador, al qual va amenaçar i desafiar, va agredir dos companys, i finalment, va ser lligat a la cadira, i la versió facilitada pel mateix Departament.

El Síndic va recordar al Departament d'Acció Social i Ciutadania que, tal com preveu la Instrucció 2/2006, d'1 de març, sobre l'exercici de la facultat de correcció i contenció dels menors acollits en centres de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, la contenció ha de tenir per objecte assegurar la integritat i la seguretat dels menors, de la resta de companys i dels professionals, i que més enllà d'això en cap cas no es justifica colpejar un menor que està lligat i no suposa cap perill ni per a ell mateix ni per a tercers. De la mateixa manera, el Síndic va remarcar la sorpresa per la durada de la immobilització, de més de dotze hores, si es té en compte que, un cop immobilitzat, es va subministrar al menor medicació específica per tranquil·litzar-lo. La medicació s'ha de mantenir el temps necessari per garantir la seguretat dels mateixos menors afectats i de la resta de menors i companys.

> **La contenció dels infants ha de ser limitada i només en situacions d'extrema necessitat**

El manteniment d'un menor lligat a una cadira com a sanció és un càstig corporal que atempta contra la seva dignitat i que no s'ajusta a les directrius establertes per la mateixa DGAIA en la Instrucció 2/2006 esmentada.

Sens perjudici d'això, amb caràcter general, per a tots els centres, la deguda garantia dels drets dels infants en centres fa imprescindible que es reguli la realització d'escorcolls i de l'ús de sales de contenció en una norma jurídica d'abast general que en detalli els supòsits d'utilització, el procediment i l'obligació de deixar-ne registre escrit, ja que es tracta de mesures que afecten greument els drets dels infants i que haurien de ser aplicades amb les màximes garanties per mitjà d'un procediment conegut pels menors i pels professionals dels centres. Aquests aspectes es van incloure també a les recomanacions normatives de l'informe extraordinari de protecció de la infància.

Aquesta recomanació es va fer arribar al Departament d'Acció Social en el context de la tramitació d'aquesta queixa i també de la queixa 00407/09, rebuda enguany en relació amb un presumpte tracte inadequat al centre d'acolliment Estrep.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 00697/09	Llistes d'espera d'accés a CRAE
Q 01951/09	Ingrés d'una menor en un CRAE per manca de plaça en un centre d'acolliment
Q 00172/09	Escapoliment d'un centre d'una menor amb conductes d'alt risc
Q 04417/08	Presumptes maltractaments a infants en un centre
A/O 00350/09	Situació dels menors ingressats en un centre de tractament de toxicomanies
Q 00422/09	Presumptes agressions físiques a un menor en un centre per problemes de conducta
Q 00407/09	Presumpte tracte inadequat a un menor en un centre

6.4. Acolliments familiars

Durant aquest any 2009 el Síndic ha continuat rebent algunes queixes que feien referència a l'acolliment d'infants en família que estan sota la tutela de la DGAIA. Si bé el nombre de queixes que fan referència a acolliments no ha tingut un increment significatiu respecte a anys anteriors, cal destacar que es mantenen algunes de les dificultats ja observades en informes anteriors.

Enguany les dificultats observades se centren específicament en el seguiment dels acolliments que correspon a l'Administració dur a terme com a entitat que exerceix les funcions tutelars envers els menors en situació de desemparament. Com a seguiment s'inclouen totes les actuacions de supervisió, de suport, de seguiment i d'assessorament de la mesura que tenen per objectiu assegurar-ne el bon desenvolupament, i que comprenen tant el que fa referència a l'atenció i el benestar dels infants acollits, com l'acompanyament i l'assessorament dels acollidors per a l'exercici de les funcions que han de desenvolupar.

Cal assenyalar que la realització del seguiment dels acolliments està prevista a la Llei 37/1991, de 30 de desembre, sobre mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, que quan regula l'acolliment familiar estableix de forma expressa l'obligació de vigilància, d'ajut i d'assessorament per part de l'organisme competent.

El Reglament de desplegament d'aquesta llei (Decret 127/1997, de 27 de maig) concreta aquesta obligació i estableix que la mesura d'acolliment s'ha de revisar com a mínim cada sis mesos i se n'ha de fer constar la valoració en un informe escrit. El mateix reglament també preveu que la DGAIA, directament o per mitjà de les entitats col·laboradores d'integració familiar, ha de donar l'assessorament i el suport tècnic necessaris al menor i a la família que l'acull per al bon desenvolupament de l'acolliment.

En algunes de les queixes rebudes enguany s'ha observat que el seguiment havia estat insuficient des de la perspectiva dels drets dels infants afectats. Cal destacar, en aquest sentit, el cas de les queixes 02949/09 i 01432/09: totes dues van ser presentades per persones que havien estat acollidores i manifestaven el desacord amb el fet que l'Administració hagués deixat sense efecte els acolliments respectius.

En alguns casos es constata un manca de seguiment de la situació dels infants en acolliment familiar

En tots dos casos, després de dur a terme les investigacions corresponents, el Síndic no va observar cap indici d'irregularitat en la decisió de la DGAIA de deixar sense efecte aquests acolliments, atès que es va prioritzar l'interès dels infants acollits. Això no obstant, el Síndic també va detectar, en ambdues queixes, mancances en el seguiment efectuat per l'Administració, que podia haver tingut conseqüències en el benestar dels infants.

En el cas de la queixa 02949/09, la persona exacollidora relatava, sense que el Departament d'Acció Social i Ciutadania (DASC) ho desmentís per mitjà de la informació facilitada al Síndic, que en una guarda amb una durada de gairebé un any i mig el seguiment s'havia dut a terme únicament per mitjà de trucades telefòniques i mitjançant un seguiment indirecte per mitjà dels centres educatius, també per contacte telefònic.

En aquest cas, el Síndic va considerar que l'Administració no hauria d'haver pres una mesura cautelar com ara declarar el desemparament d'unes nenes i atorgar-ne la guarda a una persona sense fer-ne un seguiment estricte i exhaustiu per assegurar que les menors acollides estiguessin ben cuidades en tots els àmbits.

El Síndic també es va referir, en aquest cas, a la manca d'informació a la persona acollidora sobre els deures del guardador de promoure els contactes amb la mare i sobre el procediment de retorn de les menors acollides amb la mare o de l'ingrés en centre, que hauria fet possible la preparació del guardador i de les nenes.

Com a tercer element, el Síndic també va observar una manca de seguiment indirecte per mitjà de les escoles perquè els contactes telefònics, que d'altra banda són contraris al dret de privacitat de les nenes, són un tipus de "coordinació" que s'hauria d'evitar, excepte en els casos en què les persones de les diferents institucions ja es coneguin, s'hagin reunit anteriorment, sàpiguen les funcions respectives i l'encàrrec que tenen i hagin posat les bases d'una col·laboració professional i institucional en funció dels objectius que s'han d'assolir.

D'acord amb això, el Síndic va considerar que era imprescindible una coordinació presencial que hagués facilitat el posicionament adequat de l'escola i dels docents. Corresponia a la DGAIA, com a tutora de les menors i defensora dels seus drets, mitjançant un treball en col·laboració interinstitucional, promoure un entorn de respecte del dret de les nenes a relacionar-se amb la mare, de respecte a la persona materna, i de ser informades amb veracitat sobre la situació familiar, més enllà del que la persona acollidora els expliqués.

El Síndic ha demanat al DASC més supervisió del treball de les ICIF

També en el cas de la queixa 01432/09, el Síndic va observar indicis d'irregularitat en el seguiment del procés d'acolliment. Així, es va constatar l'existència de greus dificultats en el nucli acollidor que devien fonamentar la decisió de deixar sense efecte l'acolliment, però també una manca de seguiment rigorós de la situació de l'acolliment i un dèficit en les funcions de supervisió, de suport i d'orientació per detectar a temps la problemàtica sorgida i donar resposta a la situació familiar en benefici de l'infant acollit.

El Síndic va considerar que la situació posada de manifest a través d'aquesta queixa reflecteix la necessitat que l'Administració revisi en profunditat els procediments i les instruccions a les institucions col·laboradores d'integració familiar (ICIF), defineixi amb precisió l'actuació que han de dur a terme per garantir la bona criança i la seguretat de l'infant acollit i estableixi els mecanismes necessaris per evitar que les disfuncions produïdes es tornin a repetir.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02949/09	Desacord amb el procediment de retirada de dues nenes
Q 01432/09	Desacord amb la suspensió de l'acolliment

6.5. El dret a l'educació dels infants en el sistema de protecció

El Síndic ha rebut queixes que, entre altres aspectes, posaven en relleu disfuncions relatives a l'escolarització dels infants tutelats, especialment dels infants acollits en centres. El dret a l'educació d'aquests infants es veu compromès per retards en l'escolarització i per la manca de recursos educatius diversificats per atendre'ls.

En el cas de la queixa 00407/09, el Síndic va valorar positivament l'existència d'un acord del CRAE amb l'Oficina Municipal d'Escolarització (OME) per facilitar els tràmits d'assignació d'un lloc escolar, però va considerar que el període de gairebé dos mesos transcorregut des de l'ingrés al centre fins a l'escolarització de l'infant era excessiu. Per aquest motiu, el Síndic va suggerir al Departament d'Acció Social i Ciutadania que adoptés mesures per agilitar al màxim possible l'escolarització dels infants que ingressen al centre sempre que no hi hagi raons d'interès que aconsellin el contrari.

També en l'actuació d'ofici 02850/08, relativa a l'atenció educativa que reben els nois residents en un CRAE, el Síndic va detectar retards en l'escolarització dels infants, que en algun cas arribava als dos mesos, i també insuficiències relacionades amb els recursos interns i les estratègies d'intervenció dels centres educatius, des dels quals es requeria la presència del CRAE per resoldre qüestions que s'haurien d'abordar al centre docent.

> **El Síndic ha detectat retards significatius en l'escolarització d'alguns infants tutelats**

Amb motiu d'aquesta actuació, el Síndic ha recomanat al Departament d'Educació que estableixi mecanismes per fer possible una incorporació més ràpida dels menors tutelats residents en centres als recursos educatius i, al Departament d'Acció Social i Ciutadania, que intervingui activament amb el Departament d'Educació per fer possible que aquests alumnes rebin una atenció educativa de qualitat.

Respecte a aquesta qüestió cal afegir que el Síndic ha tingut coneixement que el Departament d'Acció Social i Ciutadania està fent un estudi amb relació a la situació educativa dels infants en el sistema de protecció. Aquesta iniciativa s'ha de valorar positivament com a punt de partida per adoptar mesures per promoure l'educació en igualtat d'oportunitats dels infants sota la tutela de l'Administració.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 00407/09	Retards en l'escolarització de dos menors en un centre d'acollida
A/O 02850/08	Manca d'atenció educativa a menors d'un CRAE

6.6. Justícia juvenil

1. L'aplicació del protocol SAVRY

En l'informe corresponent a l'any 2008 es va exposar la queixa presentada per un grup de professionals de medi obert de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil (Q 01357/08) en relació amb l'obligatorietat d'aplicar el protocol SAVRY (Structured Assessment for Violence Risk in Youth) en la seva tasca quotidiana. Es feia referència també a una segona queixa presentada al Síndic a l'inici de 2009 (Q 00440/09) amb el mateix objecte de queixa per part dels professionals de l'equip tècnic de menors amb funcions d'assessorament a la instància judicial, arran de la implantació del SAVRY amb caràcter universal a partir del mes de gener de 2009.

L'actuació del Síndic en aquest cas se centra a valorar les vulneracions de drets que eventualment es puguin derivar de l'aplicació del programa SAVRY en el marc del que estableix la Convenció dels drets dels infants i altres normes relatives als drets dels menors infractors. Malgrat que l'aplicació del SAVRY pot tenir una incidència en altres aspectes del treball tècnic, el Síndic entén que no pot entrar a valorar les decisions del Departament de Justícia pel que fa a les metodologies emprades en la seva intervenció amb els equips.

El procediment penal de menors té un doble vessant, el sancionador i l'educatiu, ja que busca que es puguin reinserir en la societat, i l'interès del menor esdevé, per imperatiu legal, un element determinant de les mesures que s'adoptin i també del procediment que se segueix per fer-ho. L'elaboració dels informes tècnics s'emmarca en la funció educativa de la justícia de menors i és un instrument que ha de determinar, amb criteris tècnics especialitzats, quina és la mesura que més s'adequa a l'interès de l'infant en cada cas.

L'objecte dels informes ha de versar sobre la situació personal, social i familiar del menor i la seva evolució. Aquesta informació ha d'incloure un estudi dels antecedents per comprendre la situació del menor, però no hi ha un requeriment normatiu específic sobre l'assessorament de jutges i fiscals respecte del risc concret de reincidència del menor ni dels fets

que puguin esdevenir en el futur, que són l'objecte principal de valoració en el qüestionari SAVRY.

En el cas dels informes de seguiment emesos durant l'execució de la mesura, que s'han de remetre al jutge de menors i al ministeri fiscal, el Reial decret 1774/2004, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, estableix que "el contingut de l'informe ha de ser suficient d'acord amb la naturalesa i la finalitat de cada mesura, per conèixer el grau de compliment d'aquesta, les incidències que es produeixin i l'evolució personal del menor", sense que tampoc contingui un requeriment exprés respecte de la valoració del risc de reincidència.

Quant als informes que s'emeten un cop complerta la mesura, el Reglament esmentat tampoc no recull una obligació específica respecte del risc de reincidència, sinó només de la situació en què es troba el menor, d'acord amb l'article 13: "una vegada complerta la mesura, l'entitat pública ha d'elaborar un informe final adreçat al jutge de menors i al fiscal, en el qual [...] s'ha de fer una valoració de la situació en què queda el menor".

Com que no hi ha una obligació legal específica de valoració del risc de reincidència, la clau per determinar si el plantejament generalitzat del qüestionari SAVRY als menors que són objecte d'intervenció en l'àmbit de la justícia juvenil pot vulnerar els drets dels menors afectats és determinar si la informació demanada és necessària per al compliment de l'encàrrec d'assessorament tècnic de la justícia de menors.

En aquest punt cal recordar que el qüestionari SAVRY inclou el requeriment d'informació sobre aspectes de la vida dels menors que té una clara incidència en la seva intimitat i en la de les seves famílies. L'obtenció i el tractament posterior d'aquesta informació, com reconeix el Departament de Justícia, es justifiquen únicament pel compliment de l'encàrrec legal de facilitar assessorament tècnic als òrgans judicials i pel caràcter necessari de la informació demanada per complir aquest objectiu.

El caràcter necessari de la informació que es demana està determinat, d'una banda, per l'objecte dels informes que descriu la llei, en l'article 27 de la Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, de responsabilitat penal de menor, però també pels criteris legalment establerts per a la intervenció amb menors, tant en la recollida d'informació com en l'emissió dels informes tècnics. El principi de l'interès superior de l'infant, que ha de regir l'actuació de l'Administració, no només com a objectiu final de les intervencions sinó en els procediments emprats per dur-les a terme, ha de prevaldre sobre qualsevol altre interès concurrent (article 4c) de la Llei 27/2001, de 31 de desembre, de justícia juvenil.

També la Llei 27/2001, de justícia juvenil, preveu com a principi rector d'actuació amb els menors i els joves "l'adequació de les actuacions a l'edat, la psicologia, la personalitat i les circumstàncies personals i socials dels menors i dels joves", principi que concreta i ofereix instruments per valorar quin és l'interès del menor en cada cas, i incorpora el principi d'individuació, que ha de regir l'actuació de l'Administració amb els menors. Com a criteri d'actuació rellevant en aquest cas, cal recordar, així mateix, el principi de mínima intervenció, formulat en termes "d'absència d'ingerències en la vida privada dels menors o en la de les seves famílies en les actuacions que es duguin a terme", recollit per la Llei 27/2001, de justícia juvenil, i pel Reglament que la desplega.

D'aquest principi se'n desprèn que l'Administració, amb relació a menors i joves en l'àmbit de la justícia juvenil, ha d'actuar sempre prenent com a criteri principal l'interès de l'infant respecte del qual s'intervingui, en funció de les seves circumstàncies individuals, que s'han d'analitzar cas a cas, i ha d'evitar ingerències innecessàries en la seva vida i abstenir-se de sol·licitar informació no estrictament necessària.

Des d'aquesta perspectiva, l'aplicació del qüestionari SAVRY en termes d'obligatorietat de tots els apartats a tots els menors que es troben en mesura judicial de llibertat vigilada i en mesura d'internament en centre, ja sigui ferma o cautelar, i aquells que són objecte d'una demanda d'elaboració d'un informe d'assessorament tècnic per part de la Fiscalia de menors, i la seva inclusió obligatòria en l'informe tècnic, podria vulnerar el dret a la intimitat dels menors i les seves famílies, atès que recull informació sobre diversos aspectes de la seva situació personal i familiar que podrien resultar innecessaris o irrellevants en funció de la situació del menor amb què s'està intervenint.

Aquestes i altres consideracions es detallaran en la propera resolució que el Síndic traslladarà al Departament de Justícia amb relació a l'aplicació del qüestionari SAVRY.

2. Altres qüestions relatives a la justícia juvenil

En els darrers anys han augmentat les queixes formulades per menors interns als centres educatius de justícia juvenil. Les queixes arriben principalment de L'Alzina, un centre que actualment informa adequadament els interns dels seus drets i de la possibilitat d'accedir al Síndic. El Síndic

reconeix aquest esforç i demana al Departament de Justícia que estengui aquesta política de difusió a altres centres educatius de justícia juvenil. Enguany, el Síndic ha rebut queixes relatives al tracte rebut per part del personal de seguretat o per part de l'equip educatiu, per contencions físiques innecessàriament dures, per denegació de sortides o per la pèrdua d'objectes personals. A continuació, se n'exposen alguns exemples.

En la queixa 02881/09 un noi intern va denunciar la pèrdua d'unes peces de roba i d'un objecte de valor al centre. En la resposta del Departament de Justícia a l'escrit del Síndic, es va informar que el jove, en una de les sortides, no va retornar al centre i va deixar les peces de roba i altres objectes personals a la seva habitació. Quan va ser evident que no tornava, es va recollir tot el que hi havia a l'habitació, material que li va ser retornat el dia que va reingressar. En aquell moment, el jove va manifestar que trobava a faltar unes peces de roba i un objecte de valor, fet que va comunicar a la direcció del centre per escrit. Al noi se'l va informar que es farien les gestions oportunes per esbrinar si algú tenia constància dels objectes referits. La recerca va ser infructuosa i el centre va afirmar que no podia determinar si les peces de roba havien estat al centre o si havien desaparegut dins del centre o fora en alguna de les sortides a l'exterior.

Respecte a l'objecte de valor, l'Administració va informar que, d'acord amb la normativa de referència, els joves poden conservar els diners i els objectes de valor de la seva propietat si són autoritzats, però si no ho són, els els retiren i es conserven en un lloc segur del centre amb el lliurament d'un resguard. En aquest cas, un cop el jove va reingressar al centre, va complir una sanció disciplinària i, en conseqüència, se li va retirar l'objecte de valor per motius de seguretat amb el lliurament d'un resguard i l'anotació en el llibre de registre corresponent per retornar-l'hi un cop finalitzada la sanció disciplinària. Després del compliment de la darrera sanció, no va quedar constància que li fos retornat.

El Departament va informar el Síndic que, en cas que l'objecte de valor no aparegués durant el temps que li quedava d'internament al menor, i atès que era un objecte de valor custodiat pel centre i no constava en el llibre de registre corresponent l'anotació de la devolució posterior a la seva retirada, el centre li'n compensaria econòmicament el valor estimat.

El Síndic, davant la informació rebuda de l'Administració, va entendre que si bé s'havia produït un error en no registrar el retorn de la cadena, si es va fer efectiu, o en no custodiar-la degudament, si no es va fer, l'Administració havia actuat correctament preveient la possible compensació econòmica al menor. Tanmateix, va recordar al Departament la necessitat de vetllar perquè situacions semblants no tornin a succeir i va informar el jove que, en cas que es produís alguna dificultat pel que fa a la compensació econòmica, podia adreçar-se novament al Síndic.

Al Síndic han arribat queixes de nois interns relatives a l'increment dels escorcolls integrals

En altres queixes (Q 03992/09, Q 04076/09) un grup de joves interns al centre L'Alzina denuncien que hi ha hagut un suposat augment dels escorcolls integrals, de les contencions físiques o les reduccions, cosa que els ha produït lesions; que han estat objecte de difamació, adjudicant-los suposades correspondències i diàlegs entre interns amb incitacions a motins; i que els han denegat visites i permisos de sortida.

El Síndic va sol·licitar al Departament de Justícia informació sobre el presumpte increment dels escorcolls integrals, sobre l'existència de noves instruccions relatives a les contencions físiques o les reduccions dels nois interns en aquest centre, la supervisió de les contencions físiques dutes a terme pel personal de seguretat del centre i sobre si el centre o el Departament tenien constància de lesions físiques d'interns provocades per les contencions físiques.

L'Administració va trametre al Síndic un informe detallat sobre el procediment emprat en les contencions físiques o les reduccions; les característiques dels joves interns en els mòduls bàsic 1 i 2; el nombre de contencions efectuades des de l'1 de gener fins a l'1 de setembre de 2009 i el nombre de revisions mèdiques sol·licitades per la direcció del centre perquè es duguessin a terme posteriorment a l'aplicació de les contencions físiques.

Els informes del Departament de Justícia també fan referència als escorcolls integrals i assenyala que han augmentat a causa de diverses raons:

- L'augment de l'ocupació mitjana d'interns de l'any 2009 a L'Alzina.

- La detecció del consum de substàncies estupefaents en molts joves. Atès el deure del centre d'impedir la introducció, la possessió i el consum d'aquestes substàncies i de preservar la salut dels interns, s'havien intensificat els controls de vigilància interna, s'havien fet més inspeccions de les dependències i de les habitacions. En els casos en

què hi havia hagut raons contrastades per sospitar que un menor o un jove ocultava al seu cos aquestes substàncies, s'havien fet escorcolls amb nu integral, d'acord amb els requisits i el procediment que marca la normativa.

- El control i la vigilància necessaris que es mantenen per evitar la introducció i la possessió al centre d'encenedors, de llumins i d'estris per fer foc, perquè un incendi posa greument en perill la vida i la integritat física dels interns i dels professionals. Per aquest motiu, havia estat necessari augmentar la vigilància i el control i també els escorcolls, quan hi havia hagut motius contrastats per fer-los. Aquests estris estan especialment prohibits pel reglament de la Llei 5/2000, prohibició recollida en les normes de funcionament dels centres.

El Departament va informar del nombre d'expedients disciplinaris incoats l'any 2009 per possessió o consum de drogues tòxiques, substàncies psicotròpiques o estupefaents, i per possessió d'objectes amb els quals es podia provocar un incendi, que s'havia incrementat amb relació a l'any 2008; va informar que en els grups bàsic 1 i bàsic 2, els interns necessiten una intervenció educativa i tècnica específica i intensiva i requereixen un nivell més alt de vigilància i control, per la qual cosa també s'efectuen més escorcolls integrals.

> **El Departament de Justícia ha informat el Síndic sobre l'increment d'expedients incoats per possessió o consum de drogues**

Respecte de la queixa per la manca de presència d'un coordinador del centre durant la pràctica d'un escorcoll amb nu integral, denunciada pels menors interns, el Departament va assenyalar que la normativa vigent no l'exigeix, sinó que estableix que es practiqui amb la presència de dos professionals del centre del mateix sexe que el menor o el jove escorcollat. Els centres educatius procuren que sigui un coordinador, però això no sempre és possible pel fet que la meitat dels coordinadors del centre són dones.

Havent estudiat l'informe rebut, el Síndic no va apreciar cap actuació irregular per part del centre educatiu en els assumptes objecte de queixa, ja que el centre aplica la normativa que en regula el funcionament. Amb tot, va indicar al grup de joves que si en algun cas concret observaven que aquesta normativa no s'aplicava correctament, fessin arribar al Síndic la informació detallada del motiu objecte de queixa.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 01357/08 Q 00440/09	Aplicació del protocol SAVRY a menors infractors
Q 02881/09	Presumpta invasió del dret a la intimitat d'un menor ingressat en un centre de justícia juvenil
Q 03992/09 Q 04076/09	Augments d'escorcolls integrals i de contencions físiques en un centre de justícia juvenil

6.7. Problemes associats als processos d'adopció

L'any 2009 s'han continuat rebent queixes entorn de diversos aspectes relacionats amb els processos d'adopció. Un nombre significatiu de queixes fa referència al tracte que alguns sol·licitants de processos d'adopció reben de l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció (ICAA). En aquest sentit, són diverses les queixes relatives al silenci administratiu en diferents aspectes, com ara la queixa relativa a la intervenció d'una entitat col·laboradora d'adopció internacional (ECAI) en la gestió del procés d'adopció (Q 04808/09), el tancament de la via d'adopció al Kazakhstan (Q 00259/09) o de la via de protocol públic a Rússia. Val a dir que, en molts d'aquests casos, i malgrat diverses reiteracions, l'ICAA tampoc no ha informat el Síndic sobre la situació d'aquests expedients. Les queixes també destaquen la manca d'informació clara sobre les possibilitats d'adopció en diversos països i la manca d'un servei ben organitzat d'atenció als requeriments de les famílies adoptants ja declarades idònies pel mateix ICAA (Q 00669/09) o la lentitud en la gestió dels tràmits un cop es disposa de la valoració positiva de la idoneïtat (Q 04219/09).

L'any 2009 destaquen també les queixes referides a l'ajut per adopció internacional. En aquest àmbit, cal destacar les queixes que addueixen retards a l'hora de cobrar l'ajut (Q 01490/09) i les que mostren disconformitat amb la denegació de l'ajut pel fet de presentar la sol·licitud fora de termini. Aquesta qüestió afecta especialment les famílies per a les quals l'adopció es confirma el mes de desembre i que allegueu manca de temps per presentar la sol·licitud dins de termini (Q 03316/09).

L'ajut per adopció internacional no és una prestació de caràcter continuat, tot i que l'atorgament està

condicionat a les sol·licituds de les convocatòries anuals. Per aquest motiu, es disposa que són beneficiàries de l'ajut per adopció internacional les famílies que hagin adoptat un infant o infants procedent/s d'un altre país i tinguin la sentència, l'acta notarial o la resolució administrativa d'adopció, o qualsevol altra documentació acreditativa de l'adopció, entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any de la convocatòria. Aquest ajut té com a objectiu donar suport econòmic a les famílies que adoptin un/a infant o infants procedent/s d'un altre país per fer front a les despeses causades pels tràmits necessaris per a la constitució de l'adopció.

Al Síndic han arribat queixes sobre el tracte que l'ICAA dóna a les famílies sol·licitants d'adopció

Tenint en compte el sentit del preàmbul de la Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies, sobre la necessitat de reforçar la família, com a estructura bàsica de les relacions afectives interpersonals i factor de cohesió de la societat, amb actuacions i iniciatives perquè puguin assumir, amb qualitat de vida, les seves responsabilitats, el Síndic va proposar a finals de l'any 2008 l'obertura d'una actuació d'ofici (A/O 05284/08). Amb aquesta actuació d'ofici es va proposar estudiar la flexibilització dels terminis i l'equitat en la resposta a les sol·licituds d'ajut per adopció internacional.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici el Síndic va suggerir al Departament d'Acció Social i Ciutadania (DASC) la necessitat de modificar els requisits exigits per a l'ajut per adopció internacional i la inclusió de criteris flexibles amb els terminis de presentació de sol·licituds, amb l'objectiu de fer-los com més equitatius millor per a tots els sol·licitants d'acord amb les diferents dates de constitució de cada adopció i d'altres circumstàncies.

L'any 2009 el Departament ha acceptat el suggeriment esmentat. Així, en la convocatòria corresponent a l'any 2009, el termini de presentació de sol·licituds s'allarga fins el 31 de març de 2010 per a totes les famílies que hagin tingut un part, una adopció o un acolliment el darrer trimestre del 2009.

Així mateix, durant l'any 2009, el Síndic ha continuat investigant l'actuació d'ofici 05284/08, iniciada a finals de 2008, amb l'objectiu d'estudiar la situació i les necessitats de les famílies amb fills a càrrec d'origen marroquí en règim de *kafala*. La *kafala* és la institució establerta pel govern marroquí per acollir els infants en situació d'abandonament. D'acord amb el que defineix l'ordenament jurídic marroquí, la responsabilitat dels *kafalis* (o persones que assumeixen la *kafala* de l'infant) implica el compromís d'encarregar-se de la protecció i l'educació d'un infant abandonat. Tanmateix, la *kafala* no crea cap vincle de filiació o parentiu entre l'infant i la família que l'acull ni és equiparable a l'adopció, institució no reconeguda en la legislació marroquina.

El DASC ha acceptat el suggeriment del Síndic de flexibilitzar els terminis de presentació de sol·licituds d'ajuts per adopció internacional

Cal recordar, com ja assenyala l'informe anual de l'any 2008, que la manca d'equiparació de la *kafala* a l'adopció internacional deixa fora de la possibilitat de percebre els ajuts per adopció internacional les famílies que acullen un infant en aquest règim.

En el marc de l'actuació d'ofici esmentada, el Síndic es va adreçar al Departament i li va traslladar les consideracions següents:

- El fet que l'infant procedeixi d'un altre país comporta per a la família haver de fer front a les despeses econòmiques causades pels tràmits necessaris.
- La *kafala* implica que la família es fa càrrec de manera permanent de la protecció, l'educació i la manutenció de l'infant.

Aquests arguments, segons el Síndic, són suficients per reconèixer el dret de les famílies amb un infant a càrrec en règim de *kafala* a rebre el suport econòmic de l'Administració.

En l'ordenament jurídic la *kafala* està present en les resolucions de la Direcció General dels Registres i del Notariat (DGRN), de 14 de maig de 1992, de 18 d'octubre de 1995 i d'1 de febrer de 1996, que coincideixen a afirmar que "l'adopció constituïda davant autoritats o funcionaris marroquins competents no manté cap punt de contacte amb l'adopció reconeguda a l'ordenament espanyol [...]. Perquè l'adopció sigui inscriptible no és sufi-

cient que els consentiments exigits es prestin posteriorment davant l'autoritat competent, sinó que l'adopció prevista per l'ordenament espanyol l'ha de constituir *exnovo* el jutge espanyol competent". Aquest és el cas de les famílies amb infants en règim de *kafala* que arriben a Catalunya i volen constituir l'adopció.

La Resolució-Circular, de 15 de juliol de 2006, de la DGRN, sobre el reconeixement i la inscripció en el Registre Civil de les adopcions internacionals, estableix que "el dret islàmic clàssic no regula cap institució com l'adopció plena del dret espanyol ni equipara la posició jurídica del fill adoptiu amb la pròpia de la filiació natural quant a la creació de vincles de parentiu i canvi subsegüent a l'estat civil de les persones. Això és així perquè l'Alcorà prohibeix que el fill adoptiu s'integri a la família amb els mateixos cognoms (a excepció de la legislació algeriana) i els mateixos drets successoris que els fills naturals. Només s'admet que l'infant acollit es beneficiï de les atencions materials i de l'educació que li proporciona la nova família d'acollida".

Pel que fa al reconeixement registral de les *kafales*, aquestes no poden ser objecte d'inscripció, atès que no formen part de la llista d'actes inscriptibles que detalla l'article 1 de la Llei del Registre Civil. D'altra banda, sí que són inscriptibles en el Registre Civil les adopcions constituïdes *exnovo* per un jutge espanyol i que provenen de *kafales* constituïdes al Marroc. En aquest sentit, l'acte de la *kafala* no comporta obligatòriament per si mateix la constitució de l'adopció per part d'un jutge espanyol.

> **El DASC ha acceptat el suggeriment del Síndic d'admetre les sol·licituds d'ajut per infants que provenen de *kafales***

Finalment, el Departament d'Acció Social i Ciutadania per complir la Llei 54/2007, de 28 de desembre, d'adopció internacional, i en el mateix sentit del suggeriment que el Síndic va adreçar respecte de la necessitat que les famílies que reben un infant en *kafala* puguin sol·licitar un ajut, indica que les famílies que aportin la sentència d'adopció d'un jutjat de família, constituïda a partir de l'1 de gener de 2008, amb referència a un menor *kafalat*, també tenen dret a sol·licitar l'ajut per adopció internacional que anualment convoca el Departament d'Acció Social i Ciutadania.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 04808/09	Tracte rebut per sol·licitants de processos d'adopció
Q 00259/09	Disconformitat amb l'ICAA pel tancament de la via d'adopcions al Kazakhstan
Q 00669/09	Suspensió de procés d'adopció a família monoparental
Q 04219/09	Retard en la resolució d'idoneïtat per adopció internacional
Q 01490/09	Retard en el cobrament d'ajudes per adopció internacional
Q 03316/09	Denegació de l'ajut per adopció pel fet de presentar la sol·licitud fora de termini
A/O 05284/08	Estudi de situació de les famílies que reben un infant en *kafala*

6.8. Menors estrangers no acompanyats

Enguany l'activitat del Síndic amb relació als drets dels menors immigrants no acompanyats ha estat especialment intensa. Aquesta activitat s'ha centrat, d'una banda, en aspectes que han estat objecte de queixa relatius al model d'atenció d'aquest col·lectiu. Destaquen, en aquest camp, les condicions d'alguns equipaments, el clima de convivència als centres d'acolliment i la gestió de situacions conflictives per part dels equips i de l'Administració, i les possibilitats d'aquests menors d'accedir a processos de formació sociolaboral de qualitat.

D'altra banda, un segon aspecte d'atenció de la institució s'ha centrat en els processos de determinació d'edat per part de l'Administració de la Generalitat i de la Fiscalia i les conseqüències sobre la situació jurídica i social d'aquests menors.

Pel que fa al primer conjunt de problemes, cal destacar l'amotinament, el 30 de juliol d'enguany, de diversos menors del centre CESEMI (centre de suport educatiu per a menors immigrants), gestionat per la Creu Roja i ubicat a l'avinguda del Paral·lel de Barcelona. En l'amotinament van haver d'intervenir els Mossos d'Esquadra i un educador en va resultar ferit. El Síndic va obrir l'actuació d'ofici 04162/09, amb l'objectiu de conèixer l'estat i les condicions del centre, la seva organització i dinàmica de funcionament, i també la metodologia educativa emprada i l'atenció que reben els menors.

En la resposta rebuda, el Departament d'Acció Social i Ciutadania indica que la Creu Roja, entitat que gestionava el centre CESEMI, ha manifestat el seu desig de no continuar gestionant-lo. Així, d'acord amb la

situació actual i, conjuntament amb el Consorci de Serveis Socials de Barcelona, en aquests moments, s'estan estudiant els perfils dels menors ingressats per traslladar-los al recurs més adequat. El tancament definitiu es preveu per al dia 31 de desembre de 2009.

Cal recordar, així mateix, que aquesta previsió de tancament s'uneix a les dels centres El Bosc, Vilana i Alcor, que s'haurien de produir, segons les previsions actuals de la Generalitat i el Consorci de Serveis Socials de Barcelona, dins del primer trimestre de 2010. Amb aquestes previsions de tancament, l'Administració sembla que finalment opta per un model d'atenció en centre de 24 hores (i trenca així el model d'acolliment El Bosc-Alcor, el qual s'ha demostrat ineficaç) i per avançar progressivament cap a un model de centres en funció de les necessitats dels infants i no d'acord amb la circumstància d'haver arribat a Catalunya sense referents familiars. Ambdós criteris ja es van incloure com a recomanacions del Síndic en l'informe extraordinari sobre la situació dels menors immigrants no acompanyats de l'any 2006.

El brot de grip A al centre Alcor posa de manifest la inadequació del tipus de centre per atendre les necessitats dels menors no acompanyats

Quant a l'atenció, també cal fer esment que el Síndic va rebre diverses informacions amb relació a l'impacte de la grip A en un grup de nois menors immigrants no acompanyats (Q 04518/09). Segons la informació que va arribar al Síndic, al centre Alcor hi estaven convivint nois que patien la grip A que havien estat donats d'alta hospitalària, nois que patien altres síndromes gripals, nois que patien afeccions diverses (respiratòria, cardiopatia, asmàtiques) i nois que no patien cap afecció. Segons les informacions facilitades per l'Administració i per la Fiscalia, la situació d'epidèmia de grip A al centre Alcor es va atendre d'acord amb el que fixen els protocols. Així, els menors identificats per la metgessa d'urgències de la DGAIA amb símptomes de possible grip A i amb febre més alta es van derivar a l'Hospital del Mar i a l'Hospital de Sant Pau (dotze del setze menors amb símptomes). Onze menors es van quedar ingressats als hospitals amb diagnòstic de grip A. El nois que es van quedar a l'Alcor amb diferents símptomes van ser aïllats en una habitació per evitar possibles contagis. Aquesta decisió, però, va ser difícil d'aplicar perquè, segons el que va informar el director del centre, els nois no respectaven l'aïllament.

A aquests nois es van sumar, la nit del 29 de setembre, els nois amb grip A donats d'alta dels hospitals, per la qual cosa va caldre augmentar la zona d'aïllament. Progressivament, la situació va resultar impossible de contenir per part dels educadors. L'arribada al centre Alcor del col·lectiu de nois que havien estat durant el dia a El Bosc va agreujar la situació: els menors es van negar a entrar al centre per risc de contagi. Els aldarulls dins i fora del centre es van succeir i van provocar la intervenció dels Mossos d'Esquadra, que van aïllar l'accés al centre. La visita d'un metge del 061 per atendre un menor amb febre va confirmar que les condicions al centre no complien els requisits de prevenció. El metge va recomanar la separació dels nois infectats i no infectats en infraestructures diferents. Finalment, el dia 30 d'octubre es va procedir al trasllat temporal dels infants afectat per grip A (21) a una casa de colònies a Canyamars, al trasllat d'altres menors malalts, però sense patologies greus, a altres centres d'acollida (18), mentre una vintena de menors sans es va quedar a Alcor. Això va facilitar el retorn a la normalitat al centre d'acollida.

El Síndic està pendent de la resposta oficial del Departament d'Acció Social i Ciutadania, tot i que disposa dels informes del director del centre El Bosc i de la Fiscalia de Menors. Els fets succeïts, en qualsevol cas, permeten avançar les dificultats per gestionar la convivència en un centre com l'Alcor davant de situacions que puguin alterar la normalitat quotidiana. Ni les dimensions ni les condicions del centre són adequades per evitar la reproducció de situacions conflictives com les que van tenir lloc la nit del 29 de setembre. El fet que s'atengués l'aplicació dels protocols de salut en aquests casos no va poder garantir que les condicions d'aïllament fossin les adequades, ni apaivagar la tensió entre els menors. Previsiblement, l'acolliment en centres més petits haurà de permetre, en un futur, fer front a aquestes situacions excepcionals amb millors garanties.

Pel que fa al model d'atenció dels menors immigrants no acompanyats als diversos centres d'acolliment, el Síndic està fent noves visites a tots els centres, amb l'objectiu d'elaborar un nou informe extraordinari sobre la situació dels menors immigrants no acompanyats. Cal destacar que un dels problemes que s'observen en diversos centres, i especialment al centre El Bosc, és que el retard en l'establiment de la tutela per part de la DGAIA impedeix que molts joves puguin disposar de la documentació necessària per accedir tant a la xarxa educativa com a l'oferta formativa ocupacional, dependents del Departament d'Educació i del Depar-

tament de Treball. Més enllà de la formació lingüística necessària a la qual aquests joves accedeixen i els tallers que ofereixen els centres de dia, la manca d'oferta de formació ocupacional adequada adreçada a aquests menors és un dèficit significatiu del model d'atenció social i laboral i una dificultat per construir un horari formatiu atractiu i útil per a aquests joves.

La DGAIA continua retardant la tutela de molts menors estrangers sense referents familiars

El segon gran àmbit d'activitat del Síndic en el terreny dels drets dels menors immigrants no acompanyats fa referència a la realització de les proves mèdiques de determinació d'edat a menors subsaharians, instades per la Fiscalia i dutes a terme per la DGAIA, i a les conseqüències sobre la situació d'aquests joves.

A finals de l'any 2008, el Síndic va obrir l'actuació d'ofici 05628/08 per investigar l'expulsió de tretze joves subsaharians que el 18 de desembre van haver d'abandonar el centre de menors on es trobaven (El Bosc), després que fossin considerats majors d'edat arran dels resultats d'unes proves mèdiques. Un cop efectuada l'expulsió, els joves van ser atesos per la xarxa d'adults, concretament pel Servei d'Acollida d'Immigrants, Estrangers i Refugiats (SAIER) de la Creu Roja de Barcelona.

El Síndic va emetre una resolució en data 5 de febrer de 2009, en la qual va suggerir que es readmetessin els tretze menors expulsats i s'iniciessin els tràmits per documentar-los. El Síndic va precisar que s'havia de buscar en cada cas el recurs més adequat a les necessitats del menor i que les opcions eren el reingrés en un centre o mesures d'acolliment en pisos assistits. També va suggerir que s'establissin plans individualitzats d'atenció que incloguessin mesures tant en l'àmbit de l'acolliment com en l'àmbit dels itineraris formatius.

En la investigació d'aquests casos es va constatar que es van expulsar els menors, tot i que disposaven d'un passaport que certificava la seva minoria d'edat i que no es tenia cap informe policial que certifiqués la falsedat del document. La DGAIA en cap moment va tutelar els menors, ni va tramitar la documentació que els autoritzés a residir legalment a l'Estat espanyol. Els menors expulsats tampoc no van gaudir del dret a ser escoltats ni tampoc se'ls va notificar la resolució administrativa d'expulsió i, per tant, no van poder exercir el seu dret de defensa.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania va acceptar parcialment els suggeriments del Síndic. Així, es va comprometre a tirar endavant la tramitació documental d'aquests joves. Recentment, ha respost que se n'ha tramitat i autoritzat la residència i es troben atesos dins l'Àrea de Suport als Joves Tutelats i Extutelats de la Secretaria d'Infància i Adolescència. No obstant això, no va considerar la possibilitat de readmetre els menors als centres i va manifestar la voluntat de continuar efectuant les proves per determinar l'edat i d'expulsar, si les proves determinen la majoria d'edat dels nois, els menors dels centres.

Un elevat nombre de menors subsaharians són expulsats de la xarxa de protecció després que se'ls facin proves d'edat

Al llarg de l'any 2009 tant la Fiscalia de Menors com la DGAIA han continuat duent a terme proves d'edat als menors d'origen subsaharià. Tot i disposar de passaports en regla, tant la DGAIA com la Fiscalia donen validesa a les proves mèdiques i procedeixen a notificar les expulsions als nois. En les resolucions administratives de tancament d'expedient de desemparament per majoria d'edat, la DGAIA fonamenta la seva decisió en l'article 35.3 de la Llei orgànica 2/2009, d'11 de desembre, de reforma de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre els drets i les llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social. Aquest article estableix que "en els supòsits en què els cossos i les forces de seguretat localitzin un estranger indocumentat la minoria d'edat del qual no es pugui establir amb seguretat, li han de donar l'atenció immediata que necessiti, d'acord amb el que estableix la legislació de protecció jurídica del menor, i s'ha de posar en coneixement dels jutjats de menors per a la determinació de l'edat, per a la qual cosa han de realitzar les proves necessàries".

La majoria de menors expulsats del centre El Bosc disposaven de passaports legals, alguns dels quals van ser investigats per la policia per comprovar-ne la validesa. La DGAIA i la Fiscalia, doncs, fan proves d'edat a menors documentats als quals tracta, però, com a indocumentats.

Aquesta posició ha fet arribar al Síndic més queixes de menors als quals s'han practicat proves de determinació d'edat (Q 03427/09, Q 03993/09, Q 03996/09, Q 04423/09). En totes aquestes queixes els nois o bé han estat expulsats dels centres o bé estan pendents de

ser-ho després que se'ls hagi comunicat el resultat de majoria d'edat en les proves mèdiques. Mentre els menors estan pendents de les proves mèdiques, la DGAIA no activa la tutela ni el permís de residència. Aquesta situació els impedeix d'accedir a programes educatius o de formació i els deixa en una situació d'indeterminació legal: no són considerats menors per la DGAIA i, com que tenen la documentació que els acredita com a menors d'edat, no poden ser atesos formalment per la xarxa d'acolliment d'adults.

> **El Síndic ha instat l'Administració a cercar solucions per a l'acolliment dels menors expulsats dels centres**

D'altra banda, la resolució del Síndic de febrer de 2009, relativa a l'expulsió dels tretze menors del centre El Bosc (A/O 05628/08), va evidenciar nombroses irregularitats en els procediments seguits per la DGAIA. Aquestes irregularitats fan referència a la manca de tutela, a la manca de tramitació de l'autorització de residència a la qual obliga la llei, a la manca d'informació i escolta dels tretze menors expulsats, a la manca de notificació de la resolució administrativa d'expulsió, a la dispersió dels procediments emprats en els diferents casos i a la manca de coordinació i treball en xarxa per derivar aquests joves a altres models d'atenció.

El nombre creixent de casos de menors expulsats dels centres en els darrers mesos de 2009 ha fet intervenir el Síndic, que ha instat les administracions a cercar solucions per a l'acolliment d'aquests menors, més enllà del debat sobre la validesa de les proves mèdiques. En el moment de tancar aquest informe el Síndic té constància de l'existència d'una taula de diferents administracions públiques que treballen en la creació d'un recurs d'acolliment per a aquest conjunt de menors en pisos assistits. Independentment d'aquesta qüestió, però, el Síndic considera que l'actuació de la DGAIA vulnera els drets dels menors immigrants no acompanyats. Les recomanacions del Síndic en aquest àmbit destaquen les consideracions següents:

- La DGAIA ha d'assumir la tutela dels nois de manera immediata, sens perjudici que posteriorment pugui ser modificada, i ha d'iniciar des del primer dia els tràmits per documentar els menors.

- Els menors han de ser informats de totes les decisions que prengui l'Administració que els puguin afectar. Igualment, l'Administració ha de garantir que informa els menors sobre les vies possibles per exercir el seu dret de defensa i d'oposició a les mesures que s'adoptin.

- Els menors no acompanyats han de ser considerats, en tots els casos, persones interessades i cal notificar-los les resolucions administratives que els afectin, ja que no tenen cap persona adulta que els pugui donar suport.

- És necessària l'elaboració d'un protocol d'actuació que especifiqui el circuit d'intervencions i criteris d'actuació de la DGAIA en cas de dubte respecte a la minoria d'edat. El protocol hauria de definir aspectes relatius al valor atorgat a les proves mèdiques com a font informativa de l'edat dels nois, els informes policials necessaris per deixar una tutela inefectiva o la coordinació entre els diferents serveis.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
A/O 04162/09	Amotinament de diversos menors estrangers no acompanyats en el centre CESEMI
Q 04518/09	Situació dels menors afectats per la grip A al centre Alcor
A/O 05628/08	Expulsió de tretze menors subsaharians del centre El Bosc per haver-los considerat majors d'edat
Q 03427/09 Q 03993/09 Q 03996/09 Q 04423/09	Situació de desemparament dels menors no acompanyats quan són expulsats dels centres després de proves d'edat

6.9. Relacions amb les administracions

El Síndic ha mantingut un diàleg obert i constant amb la Secretaria d'Infància del Departament d'Acció Social i Ciutadania entorn del Projecte de llei dels drets i les oportunitats dels infants. A aquest diàleg cal afegir també que enguany el Síndic ha observat una millora en els terminis de resposta per part del Departament d'Acció Social i Ciutadania i una millora en la qualitat de les informacions lliurades. Així, la mateixa Administració sovint adjunta informes de síntesi avaluadora sobre la situació de determinats infants o altres informes tècnics que considera rellevants per esclarir determinades queixes. Aquests informes són molt útils per a l'elaboració de les resolucions del Síndic perquè permeten contextualitzar la posició de l'Administració i tenir un coneixement més complet sobre els factors que la motiven.

Amb tot, alguns casos, normalment d'una complexitat notable, pateixen retards excessius per part de

l'Administració, tant en la resposta a peticions d'informació com amb relació a les recomanacions derivades de les resolucions del Síndic. Així, en la queixa 01815/09, relativa al retard en l'internament de dos germans amb proposta de tutela, el Síndic encara no ha rebut la resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania a la petició d'informació realitzada el mes d'abril de 2009. Igualment, en la queixa 01401/09, relativa a la situació de desprotecció d'un menor tutelat escapolit diverses vegades del centre, l'Administració va trigar quatre mesos a respondre a la demanda del Síndic i encara no s'ha posicionat sobre la resolució formulada el mes de juliol de 2009. Aquests retards excessius, per bé que puntuals, poden comportar perjudicis importants a infants que es troben en situació d'alt risc social.

Les millores esmentades més amunt, en canvi, són menys observables en les queixes que fan referència a situacions d'adopció. Les respostes de l'ICAA no sempre són prou completes i satisfactòries, per la qual cosa el Síndic sovint es veu obligat a sol·licitar ampliacions d'informació sobre determinats casos. Les demandes d'ampliació d'informació desemboquen sovint en l'estancament de casos, que queden sense resposta durant períodes de temps excessius. El Síndic té previst reunir-se properament amb responsables de l'ICAA per trobar solucions a aquesta situació.

Cal destacar, un cop més, la bona col·laboració institucional amb el Departament de Justícia, tant pel que fa als mateixos responsables de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil, com als responsables dels mateixos centres educatius de justícia juvenil. En el primer cas, com ja es va assenyalar en l'informe corresponent al 2008, és apreciable la bona col·laboració en el marc de la queixa relativa a l'aplicació del protocol SAVRY. En el segon, cal destacar les facilitats que els responsables de centre donen als interns per poder adreçar-se al Síndic si ho consideren necessari.

6.10. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixa 00033/08

Disconformitat amb l'actuació de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència per separar dos fills dels seus pares, arran d'un abús sexual per part d'un llogater

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix, en primer lloc, que es revisi el nombre de places amb conveni amb un centre d'acolliment; en segon lloc, que des de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència se supervisin els criteris d'establiment de les visites dels infants a les seves famílies, en general, i al centre d'acolliment, i que s'asseguri l'interès dels infants i es justifiqui la freqüència de les visites; i finalment, que la Unitat d'Abusos Sexuals de l'hospital de Can Ruti elabori un informe de l'exploració dels dos infants.

Accepta parcialment la resolució

Queixa 05285/08

Manca de resolució del Departament d'Acció Social i Ciutadania d'unes sol·licituds de prestació econòmica per fill a càrrec i de la prestació econòmica per part, adopció o acolliment múltiple per a l'any 2007

Un cop valorada tota la informació de l'expedient, el Síndic recorda que cal vetllar per respondre expressament una vegada expira el termini màxim de sis mesos de resolució i notificació des de l'endemà de la data de presentació de la sol·licitud, encara que el sentit del silenci administratiu sigui desestimatori.

Accepta la resolució

Actuació d'ofici 05284/08

Situació de les famílies que reben un infant en *kafala*

Un cop valorada tota la informació relativa a aquest assumpte, el Síndic suggereix la necessitat de reforçar la família que té un infant en ***kafala***, com a estructura bàsica de les relacions afectives interpersonals i factor de cohesió de la societat. Cal fer, doncs, actuacions i iniciatives per tal que puguin assumir, amb qualitat de vida, llurs responsabilitats, en el sentit que apunta el preàmbul de la Llei 18/2003, de suport a les famílies. També cal tenir en compte que les disposicions d'aquesta Llei són aplicables a l'acolliment i a les altres situacions jurídiques a les quals les lleis atribueixin o reconeguin els mateixos efectes jurídics que a la família.

Accepta la resolució

Queixa 01878/08

Irregularitats en la resolució denegatòria del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la sol·licitud d'ajut per adopció internacional de la seva filla

Un cop valorada tota la informació, el Síndic suggereix que es revisi la consideració jurídica segona de la resolució del recurs d'alçada de data 3 d'octubre de 2008. També suggereix que el Departament d'Acció Social i Ciutadania estudiï i valori la flexibilització dels terminis per tal que, encara que no siguin iguals per a tots els sol·licitants, siguin el màxim d'equitatius possible, tenint en compte les diferents dates de constitució de cada adopció, a banda d'altres circumstàncies, com el cas en concret que presenten els promotors d'aquesta queixa, de manera que es respecti el principi d'objectivitat, segons el qual tots els supòsits de fet han de ser gestionats d'igual manera i sense que impliquin tractes desiguals davant de les mateixes situacions.

Pendent de resposta a la resolució

7. MEDI AMBIENT I QUALITAT DE VIDA

7.0. Medi ambient i qualitat de vida en xifres

7.1. Introducció

7.2. Contaminació acústica

1. Les operacions de càrrega i descàrrega
2. Les conseqüències de la inactivitat de l'Administració

7.3. Les llicències d'activitats

1. La descoordinació administrativa
2. Queixes relacionades amb els ocells fringíl·lids
3. Els locutoris
4. La substitució entre energies renovables

7.4. Impactes ambientals

1. La línia d'alta tensió entre Espanya i França
2. L'alarma social en el cas de les fuites de productes tòxics i la presència de residus als rius
3. Les estacions depuradores
4. La degradació de l'entorn i les obligacions de les administracions

7.5. La protecció dels animals

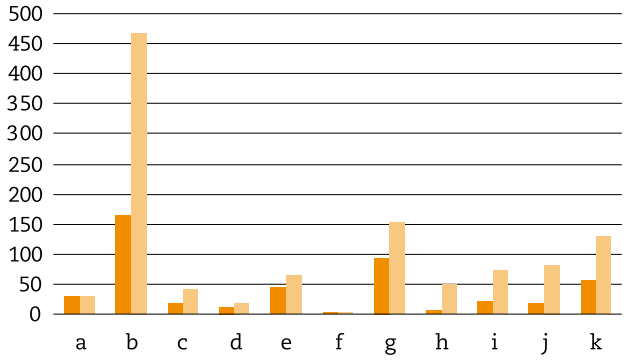
7.6. Relacions amb les administracions

7.7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

7.0. Medi ambient i qualitat de vida en xifres

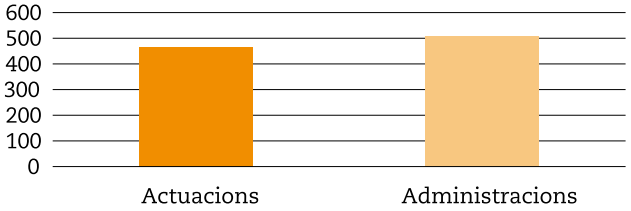
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2009

		AO	Q	C	Total
1	Aigües	0	28	28	**56**
2	Contaminació acústica	1	164	468	**633**
3	Contaminació odorífera	0	17	42	**59**
4	Danys causats per empreses de serveis	0	11	18	**29**
5	Impactes ambientals	2	41	64	**107**
6	Inundacions	0	2	2	**4**
7	Llicències d'activitats	0	95	151	**246**
8	Maltractaments d'animals	1	4	50	**55**
9	Molèsties d'animals	0	20	73	**93**
10	Residus	0	19	83	**102**
11	Altres	2	54	129	**185**
	Total	**6**	**455**	**1.108**	**1.569**



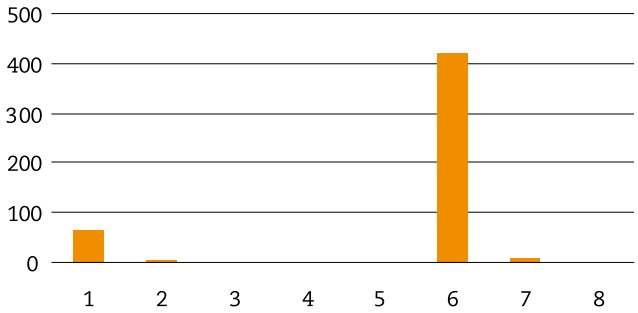
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	425	425
Dues administracions afectades	29	58
Tres administracions afectades	7	21
Total	**461**	**504**



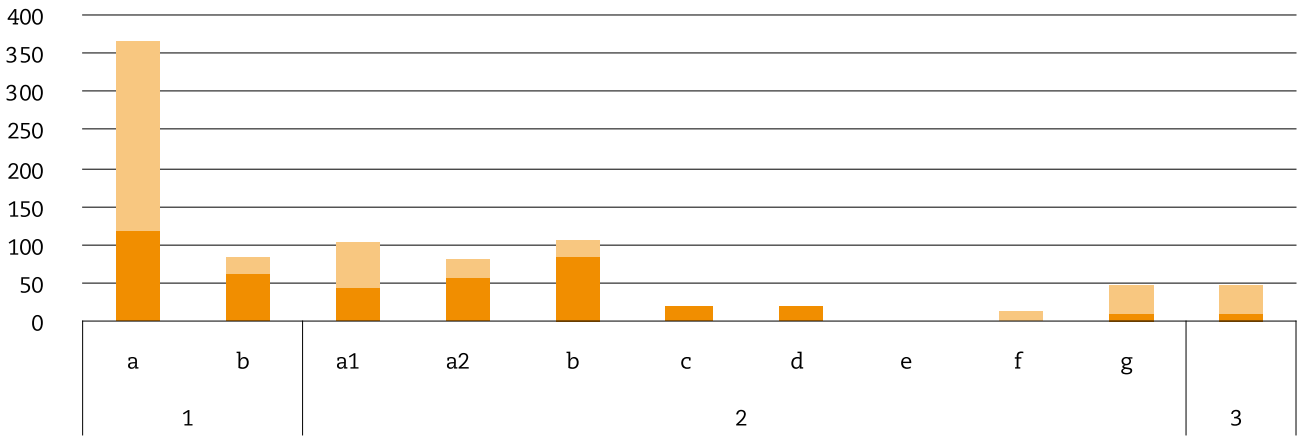
c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2009

	Tipus d'administració	AO	Q	Total
1	Administració autonòmica	8	58	**66**
2	Administració general de l'Estat	0	4	**4**
3	Administració institucional	0	1	**1**
4	Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	-	-	**-**
5	Administració de justícia	-	-	**-**
6	Administració local	3	420	**423**
7	Serveis d'interès general	0	10	**10**
8	Altres administracions	-	-	**-**
	Total	**11**	**493**	**504**



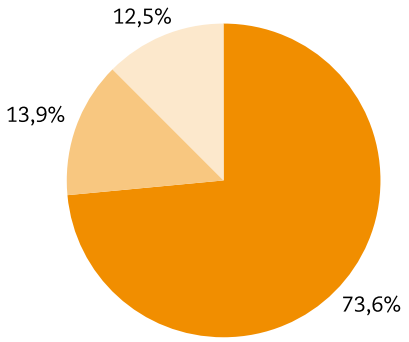
d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2009

		<2009	2009	Total	
1	**Actuacions en tramitació**	**181**	**269**	**450**	**50,79%**
a	Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	118	248	366	41,31%
b	Pendent de resposta a la resolució del Síndic	63	21	84	9,48%
2	**Actuacions finalitzades**	**235**	**153**	**388**	**43,79%**
a	Actuació correcta de l'Administració	101	83	184	20,77%
	a1 Abans de la intervenció del Síndic	44	59	103	11,63%
	a2 Després de la resolució del Síndic	57	24	81	9,14%
b	Accepta la resolució	85	21	106	11,96%
c	Accepta parcialment la resolució	20	0	20	2,26%
d	No accepta la resolució	18	0	18	2,03%
e	No col·labora	1	0	1	0,11%
f	Tràmit amb altres institucions	1	11	12	1,35%
g	Desistiment del promotor	9	38	47	5,30%
3	**No admesa**	**9**	**39**	**48**	**5,42%**
	Total	**425**	**461**	**886**	**100,00%**



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	106	73,6%
Accepta parcialment la resolució	20	13,9%
No accepta la resolució	18	12,5%
Total	**144**	**100,0%**



7.1. Introducció

L'apartat de medi ambient corresponent a aquest informe anual està marcat per alguns aspectes recurrents (la inactivitat municipal davant la contaminació acústica o la descoordinació administrativa com a vulneradora de drets), d'altres de nous (la manca de prevenció en determinats aspectes que afecten sectors econòmics estratègics), d'altres aparentment poc rellevants, però que afecten moltes persones (com ara determinades prohibicions en el camp del medi natural), i moltes queixes que afecten aspectes clarament millorables de la gestió mediambiental.

El Síndic, quan fa suggeriments o quan manté un diàleg amb un ajuntament sobre la manera d'aplicar un suggeriment, en el fons, moltes vegades, pretén evitar la judicialització del problema, com ara el que s'ha produït amb una queixa sobre contaminació acústica que ha acabat als tribunals i en la qual el jutjat ha condemnat un ajuntament de menys de 6.000 habitants a indemnitzar la persona interessada amb 12.000 € i a pagar les costes del judici per haver dut a terme una activitat contrària a la llei. El Síndic ja havia fet el suggeriment corresponent a l'ajuntament, de manera que si hagués seguit les recomanacions de la institució no hauria estat condemnat.

És evident que l'activitat municipal es forja sempre des de l'equilibri entre el dret d'empreses i treballadors al treball, i el dret al descans de la gent que viu en zones properes al focus contaminant per soroll, equilibri que ha de respectar sempre la norma, incloent-hi la possibilitat d'adoptar mesures cautelars, i tenir en compte el pas del temps i, naturalment, el sentit comú.

La legislació que ha de substituir la Llei d'intervenció integral de l'Administració ambiental serà, de ben segur, un tema important durant l'exercici 2010, si bé es continuaran estudiant les queixes que arribin sobre aquesta qüestió. Mentrestant, però, caldrà continuar insistint en la necessitat d'una major coordinació administrativa, d'una major agilitat en el control de les activitats i d'una major capacitat de rectificació quan es considera que una decisió ha estat mal adoptada.

Finalment, s'incorporen algunes queixes relatives a parcel·les en mal estat o problemes amb els contenidors d'escombraries, qüestió que dóna lloc a un volum important de queixes.

7.2. Contaminació acústica

1. Les operacions de càrrega i descàrrega

El Síndic de Greuges ha detectat un augment en un dels tipus de queixes que rep per sorolls: les provinents de les operacions de càrrega i descàrrega de mercaderies per la presència de supermercats als baixos dels immobles on viuen les persones afectades.

Els casos que s'exposen tenen en comú el fet que els ajuntaments afectats disposen d'ordenances que regulen o preveuen les operacions de càrrega i descàrrega de mercaderies. Bàsicament, són disposicions que recullen les ordenances municipals de circulació o les de sorolls, en què, com a regla general, es fixa que la càrrega i descàrrega s'han de dur a terme a l'interior dels locals comercials o industrials, sempre que tinguin les condicions adequades. Tanmateix, es preveu que quan les condicions dels locals no permetin la càrrega i descàrrega a l'interior es facin en zones reservades degudament senyalitzades, en les quals l'ajuntament farà constar l'horari d'utilització. Les ordenances municipals acostumen a fixar un horari dins del qual es poden fer aquestes operacions, horari que sol oscil·lar entre les 7 i les 8 del matí fins a les 9 o les 10 de la nit. Finalment, s'acostuma a indicar que les esmentades operacions s'han de fer amb precaució i evitant sorolls innecessaris.

El fet és que a l'hora d'atorgar la llicència municipal que habilita el funcionament d'un supermercat, per exemple, no s'hi inclouen condicions relatives a l'emplaçament i a l'horari en què es poden fer aquestes operacions. Per tant, tot gravita al voltant de la regulació que contenen les ordenances de circulació i de la via pública. A criteri del Síndic, activitats com aquesta exposada, en què una part important i consubstancial amb el bon funcionament se sustenta en aquestes operacions que solen causar molèsties per sorolls, sembla impensable que en el moment en què té entrada la sol·licitud de llicència per a la instal·lació del supermercat s'obviï exigir requeriments adreçats a conèixer, per exemple, quin és l'espai que es pensa reservar per fer les operacions de càrrega i descàrrega i/o quins són els mecanismes o mitjans previstos per dur-les a terme. En qualsevol cas, el que no es pot perdre de vista és que aquestes operacions es fan a tocar d'un immoble, que acostuma a ser un edifici d'habitatges i que, certament, el soroll pot arribar a pertorbar l'estada al domicili.

Pel que fa a aquesta qüestió, s'han analitzat les queixes referides a Lloret de Mar (Q 05317/08), Vila-seca (Q 01946/09), Pineda de Mar (Q 04703/07) i Martorell (Q 01767/08 i 03077/09). Aquestes queixes expliquen situacions tan recurrents com ara els sorolls provinents de la descàrrega de palets dels camions, de les rodes de les carretes de transport, d'operacions a la vorera del carrer, atesa la inexistència d'una zona de càrrega i descàrrega

específica i situacions de "provisionalitat" que contravenen, fins i tot, les mateixes ordenances municipals.

> **Les llicències concedides als supermercats han d'incloure la previsió de càrrega i descàrrega, tant d'espai com d'horaris**

En tots aquests casos, el Síndic ha instat els ajuntaments respectius a millorar aquestes situacions, adequar-les a ordenança i, si escau, modificar-la per fer possible el respecte del descans dels veïns. L'Ajuntament de Pineda de Mar ha acceptat el suggeriment, l'Ajuntament de Martorell és conscient que la seva activitat mediadora ha de tenir límits en el temps, el de Vila-seca es disposa a ordenar a l'empresa causant del soroll que adquireixi una manta de cautxú per col·locar a terra i esmorteir el soroll derivat del cop de la plataforma elevadora, i el de Lloret de Mar estudia dur a terme un estudi sonomètric previ i, si escau, adoptar mesures que millorin l'impacte acústic de les activitats en benefici dels veïns que les han de suportar.

2. Les conseqüències de la inactivitat de l'Administració

L'informe extraordinari que va presentar el Síndic al Parlament de Catalunya el gener de 2007 en matèria de protecció contra la contaminació acústica començava la introducció tot dient que s'elaborava amb la voluntat de ser una eina pràctica i útil per a tots els poders públics, especialment els ens locals, que havia d'intervenir en la protecció, la defensa i la restauració del medi ambient. El que buscava, en certa manera, la institució era la complicitat dels ajuntaments a l'hora de resoldre la problemàtica acústica, que cada vegada més denuncien els veïns que s'hi troben afectats, mitjançant la presentació de les disposicions normatives i dels recursos que el panorama legal oferia aleshores per resoldre, de la millor manera possible, cadascuna de les situacions plantejades.

En definitiva, el que la institució del Síndic persegueix a partir de les queixes que li arriben en aquest àmbit és aconseguir que els ajuntaments s'hi impliquin per evitar la cronificació o l'enquistament de la problemàtica davant d'una conducta municipal passiva. Passivitat que pot conduir el qui la pateix a acudir als tribunals per aconseguir el restabliment dels seus drets fonamentals –drets a la initimitat i a la inviolabilitat del domicili– vulnerats.

El Síndic entén que el recurs als tribunals hauria de ser evitable si els ajuntaments utilitzen amb eficàcia les eines legals que tenen a l'abast. D'altra banda, el fet de no haver d'arribar a una condemna judicial també allibera el municipi d'haver de fer front a indemnitzacions que, al seu torn, afecten les economies municipals, ja no gaire falagueres.

Aquest és el cas de la queixa 05539/09, presentada per les molèsties causades pel trànsit de camions i furgonetes dins d'una empresa situada davant mateix del domicili de la persona interessada en un municipi de menys de sis mil habitants.

L'Ajuntament fonamentava la seva inactivitat en el fet que l'empresa estava instal·lada allà des de feia molts anys i era anterior als habitatges. El Síndic, però, li va recordar la necessitat de ser curós amb el planejament urbanístic i li va suggerir que es dugués a terme un estudi acústic i s'adoptessin les mesures cautelars fins que l'empresa disposés d'una acta de control inicial favorable.

> **El fet que la font contaminant s'instal·li abans que els habitatges no excusa l'adopció de mesures contra la contaminació acústica**

Els dubtes municipals van desembocar en una manca d'atenció als requeriments del Síndic fins que la persona interessada, cansada d'aquesta inactivitat, va portar la qüestió als tribunals, que, en primera instància, li han donat la raó i han condemnat l'Ajuntament a indemnitzar-la.

Una altra mostra d'inactivitat és la manca de convocatòria de la comissió de seguiment –integrada per representants de les administracions, dels veïns, dels treballadors i de les empreses que operen a l'aeroport de Sabadell– per part del Departament de Política Territorial i Obres Públiques amb la periodicitat mensual que havia estat fixada a l'acord, signat arran de l'accident d'avió ocorregut l'any 2005 (Q 04459/07 i Q 03341/09).

El Departament va informar el Síndic que la comissió esmentada no es reunia amb la periodicitat mensual de l'acord perquè, de manera infor-

mal, en diferents trobades i entrevistes, els seus membres ja havien anat intercanviant informació i havien anat fent el seguiment d'aquells acords. El Síndic va assenyalar que el que cal esperar de l'Administració és una conducta coherent i respectuosa amb el que s'ha pactat i més encara quan no s'ofereix cap element objectiu i raonable que en justifiqui l'incompliment. I si en tot cas es constata la manca d'idoneïtat o efectivitat del punt de l'acord que preveu les reunions mensuals, el Departament hauria de proposar-ne la modificació a totes les parts signants, fet aquest que no consta que s'hagi produït.

De vegades, aquesta inactivitat es fa palesa en conductes que provoquen una laxitud en allò que s'ha d'aplicar de la norma, igual per a tots; la sensació d'impunitat en els titulars de les activitats que causen efectes indesitjables comprovats i, en el ciutadà, la sensació d'indefensió i desemparament.

Aquest va ser el cas de les molèsties per sorolls causades pel presumpte emplaçament incorrecte dels climatitzadors d'un laboratori, que ha estat l'objecte principal de la queixa d'un veí afectat (Q 06086/05).

La institució s'ha posat en contacte amb l'Ajuntament de Barcelona i el Departament de Medi Ambient i Habitatge (DMAH), en tant que es tracta d'una empresa de l'annex II.1 que tramita una llicència ambiental per adequar-se a la LIIA (Llei 3/1998, de 27 de febrer, de la intervenció integral de l'Administració ambiental) mitjançant la presentació d'una avaluació ambiental verificada.

> **El tipus d'instal·lació no pot condicionar el rigor en l'exigència d'adequació normativa**

A partir de la documentació facilitada es va observar que la problemàtica acústica no s'ha resolt mai des de 1998; els mesuraments i contramesuraments, i les multes coercitives no executades afegeixen incertesa a l'activitat municipal; els mesuraments sonomètrics no tenen en compte les prescripcions legals, i l'Ajuntament ho justifica tot dient que "és una activitat important".

En aquest cas, el Síndic recorda al Departament que la competència municipal en matèria acústica no suposa excloure de ple la intervenció de l'Administració autonòmica en aquest àmbit; i que la intervenció del Departament, des de l'òptica dels principis de cooperació i assistència i des del vessant de la simple comprovació d'un fet per a la verificació del qual no és necessari fer cap tipus d'interpretació jurídica, no està renyit amb el principi d'autonomia local. Finalment, l'Ajuntament de Barcelona va precintar l'aparell que provocava les molèsties.

El Síndic va finalitzar les actuacions, no sense assenyalar que l'assumpte tramitat era un exemple clar d'inactivitat per part del Departament i, en particular, per part de l'Ajuntament de Barcelona. A criteri del Síndic, la reincidència en la producció de les molèsties hauria d'haver-se traduït en un precintament immediat del focus emissor de sorolls, en lloc de fer suportar als veïns les disfuncions de l'activitat.

> **La col·laboració del DMAH amb els ajuntaments, en matèria de contaminació acústica, no es pot veure com una vulneració de l'autonomia local**

L'any 2005 la institució va rebre una altra queixa, en el curs de la tramitació de la qual es va afegir un altre afectat, per la problemàtica acústica causada pel funcionament d'unes *carpes* a l'aire lliure situades al municipi de Sant Feliu de Llobregat, el període de funcionament de les quals s'estén de maig a setembre/octubre (Q 03883/05 i Q 11810/06).

En aquest cas, transcorregudes quatre temporades estivals, encara no s'ha acreditat l'eficàcia de les mesures correctores ni consta que l'Ajuntament hagi acordat la incoació d'un procediment sancionador per l'incompliment dels requeriments municipals de correcció o superació dels valors límits d'immissió, amb l'adopció d'alguna mesura provisional com el precintament de l'activitat, malgrat que havia confirmat l'incompliment de la normativa en matèria de protecció contra la contaminació acústica i va requerir el titular de l'explotació perquè presentés un estudi acústic amb les mesures correctores que calia adoptar i un certificat acreditatiu de la limitació de la potència dels aparells reproductors de so.

El Síndic considera que els requeriments que l'Ajuntament ha anat adreçant al titular de l'activitat són instruments dilatoris que, des d'un punt de vista formal, s'han utilitzat per donar resposta als afectats, però sense ànim d'executar els advertiments que s'hi assenyalen.

En un altre procediment, durant el mes de juny de 2007 una veïna del municipi de l'Hospitalet de Llo-

bregat va demanar la intervenció del Síndic davant la inactivitat de l'Ajuntament per atendre la seva reclamació per les molèsties que li causava l'activitat d'un poliesportiu municipal que confronta amb el seu habitatge (Q 03073/07). Des de feia més de quatre anys, la veïna suportava el soroll provocat per la música que acompanyava la pràctica d'exercicis, els incompliments d'horaris de tancament i els sorolls provocats per les activitats a l'aire lliure i el comportament dels usuaris.

Una vegada demanada la informació a l'Ajuntament, va trigar un any i cinc mesos a respondre, malgrat les reclamacions fetes, incloent-hi una visita del personal del Síndic a les dependències municipals.

> **Els equipaments municipals han de ser especialment curosos en l'emissió de sorolls i en l'aplicació de mesures correctores**

Després de tant esperar, la resposta va consistir en un informe insuficient de sis línies, motiu pel qual el Síndic va reiterar a l'Ajuntament la necessitat que aportés la informació demanada i la necessitat de disposar de la informació demanada feia prop de dos anys. A hores d'ara, encara no es tenen dades objectives sobre l'eficàcia de l'aïllament acústic de la instal·lació esportiva, ni si compleix amb les condicions tècniques descrites en el projecte constructiu, ni si les molèsties per soroll són fonamentades i, en conseqüència, si cal aplicar mesures correctores.

En el moment de redactar aquest informe, ja han passat dos anys i mig des de l'inici de les actuacions del Síndic i l'Ajuntament encara no ha facilitat la informació demanada, ni consta que hagi dut a terme actuacions per mesurar i objectivar la contaminació acústica que pugui generar l'activitat del poliesportiu.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05317/08 Q 01946/09 Q 04703/07 Q 03077/09 Q 01767/08	Sorolls provocats per les operacions de càrrega i descàrrega
Q 05539/07 Q 04459/07 Q 03341/09	Inactivitat municipal en matèria de contaminació acústica
Q 06086/05 Q 11810/06 Q 03883/05 Q 03073/07	Activitats administratives clarament millorables

7.3. Les llicències d'activitats

1. La descoordinació administrativa

En matèria d'autorització i control d'activitats es continuen presentant al Síndic queixes que són conseqüència de la manca de coordinació entre administracions locals, d'aquestes administracions amb l'autonòmica, i a la inversa, quan es tracta de competències concurrents.

En informes anteriors ja s'ha comentat el tema de la descoordinació entre administracions a l'hora d'afrontar qüestions com ara els sorolls, la telefonia mòbil i de forma indirecta la planificació urbanística en zones limítrofes entre municipis on poden aparèixer activitats i usos de sòl diversos i incompatibles, que comparteixen un mateix espai que pertany a diferents municipis.

En aquesta ocasió es presenten tres queixes que situen el conflicte en la zona del litoral marítim (Q 04323/07, Q 00732/09 i Q 01696/09) i una quarta, la queixa 00917/08, es tracta de la descoordinació entre serveis de gestió d'una mateixa administració local, com és l'Ajuntament de Barcelona.

Les molèsties per sorolls a causa de l'excessiu nombre d'instal·lacions, actes i activitats al llarg del passeig Joan de Borbó, conegut com a Moll de la Barceloneta, la gestió del qual duu a terme l'empresa Port 2000, han estat objecte d'una sollicitud d'intervenció.

El Síndic es va adreçar tant a l'Ajuntament de Barcelona com al Departament de Política Territorial i Obres Públiques, en tant que el Departament és membre del Consell d'Administració de l'Autoritat Portuària.

L'ocupació del domini públic portuari per les instal·lacions causants de les molèsties i la necessitat d'obtenir l'autorització per ocupar-lo no hauria de ser obstacle, a criteri del Síndic, per respectar la normativa que regula la protecció contra la contaminació acústica municipal i les activitats recreatives.

L'Ajuntament de Barcelona va informar que havia estat sempre l'Autoritat Portuària la que exercia la competència, no només pel que fa a l'autorització d'ocupació del litoral, sinó també pel que fa al control i el seguiment.

Una vegada examinada la Llei 48/2003, de 26 de novembre, sobre el règim econòmic i de prestació de serveis dels ports d'interès general, resulta que al domini públic portuari s'admeten espais destinats a usos no portuaris, com ara equipaments culturals, recreatius, certàmens firals, exposicions i altres activitats comercials, però que les autoritzacions i les concessions així atorgades no eximeixen els que en són titulars d'obtenir els permisos, les llicències, les autoritzacions i les concessions que siguin exigits per altres disposicions legals (article 95.4)

La normativa municipal sobre sorolls és plenament aplicable a la zona portuària i la capacitat sancionadora correspon a l'ajuntament

D'altra banda, les funcions de policia especial enunciades a l'article 4.1 de la Llei orgànica 1/1992, de 21 de febrer, sobre protecció de la seguretat ciutadana, i atribuïdes a l'Autoritat Portuària corresponen al seu Consell d'Administració.

L'Ordenança municipal de les activitats i dels establiments de concurrència pública de Barcelona regula el procediment i les condicions de la llicència municipal per a activitats de caràcter eventual i/o extraordinari. Així doncs, si entre les activitats autoritzades per ocupar el domini públic portuari hi ha activitats que encaixen dins del catàleg d'espectacles i activitats recreatives (Decret 239/1999, de 31 d'agost), com ara les activitats culturals i socials i les activitats de jocs i atraccions, també caldrà l'obtenció de la corresponent llicència municipal. Per tant, el Síndic va manifestar que l'autorització per a l'ocupació del domini públic portuari s'ha d'emetre sens perjudici del respecte a la normativa municipal aplicable.

El Síndic va assenyalar que, a criteri seu, la Policia Portuària ha de vetllar i verificar el compliment de les condicions fixades a l'autorització d'ocupació; tanmateix, la seva funció de policia especial no abasta les competències relatives al control municipal de les activitats recreatives que s'hi autoritzin, ni al control sobre el compliment de la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica. La competència per intervenir i perseguir possibles infraccions comeses en aquesta matèria correspon a l'Ajuntament de Barcelona.

El Síndic va recomanar que tota autorització d'ocupació de l'espai de domini públic portuari per a usos no portuaris fos comunicada al districte a través del dispositiu que s'acordés conjuntament amb l'Autoritat Portuària.

El Departament va assenyalar que la Policia Portuària disposava de sonòmetres i de formació adequada, i que el ciutadà s'hi pot adreçar a través d'un telèfon disponible les 24 hores i que el Reglament regulador dels serveis, policia i règim del port de Barcelona tipifica com a greu la contaminació de la zona portuària i del medi ambient amb emanacions i sorolls. El Síndic va assenyalar que la infracció tipificada estava pensada per als usos portuaris, sense que s'entengui que el mot *contaminació* a què es refereix el Reglament pugui ser l'acústica, en tant que entre les competències que la Llei 27/1992, de 24 de novembre, de ports i marina mercant, assigna a l'Autoritat Portuària no s'inclou la de la regulació dels sorolls màxims permesos de qualsevol activitat que tingui lloc en el domini públic portuari.

El Síndic va cloure la seva intervenció manifestant que la titularitat del domini públic portuari no és per si mateixa un criteri de delimitació competencial. Per aquest motiu, la naturalesa demanial no aïlla la porció del territori del seu entorn ni la sostrau de les competències que corresponen a altres ens que no en tenen la titularitat funcional, com ara les comunitats autònomes i els ens locals, en el seu àmbit respectiu. Per tant, la determinació de quina és l'autoritat cridada a intervenir en l'àmbit de la protecció contra la contaminació acústica s'ha de determinar per la competència en la matèria i no per la naturalesa demanial del territori on s'assenta l'activitat.

El Síndic també va transmetre a l'Ajuntament de Barcelona el contingut de les consideracions esmentades per recordar-li que ha d'exercir les competències en la matèria de protecció contra la contaminació acústica, encara que les activitats es trobin instal·lades dins del domini públic portuari del terme municipal.

D'altra banda, la realització d'obres i les molèsties per sorolls d'una activitat de sala de festes amb espectacle desenvolupada en una zona de servitud de trànsit i de protecció de Tossa de Mar sense comptar amb l'autorització prèvia de la Direcció General de Ports, Aeroports i Costes va motivar la intervenció del Síndic (Q 00731/09).

El 14 de gener de 2008 l'esmentada Direcció General, en exercici de les seves competències, va dictar una resolució de sanció contra el titular de l'activitat per haver dut a terme obres de reforma

en zona de servitud de trànsit i protecció sense la seva autorització, i també va ordenar la reposició de la situació alterada al seu estat anterior; però l'Ajuntament de Tossa de Mar la va ignorar i va mantenir-se jurídicament impassible davant la denegació de la prèvia i necessària actuació autoritzadora de l'Administració autonòmica, i no hauria d'haver tolerat en cap cas el funcionament de l'activitat.

La disposició addicional cinquena de la Llei de costes estableix que quan un ajuntament hagi atorgat la llicència municipal per a l'exercici de l'activitat en una zona de servitud de trànsit i de protecció anteriorment a l'autorització que ha d'atorgar l'Administració autonòmica, l'eficàcia de la primera quedarà en suspens fins que es concedeixi la que preveu en matèria de costes.

Els ajuntaments no poden ignorar la preceptiva autorització de costes per a establiments situats a la zona de servitud costanera

Com resposta a la petició d'informació, l'Ajuntament de Tossa va informar el Síndic dels acords adoptats a la Junta de Govern Local d'11 d'agost de 2009, entre els quals hi havia la declaració d'ineficàcia de l'acord pel qual es va concedir la llicència ambiental per a l'exercici de l'activitat de sala de festes amb espectacles, la denegació expressa de les sol·licituds de llicència d'obres, l'ordre de restauració de la realitat física alterada i de cessament de les activitats.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament l'obligació de vetllar pel cessament real i efectiu de les activitats i també de l'ordre de restauració de la realitat física alterada, i li va recomanar que contactés amb la Direcció General per poder fer efectius els deures d'informació mútua, col·laboració, coordinació i respecte, que són els que han d'informar les relacions administratives entre les administracions públiques amb competències que incideixen en el mateix àmbit, deures i principis que havien quedat en qüestió per part de l'Ajuntament de Tossa de Mar.

D'altra banda, el Departament de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP) va manifestar al Síndic que no li constava que l'Ajuntament de Tossa hagués atorgat llicència municipal d'obres ni la d'activitat de sala de festes. El Síndic va recordar al Departament que en el cas que el titular de l'activitat no hagués complert els terminis fixats per a la restitució de la situació alterada, la Direcció General incoés immediatament l'expedient d'execució subsidiària.

S'ha plantejat també una queixa per la pràctica del surf d'estel (*flysurf* o *kitesurf*) a les platges de Sant Pere Pescador en època estival per presumpte incompliment de les condicions de l'autorització que s'atorga per a la pràctica d'aquest esport (Q 01696/09).

Per aquest motiu, el Síndic es va dirigir a les administracions amb competències en aquesta matèria, el Departament de Medi Ambient i Habitatge, el Departament de Política Territorial i Obres Públiques i l'Ajuntament de Sant Pere Pescador, en demanda d'informació.

Cal recordar que les platges formen part del domini públic marítimoterrestre, i que actualment la competència en aquest àmbit la té la Direcció General de Ports, Aeroports i Costes del Departament de Política Territorial i Obres Públiques.

L'esmentada Direcció General només autoritza la pràctica d'aquest esport a les platges, a petició de l'ajuntament corresponent, formulada per mitjà del Pla d'usos de temporada de les platges i mar territorial, en el cas dels municipis de Girona, amb l'informe favorable previ de la Capitania Marítima de Palamós i, si resulten afectats espais protegits, amb l'informe previ del Parc Natural.

Autoritzar les activitats incloses en els plans d'usos o serveis de temporada és competència municipal, i també mantenir les platges i els llocs públics de bany en les condicions degudes de neteja, higiene i salubritat i vigilar el compliment de les normes i les instruccions dictades per l'Administració de l'Estat sobre salvament i seguretat de les vides humanes, segons la Resolució de la Capitania Marítima Palamós-Girona, de 22 de març de 2005, per la qual s'aproven les instruccions de navegació per a les aigües de la província de Girona.

Així doncs, es tracta d'un cas de competències compartides: d'una banda, l'Ajuntament de Sant Pere Pescador, que és qui sol·licita la pràctica del surf d'estel a les seves platges i la vehicula mitjançant el Pla d'usos o serveis de temporada; i d'altra banda, el Departament de Política Territorial i Obres Públiques, que atorga l'autorització al Pla d'usos.

El promotor de la queixa manifestava el seu malestar amb el fet que el surf d'estel es practiqui en zones no permeses, tot i que el Pla d'usos, instal·lacions i serveis de la platja del terme municipal de Sant Pere Pescador n'especifica els espais destinats a la zona.

Els plans d'usos de les platges han de preveure clarament les zones de pràctiques dels esports permesos

D'altra banda, el Departament de Medi Ambient i Habitatge apunta que les zones compatibles, des d'un punt de vista de protecció del medi natural, amb l'exercici del surf d'estel s'han de delimitar físicament, a fi d'evitar sortides de l'àrea autoritzada, zona terrestre i zona marina, i han de ser gestionades per alguna empresa autoritzada o entitat que es responsabilitzi del desenvolupament correcte de l'activitat.

El Síndic va considerar que correspon a l'Ajuntament fer complir el que estableix el Pla d'usos de temporada, pel que fa a les zones que ha d'ocupar el surf d'estel i, en concret, pel que fa a la zona de seguretat, zones en què no es permet l'exercici d'aquesta activitat i el contingut dels panells informatius.

No obstant això, més enllà de la qüestió competencial de quina administració autoritza la pràctica del surf d'estel i de la delimitació física de la platja on s'hagi de practicar l'esport, la qüestió rau en el fet que l'Ajuntament faci complir als practicants d'aquest esport les condicions establertes en el Pla d'usos.

També l'Ordenança de civisme i convivència ciutadana de l'Ajuntament de Sant Pere Pescador estableix a l'article 34.a.1 la prohibició de dur a terme (a les platges) activitats esportives o lúdiques de manera que causin perjudicis als béns i a la integritat física de les persones.

El Síndic s'ha dirigit novament a l'Ajuntament per demanar informació addicional sobre la gestió de les zones destinades a la pràctica i a l'ensenyament del surf d'estel i sobre com es fa efectiva l'aplicació del codi de conducta de l'activitat actualitzat i difós per la Federació Catalana de Vela.

El Síndic també ha suggerit a l'Ajuntament que solliciti la col·laboració dels cos de Mossos d'Esquadra pel que fa a la vigilància de les platges a l'època d'estiu, ja que el consistori no disposa de policia local. No obstant això, el Síndic considera que caldria regular aquesta activitat, consideració que ha traslladat a les administracions implicades.

Finalment, es fa referència a la queixa que tracta de la manca de coordinació entre serveis o departaments d'una mateixa administració i que afecta l'Ajuntament de Barcelona.

Inicialment, la queixa va ser plantejada per una entitat dedicada a la cura i la protecció del medi ambient amb la qual l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona havia subscrit un conveni perquè instal·lés una central d'energia solar fotovoltaica a la coberta del mercat municipal del Carmel.

L'entitat ambiental va sol·licitar a un altre departament municipal, l'Institut del Paisatge Urbà i la Qualitat de Vida, un ajut econòmic per executar l'esmentada central. Aquest institut va demanar el lliurament d'un certificat tècnic de conformitat de la instal·lació, fet per una entitat ambiental de control. El reclamant considerava innecessària l'aportació d'aquest document i va demanar la intervenció del Síndic.

La intervenció del Síndic va servir no només per ratificar la legalitat de l'exigència del document demanat, sinó per constatar una evident manca de coordinació entre els diferents serveis municipals que havien intervingut en aquest assumpte.

La Llei 3/1998, de 27 de febrer, de la intervenció integral de l'Administració ambiental, i el Reglament que la desplega, aprovat pel Decret 136/1999, de 18 de maig, inclou a l'annex III la necessitat de comunicació prèvia per a activitats consistents en "altres tipus de fabricació d'energia elèctrica que les indicades en els annexos precedents, amb una potència fins a 200 kW". No cal, però, llicència d'activitat formalment considerada. La instal·lació de la qual tracta aquesta queixa té una potencia generada de 43,74 kW.

D'acord amb el que estableix la llei esmentada, una instal·lació d'aquest tipus ha de complir les especificacions que contenen els articles 73 i següents del Decret 136/1999 esmentat. Això significa, entre altres requisits, que cal aportar amb una antelació mínima d'un mes a l'entrada en funcionament la certificació tècnica acreditativa que les instal·lacions i l'activitat compleixen tots els requisits ambientals exigibles i altres requisits preceptius, d'acord amb la legislació vigent. Un altre requisit fonamental és la presentació d'un projecte tècnic amb el contingut descrit a l'article 75 i, finalment, la certificació que acrediti que les instal·lacions i l'activitat compleixen els requeriments legals i que s'ajusten al projecte o a la memòria tècnica.

L'Ordenança municipal de l'Ajuntament de Barcelona en aquesta matèria divideix l'annex III en tres subapartats, de manera que la instal·lació objecte de queixa es classifica a l'annex III.2, ja que disposa d'una potència compresa entre els 10 i els 200 kW.

Els requisits demanats per a la comunicació de les activitats incloses a l'apartat III.2, substancialment, són els mateixos que figuren en la Llei i dels quals ja s'ha fet esment: projecte tècnic, certificacions tècniques, etc., però en aquest cas el control és previ. Aquestes activitats es poden iniciar "un cop transcorregut el termini d'un mes des de la presentació de la comunicació, amb la documentació que l'acompanya, al Registre General de l'Ajuntament." (Article 17 de l'ordenança esmentada).

En conseqüència, de forma cronològica, per a la posada en funcionament de l'activitat en qüestió, caldria primer que el titular de l'activitat hagués presentat tota la documentació requerida al Registre General de l'Ajuntament. L'inici de l'activitat podria tenir lloc un cop transcorregut un mes des de la presentació.

Aquesta activitat, malgrat que s'empara en un conveni subscrit amb l'Ajuntament per a la cessió de la coberta d'un mercat municipal, és estrictament privada i encara que pogués considerar-se pública, que no és el cas, l'Administració pública també està subjecta al principi de legalitat, la qual cosa vol dir que en l'expedient d'aprovació i posada en marxa d'una iniciativa estrictament municipal com aquesta, hi hauria d'haver constància documental que la instal·lació pública compleix els mateixos requisits ambientals, tècnics i de control que els que es demanen als particulars.

Una instal·lació fotovoltaica, situada a la coberta d'un mercat municipal, a partir d'un conveni amb l'ajuntament, no està exempta dels controls ambientals

El Síndic va entendre que la demanda de l'Institut Municipal de Paisatge Urbà d'una "certificació tècnica de conformitat, lliurada per una entitat ambiental de control" és congruent, però que hauria estat més ajustat al dret haver demanat el compliment dels requisits de comunicació de l'activitat, fet que hauria demostrat la regularitat total de la instal·lació, i no només amb l'aportació de l'esmentada certificació tècnica objecte de queixa. L'entitat reclamant no havia complert el requisit ineludible de comunicació de la instal·lació de producció d'energia elèctrica existent a la coberta del mercat municipal del Carmel.

El Síndic, en la seva resolució, va constatar que una actuació congruent de l'Administració local exigeix tenir en compte el règim legal de l'activitat o de la instal·lació objecte d'aquesta queixa a l'hora de prendre una resolució final quant a l'ajut econòmic demanat pel seu titular.

L'Ajuntament va respondre al Síndic que, finalment, la comunicació de la instal·lació havia estat enregistrada amb el projecte tècnic, juntament amb la repetida certificació, i que en el moment que l'entitat reclamant satisfés els imports de les taxes i dels impostos meritats per a la legalització de la instal·lació, es continuaria amb la tramitació de l'ajut econòmic demanat.

2. Queixes relacionades amb els ocells fringíl·lids

La Direcció General del Medi Natural ha estat un dels òrgans administratius del Departament de Medi Ambient i Habitatge present en dos dels assumptes plantejats que tenien per objecte, des de dos vessants diferents, els ocells fringíl·lids (pinsà, cadernera, verdum i passerell).

Un dels vessants era el relatiu a la prohibició de l'ús del vesc com a mètode de caça d'aquests ocells, decretada per la Direcció General del Medi Natural i de la Biosfera, a partir de la temporada 2008. Fins a l'any 2007 inclòs, la Direcció General havia emès autoritzacions excepcionals per a l'activitat tradicional de la captura, la tinença i l'exhibició pública en concursos de cant de mascles d'ocells fringíl·lids. El mètode de captura amb vesc té una tradició antiga i arrelada a la Catalunya central i consisteix en l'ús d'aquesta substància enganxosa en branques dels arbres o arbustos per a la captura de petites quantitats d'ocells, com ara els fringíl·lids, sense que se'ls pugui causar la mort o matar-los després de la captura (Q 04396/08).

La Direcció General fonamentava la prohibició en el caràcter bàsic de la Llei 42/2007, de 13 de desembre, del patrimoni natural i la biodiversitat, que prohibeix l'ús del vesc perquè actua de forma indiscriminada sense triar l'espècie i el nombre d'exemplars amb possibilitats de malmetre-les, i el fet que sobre el vesc havia informat desfavorablement la Unió Europea com a mètode de captura d'ocells.

El Síndic va manifestar que:

- La prohibició de l'ús del vesc com a mètode de captura o mort massiva o no selectiva no era quelcom nou que estigués fixat per primer cop a la Llei 42/2007 esmentada. En aquest sentit, va examinar els preceptes recollits en les disposicions normatives anteriors a la Llei 42/2007, com ara la Llei 4/1989, de 27 de març, de conservació dels espais naturals i de la flora i la fauna silvestres, i la Directiva 1979/409/CEE, de 2 d'abril. En totes, el vesc hi apareixia com a mètode de caça prohibit, tot i que s'hi admetien excepcions com ara permetre, en condicions controlades i de forma selectiva, la captura, la retenció o qualsevol altra explotació prudent de determinades aus en petites quantitats i amb les limitacions necessàries per garantir la conservació de les espècies.

  Com que els ocells fringíl·lids no són unes aus que es trobin a les llistes d'espècies en règim de protecció estricta a la UE, el Síndic va assenyalar que l'ús del vesc, amb l'autorització prèvia administrativa de la comunitat autònoma, podria ser utilitzat en condicions estrictament controlades i de forma selectiva. Tanmateix, calia afegir-hi la disposició fixada a la Llei 42/2007, que estableix que la Comissió Estatal per al Patrimoni Natural i la Biodiversitat ha d'establir els mecanismes necessaris per garantir, sobre la base de dades científiques rigoroses, que el nivell màxim nacional de captures per a cada espècie s'ajusta al concepte de petites quantitats i, també, ha d'establir el topall màxim de captura per a cada espècie i els sistemes de control de compliment de les mesures.

- La legislació vigent a Catalunya no prohibeix taxativament l'ús del vesc per a la captura dels ocells. En aquest sentit, l'article 9.2 del Decret legislatiu 2/2008, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de protecció dels animals, prohibeix l'ús de coles o substàncies enganxoses com a mètode per controlar animals vertebrats, excepte l'ús del vesc, amb l'autorització prèvia del Departament, en condicions estrictament controlades i de manera selectiva. Alhora, l'article 34.3 permet, excepcionalment i de conformitat amb el que s'estableixi per reglament, la captura en viu dels ocells mascles fringíl·lids per a activitats tradicionals destinades a concursos de cant. I l'única disposició reglamentària existent a hores d'ara és l'Ordre de 21 de juliol de 1999, que regula la captura en viu, la tinença i l'exhibició pública d'aus fringíl·lides per a activitats tradicionals. Pel que fa a l'ús del vesc, assenyala que mai no es pot utilitzar en abeuradors, però sí sobre arbres o arbustos.

A partir d'aquestes reflexions el Síndic va assenyalar que:

- L'exclusió del vesc en les autoritzacions excepcionals nominals de caça de la temporada 2008 no es podia fonamentar en les disposicions de caràcter bàsic de la Llei 42/2007, perquè el que estableix aquesta llei no és pas diferent del que ja fixaven altres lleis i normatives anteriors.

- La normativa catalana aprovada fins ara no prohibeix l'ús del vesc, sinó que el permet amb l'autorització prèvia del Departament. Aquesta regulació pot respondre al fet que la llei catalana hagi optat per incorporar al text legal la possibilitat recollida a la normativa bàsica estatal de deixar sense efecte la prohibició d'ús del vesc, amb l'autorització administrativa prèvia i en les condicions i les circumstàncies excepcionals descrites. Si això és així només cal afegir que el Departament tingui en compte els mecanismes que la Comissió Estatal per al Patrimoni Natural i la Biodiversitat hagi pogut establir per garantir que el nivell màxim nacional de captures s'ajusta al concepte de petites quantitats.

Pel que fa a la Unió Europea, el Tribunal Superior de Justícia va dictar una sentència el 9 de novembre de 2004 per incompliment de la Directiva de l'any 1979. Tanmateix, en el cas objecte de sentència s'analitzava si la pràctica de caça de tords amb parany permesa per la Comunitat Valenciana es podia fonamentar en alguna de les excepcions fixades a la Directiva, i es va arribar a provar que el nombre de tords, la caça dels quals amb parany estava autoritzada, sobrepassava àmpliament el límit de petites quantitats.

El Síndic va recomanar al Departament de Medi Ambient i Habitatge (DMAH) que, per mitjà de la Direcció General del Medi Natural, estudiés els elements que permetessin incloure la caça amb vesc dels ocells fringíl·lids dins d'una de les excepcions de la Llei 42/2007. Alhora, també va assenyalar que calia consultar si la Comissió Estatal esmentada més amunt havia establert topalls màxims de captura i els sistemes de control de compliment de les mesures que calia seguir abans i durant el període autoritzat per efectuar la captura o retenció.

L'informe elaborat per la Direcció General del Medi Natural va atendre les recomanacions del Síndic, ja que va acordar iniciar un estudi amb la participació i la col·laboració dels ocellaires federats a la Federació Catalana de Caça per valorar la selectivitat del mètode de captura amb vesc de les quatre espècies de fringíl·lids i iniciar els tràmits per proposar a la Comissió Estatal per al Patrimoni Natural i la Biodiversitat que valorés l'establiment dels topalls màxims de captura de les quatre espècies d'ocells fringíl·lids.

L'altre vessant rau en el fet que als jubilats ocellaires, que per raons diferents com ara la salut, l'edat o l'economia ja no cacen ni participen en certàmens ocellaires i l'afició dels quals se centra a reunir-se o a passejar els seus ocells, se'ls exigeixi haver de disposar no només de la targeta federativa de la Federació Catalana de Caça i ser membre d'una societat d'ocellaires federada, sinó també d'una llicència de caça vigent (Q 05433/08).

El DMAH ha acceptat el suggeriment d'estudiar la qüestió, conjuntament amb els ocellaires

La manca de resposta de la Direcció General del Medi Natural a una petició perquè es busqués una solució als jubilats, de manera que se'ls pogués lliurar algun tipus d'autorització per a la tinença d'aquests ocells, és el que va motivar la intervenció de la institució.

A criteri de la Direcció General la captura i/o tinença de les quatre espècies d'ocells fringíl·lids va associada a la finalitat de l'exhibició pública d'aquestes aus als concursos de cant tradicional. Per aquest motiu, segons la Direcció General, aquestes aus no es poden mantenir amb captivitat com si fossin canaris o periquitos. Així, també assenyala que les persones que les posseeixen, perquè en virtut d'una autorització excepcional les han capturat i, per tant, les tenen o exhibeixen en concursos de cant, tenen la condició de dipositàries. D'altra banda, l'informe de la Direcció indicava que el Departament estava estudiant incorporar una modificació en el text refós de la Llei de taxes i preus públics perquè la llicència de caça fos gratuïta per a les persones més grans de seixanta-cinc anys

El Síndic va assenyalar que la regulació d'aquesta autorització finalista també hauria de preveure la situació dels qui són tenidors d'aquestes espècies i, per les raons exposades, han deixat de caçar o de participar en certàmens. I si en són dipositàries implica que prèviament hi hagi d'haver un contracte de dipòsit o un dipòsit necessari en compliment d'una obligació legal; tanmateix el Text refós de la Llei de protecció dels animals no hi fa cap referència, i enlloc queda clar qui n'és el dipositant, és a dir, a qui s'ha de restituir l'objecte, en quin moment i quines són les obligacions del dipositari i del dipositant.

Per tant, el Síndic va suggerir que, si aquestes persones en són dipositàries, que així ho estableixi expressament la llei i el reglament, i també què s'ha de fer quan el posseïdor dels ocells vol deixar de participar als concursos de cant. I mentre la regulació no s'aprovi, va demanar que es trobés una solució per a aquests jubilats ocellaires.

Cal regular els permisos necessaris per ser dipositaris d'ocells i garantir la seguretat jurídica del dipositari

La Direcció General no s'ha pronunciat específicament sobre el suggeriment efectuat, sinó que planteja l'estudi d'una nova autorització específica de tinença amb caràcter finalista per a la cria en captivitat d'aquestes aus. El Síndic ha manifestat que la solució no hauria d'anar en la línia d'emetre una nova autorització, sinó saber què ha de fer l'ocellaire que ha caçat i ha exhibit públicament els seus ocells en concursos de cant i que, per raons diverses, vol deixar de participar en certàmens, però vol gaudir-ne traient-los a passeig o duent-los a la societat ocellaire. Per tant, el Síndic ha demanat al Departament més concreció en els estudis de la Direcció General per poder trobar una resposta que satisfaci el sector d'ocellaires jubilats, i també ha demanat conèixer quina ha estat la decisió adoptada amb relació a l'exempció en el pagament de la taxa per a la llicència de caça; decisió que ja es va adoptar a l'hora d'expedir la llicència per exercir la pesca recreativa als qui acreditessin la condició de jubilats.

La Llei 26/2009, de 23 de desembre, de mesures fiscals, financeres i administratives, ha declarat exempts de la taxa esmentada tots els subjectes passius més grans de seixanta-cinc anys.

3. Els locutoris

La proliferació d'establiments dedicats a locutoris telefònics dirigits a la població que necessita posar-se habitualment en contacte amb els seus països d'origen amb diferències horàries importants amb el nostre fa aparèixer nous conflictes per les molèsties que pot causar l'acumulació d'usuaris al carrer en horaris nocturns.

La queixa 04566/07 fa referència a les molèsties que genera l'activitat d'un locutori públic situat a la població de Vilanova i la Geltrú i la suposada manca d'activitat de l'Ajuntament per corregir la situació pertorbadora. Les molèsties estan originades per l'enrenou que causen els clients del locutori al carrer, enrenou que dura fins al tancament de l'establiment, passada la mitjanit.

La resposta de l'Ajuntament de Vilanova a la demanda d'informació del Síndic es va dilatar en el temps i quan es va produir va resultar insuficient. Igualment es va retardar la resposta a les consideracions finals.

> **Els ajuntaments han de regular els horaris d'activitat permesos pels locutoris**

La qüestió final raïa en el fet que l'activitat dels locutoris no està sotmesa a la Llei 8/2004, de 23 de desembre, d'horaris comercials i normativa en aquesta matèria concurrent, ja que són establiments prestadors de serveis i no venedors de productes tangibles. Aquest fet era la raó donada per l'Ajuntament per no intervenir-hi i fixar-hi una limitació horària.

Davant la singularitat d'aquests establiments, alguns ajuntaments han aprovat ordenances específiques en les quals s'ha establert un horari limitat de tancament, tenint en compte el desfasament horari amb els països als quals es truca més freqüentment.

El Síndic va suggerir aquesta possibilitat a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, que va respondre que iniciaria els tràmits per aprovar una nova ordenança reguladora d'establiments de serveis telefònics per a ús públic.

4. La substitució entre energies renovables

En aquest apartat, cal destacar les situacions en les quals l'Administració modifica el seu criteri inicial i, conseqüentment, procedeix a rectificar la seva actuació. En són exemples les queixes 01388/09 i 05241/09.

La queixa 05241/09 té l'origen en la denegació de l'Ajuntament de Bigues i Riells de la petició de substituir les plaques solars per una caldera de biomassa. La persona interessada va presentar, en data 5 de gener de 2007, la sol·licitud de llicència d'obres, la qual preveia la instal·lació de plaques solars, que li fou concedida en data 25 de maig de 2007.

No obstant això, el promotor de la queixa va demanar de substituir aquelles plaques solars per una caldera de biomassa, la qual cosa se li va denegar perquè el consistori entenia que la instal·lació d'una caldera de biomassa pot contribuir a l'aportació energètica d'aigua calenta sanitària com a complement a les plaques de captació d'energia solar, però en cap cas substituir-les.

El Síndic va posar de manifest a l'Ajuntament de Bigues i Riells que la base d'aquesta fonamentació denegatòria se situa en una interpretació de les determinacions del Codi tècnic de l'edificació (CTE), que porta a concloure que no hi pot haver cap edifici de nova construcció sense plaques solars, la qual cosa no és certa, motiu pel qual no es compartia aquell criteri restrictiu.

> **La substitució entre energies renovables no vulnera el Codi tècnic de l'edificació**

A més, va assenyalar que el Reial decret 1371/2007, de 19 d'octubre, que modifica el Reial decret 314/2006, de 17 de març, del Codi tècnic de l'edificació, a l'article 1, de la secció H4, sobre contribució solar mínima d'aigua calenta sanitària, donava resposta als interrogants que plantejava la decisió municipal i deixava clar que hi ha supòsits en què l'aportació via plaques solars pot ser nul·la.

L'apartat 1.1.2.a) d'aquest article estableix que es pot disminuir la contribució solar mínima quan es cobreixi aquesta aportació energètica mitjançant l'aprofitament d'energies renovables, processos de cogeneració o fonts d'energia residuals.

Per tant, el Síndic va considerar que la substitució de plaques solars per una caldera de biomassa encaixava dins el supòsit d'excepció previst a la norma, circumstància que va traslladar a l'Ajuntament de Bigues i Riells.

El consistori va acceptar el suggeriment del Síndic i va admetre la substitució total de les plaques solars per a la producció d'aigua calenta sanitària per una caldera de biomassa, per la qual cosa va concedir el permís per a la realització del canvi sol·licitat pel promotor de la queixa.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 04323/07 Q 00732/09 Q 01696/09 Q 00917/08	Descoordinació administrativa
Q 04396/08 Q 05433/08	Activitats que tenen a veure amb el medi natural
Q 04566/07	Els locutoris

Q 05241/08 Llicències en què l'Administració rectifica la seva posició

7.4. Impactes ambientals

1. La línia d'alta tensió entre Espanya i França

Als informes al Parlament dels anys 2006 i 2008 es va fer una menció destacada de les queixes rebudes en relació amb el projecte de construcció d'una nova línia elèctrica de 400 kV entre Sentmenat i la frontera francesa. D'entre totes les queixes rebudes, cal remarcar la queixa 00369/07, en la qual l'associació promotora qüestionava l'oportunitat del projecte i el traçat proposat pels que el van elaborar i relatava les mancances d'informació que, sobre aquest assumpte, planaven sobre els veïns i ciutadans més directament afectats pel pas de la futura infraestructura.

L'estudi d'aquest assumpte per part del Síndic va motivar la resolució d'11 de març de 2008, adreçada al Departament d'Economia i Finances, competent en matèria d'energia, i al Departament de Medi Ambient i Habitatge, competent en matèria d'espais naturals, i que es pot consultar al web de la institució.

> La responsabilitat del traçat d'aquesta línia elèctrica és de competència estatal

Aquesta resolució partia de dues premisses essencials. D'una banda, les limitacions del Síndic de Greuges per intervenir en qüestions relatives a la tramitació administrativa del projecte, atesa la competència estatal (Ministeri d'Indústria i Energia) per aprovar-les, i l'actuació parcial del Departament d'Economia i Finances (Direcció General d'Energia i Mines), reservada a la realització d'algunes actuacions administratives en virtut d'un conveni signat amb l'Administració de l'Estat l'any 1988, que li encomana la gestió d'algunes actuacions en relació amb línies elèctriques de competència estatal. De l'altra, la impossibilitat del Síndic d'entrar en l'esfera de discrecionalitat de què disposen les administracions públiques per a la gestió dels assumptes d'interès general, en virtut de la qual no li correspon pronunciar-se sobre l'oportunitat o la conveniència del projecte o sobre les seves característiques concretes, com ara el traçat o les diferents solucions tècniques previstes al projecte constructiu.

Tanmateix, el Síndic sí que va analitzar l'actuació del Departament d'Economia i Finances pel que fa a la informació i la participació ciutadana amb relació al projecte de nova línia, tenint en compte que, perquè els ciutadans puguin gaudir del dret a un medi ambient saludable i complir el deure de respectar-lo i protegir-lo, han de tenir accés a la informació mediambiental rellevant. La sensació que els promotors de les queixes feien arribar al Síndic era d'una certa opacitat de l'Administració a l'hora d'exposar l'abast del projecte, justificar-ne la necessitat i detallar-ne les característiques i les afectacions.

El Departament d'Economia i Finances va recordar els canals d'informació establerts entre el Ministeri i els ajuntaments afectats i va considerar suficients les iniciatives empreses en aquest àmbit. Així mateix, va al·legar la competència estatal sobre el projecte per no atendre el suggeriment del Síndic d'habilitar una pàgina web informativa.

En aquest sentit, el Síndic va constatar que les administracions implicades tampoc no havien emprès cap iniciativa que servís per recopilar la informació generada per l'Administració entorn de la futura línia i, en conseqüència, va proposar anar més enllà del compliment formal dels deures d'informació i de participació que asseguren els tràmits d'informació pública previstos a la normativa.

Per bé que el projecte sigui competència de l'Administració de l'Estat, la indiscutible incidència que té sobre la vida quotidiana de nombrosos ciutadans de Catalunya fa recomanable un acostament més profund de l'Administració de la Generalitat a les realitats que es veuran seriosament transformades per la construcció de la infraestructura. En aquest sentit, es troba a faltar un major esforç de l'Administració de la Generalitat a l'hora d'explicar amb detall les actuacions que es duran a terme al territori i les raons que justifiquen l'opció defensada per l'administració corresponent.

> La informació als ciutadans dels diferents aspectes que afecten aquesta línia elèctrica no va ser suficient

Amb aquesta finalitat, hauria estat adequat (tal com va suggerir el Síndic en la resolució d'11 de març de 2008 esmentada) l'habilitació d'una pàgina web adreçada especialment als ciutadans més directament afectats per la nova infraestructura, perquè pogues-

sin conèixer de primera mà l'abast de les afectacions que la nova línia tindrà sobre el seu patrimoni i el seu entorn més immediat.

El repte de participar en projectes d'aquesta magnitud exigeix a l'Administració l'esforç de disposar proporcionalment dels mitjans necessaris per garantir els drets d'informació, participació i resposta als ciutadans. Hi ha dubtes raonables per afirmar que, en aquest cas concret, s'ha respectat la proporció que caldria entre el volum del projecte i els mitjans previstos per garantir els drets esmentats.

Finalment, cal assenyalar que el mes de desembre de 2007 el Síndic va traslladar l'assumpte al Defensor del Poble Europeu perquè pogués estudiar-lo des de l'àmbit que li correspon, tot i que el mes d'octubre de 2009 aquest va decidir arxivar les seves actuacions, com també va fer la Comissió Europea el març de 2009, amb relació a la denúncia formulada per una suposada vulneració de la normativa europea en la tramitació i execució d'aquest projecte d'infraestructura.

Després de fer aquestes constatacions, el Síndic va cloure la seva intervenció en aquest assumpte. Tanmateix, amb la voluntat de col·laborar amb l'Administració de la Generalitat en la millora de les seves actuacions, el Síndic va recordar que l'Estatut d'autonomia de Catalunya (article 133) assenyala que a la Generalitat li correspon participar, per mitjà de l'emissió d'un informe previ, en el procediment d'atorgament de l'autorització de les instal·lacions de producció i transport d'energia que ultrapassen el territori de Catalunya.

Per això, i per a properes possibles ocasions, ha suggerit al Departament d'Economia i Finances que valori la possibilitat de fer servir aquest informe previ com a via idònia per proposar a l'Administració estatal l'adopció de les mesures d'informació i participació ciutadana pertinents per fer realitat els drets de totes les persones en aquests àmbits.

2. L'alarma social en el cas de les fuites de productes tòxics i la presència de residus als rius

Arran del coneixement de l'existència d'una fuita de partícules radioactives provinents de la central nuclear d'Ascó (CNA), durant el mes de novembre de 2007, es va obrir una actuació d'ofici amb la finalitat de recollir informació de les administracions afectades i analitzar fins a quin punt es podien haver vulnerat els drets de les persones que viuen a la rodalia de la CNA, dels treballadors de la CNA i dels que hi van anar de visita, quan els dirigents de la central ja coneixien l'existència d'aquella fuita i no ho havien comunicat encara al Consell de Seguretat Nuclear (CSN)(AO 01802/08).

De les respostes rebudes de les administracions a la petició formulada pel Síndic es poden extreure una sèrie de consideracions:

- El paper del Govern de Catalunya queda limitat a rebre la informació que li pugui subministrar el CSN, sense capacitat d'intervenir en el camp de la prevenció d'accidents, ni en l'orientat a la imposició de mesures correctores o propostes de sanció, un cop ha tingut lloc l'accident.

  Per aquest motiu, el Síndic ha recomanat que s'explorin les modificacions normatives necessàries per fer possible una major presència del Govern de Catalunya en l'execució en matèria de seguretat nuclear i per garantir un desplegament de les competències previstes a l'article 132.4 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, com a via per fer realitat el dret de totes les persones a viure amb seguretat i en un medi ambient respectuós amb la salut, tal com estableixen els articles 15 i 27, respectivament, del mateix Estatut.

> **Cal una regulació normativa en matèria de seguretat nuclear a Catalunya que millori la vigilància radiològica, la recollida i el trasllat d'informació**

- La necessitat d'assolir molta més transparència en els assumptes que afecten la CNA i més rapidesa en la comunicació als ajuntaments de qualsevol tipus d'incident, sense obviar la necessitat de millorar els protocols de seguiment de la vigilància radiològica dins i fora de la CNA.

  El tractament poc transparent dels incidents, o la manca d'informació ràpida i veraç al conjunt de la població, comporta l'aflorament de les pors i les malfiances envers aquest tipus d'energia i genera més inseguretat en les persones amb residència i/o treball en zones properes de la CNA.

  Els primers destinataris d'aquesta inseguretat són els ajuntaments, i malament poden contribuir a apaivagar alarmes socials, ja estiguin justificades o no, si ells mateixos tampoc no disposen de la informació.

Cal no oblidar que el Pla d'emergència nuclear exterior de les centrals nuclears d'Ascó i Vandellòs (PEN) atorga als ajuntaments un paper rellevant en la gestió de l'emergència; doncs bé, no hi ha un equilibri entre aquest paper i la nul·la informació que reben en cas d'incidents que no desemboquen en una situació d'emergència.

Per aquest motiu, el Síndic ha suggerit al Govern de Catalunya que estudiï la conveniència que, un cop rebudes les notificacions a què fa referència el protocol signat entre el Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació i el CNS, amb relació als incidents en instal·lacions i activitats nuclears i radioactives i en situacions d'emergència radiològica, el Govern de Catalunya les faci extensives com més aviat millor als ajuntaments de l'entorn de la CNA

En cas que es consideri que ha de ser el mateix Consell de Seguretat Nuclear qui faci arribar les notificacions directament als ajuntaments esmentats, s'ha suggerit que es propiciï una trobada d'alcaldes d'aquests municipis per tractar la qüestió i, si s'escau, plantejar-la al consell esmentat.

- L'incident, de 26 de novembre de 2007, hauria pogut tenir un impacte tremendament negatiu sobre els treballadors de la central i la població dels municipis propers. Pel fet de no informar el CSN fins el 4 d'abril de 2008, els directius de la CNA van obviar que la transparència i la informació rebuda a temps són la base d'un sistema de seguretat competent, tant des del punt de vista del medi ambient, com de la salut dels treballadors i la de les persones que viuen al voltant o que es poden veure afectades per un incident de característiques similars.

Les constants apel·lacions que contenen les diferents directives europees a la necessitat de subministrar als treballadors de les instal·lacions origen de l'emergència i a la població propera una informació ràpida i veraç són plenament aplicables a aquests supòsits de fuita radioactiva a l'exterior de les centrals nuclears, en què sense que se'n derivi una situació d'emergència general, representen uns incidents generadors de perill potencial i alarma social. La possibilitat d'exposició a un impacte radiològic no desitjat, conseqüència del mal funcionament d'una instal·lació de les característiques de la CNA, és un motiu més que suficient per afirmar que els drets dels treballadors de la CNA i de la població de l'entorn es van veure vulnerats pel comportament dels òrgans de direcció de la CNA.

I si això és aplicable als treballadors de la CNA i a la població de l'entorn, molt més difícil d'entendre resulta el fet que, malgrat conèixer l'existència de la fuita radioactiva, la direcció de les instal·lacions afectades deixés que la CNA fos visitada per terceres persones entre el novembre del 2007 i l'abril del 2008.

La central no va subministrar la informació adequada a temps

Això va portar el Síndic a suggerir al Govern de Catalunya que caldria crear nous sistemes de recollida i de trasllat de la informació en supòsits de fuites radiològiques (utilitzant fins al límit les tecnologies de la informació i la comunicació), pel que fa als treballadors de la CNA, des de la direcció de la mateixa CNA i, per a la població de l'entorn, des dels ajuntaments.

El Síndic de Greuges va arribar a la conclusió, i així ho va traslladar a les administracions afectades, que l'actuació dels gestors de la CNA podia haver vulnerat el dret a la seguretat de totes les persones i el de rebre una informació veraç per part del conjunt de la població; i pel que fa a l'Administració pública catalana, calia que s'avancés en la promoció normativa i de gestió en matèria de seguretat nuclear, en la millora dels protocols de seguiment de la vigilància radiològica, i en la millora dels sistemes de recollida de la informació i del trasllat d'aquesta informació als ajuntaments i a la població potencialment afectada, com a garantia del dret a disposar d'una informació ràpida i veraç.

Un altre cas que cal destacar en aquest apartat és l'actuació d'ofici 03674/09, iniciada arran de la parada no prevista que va tenir lloc en data 22 de juliol de 2009 cap a les 12 hores del migdia, a la planta d'àcid nítric d'Ercros a Tarragona, conseqüència d'una fuita que va comportar la formació d'un núvol de color vermellós-taronja de monòxid de nitrogen, visible des de l'exterior del recinte de l'empresa que va obligar al confinament de la població.

La finalitat de l'actuació d'ofici era recollir informació de les administracions afectades i esbrinar si de les actuacions o omissions de les administracions públiques implicades en el PLASEQCAT (Pla d'emergència exterior del sector químic de Catalunya) arran d'aquest incident s'havia pogut vulnerar el dret a la seguretat dels ciutadans del municipi de Tarragona i la rodalia.

El Síndic es va dirigir al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació i a l'Ajuntament de Tarragona per obtenir informació amb relació als interrogants plantejats.

La resposta del Departament d'Interior va ser insuficient, motiu pel qual el Síndic en va demanar una ampli-

ació pel que fa als avisos a la població i, en concret, sobre la difusió de l'avís de confinament de la població per mitjà de les emissores de ràdio que especifica el PLASEQCAT.

Així mateix, va demanar informació sobre la constitució del CCA (Centre de Comandament Avançat) i els altres grups que estableix el PLASEQCAT (grups d'ordre i logístic, sanitari, control ambiental) i sobre les actuacions que va fer el CECAT (Centre de Coordinació Operativa de Catalunya) amb seu a Tarragona, i el CECAT amb seu a Barcelona.

> **La valoració de comportaments en el cas de la fuita tòxica ha de permetre millorar l'aplicació del PLASEQCAT**

Pel que fa a l'Ajuntament de Tarragona, el Síndic va sollicitar informació addicional sobre la difusió dels avisos a la població per les emissores de ràdio locals i sobre la constitució dels grups que estableix el PLASEQCAT. No obstant això, a hores d'ara està pendent la resposta d'ambdues administracions a la petició efectuada pel Síndic.

En aquest apartat, també cal fer referència a l'actuació d'ofici 05277/08, relativa a la retirada dels llots del riu Ebre a Flix, motivada per la demora detectada a l'hora de posar en marxa i de materialitzar els treballs destinats a la descontaminació del riu Ebre en aquest terme municipal.

Un cop es va verificar l'existència de residus perillosos dins de la llera del riu Ebre –a l'embassament existent a Flix– es van fer un seguit d'estudis per intentar determinar-ne l'abast i quin podia ser el millor sistema per retirar-los. L'alarma social creada va ser ràpidament apaivagada davant la sensació que l'Administració actuava, tenint en compte les reunions, els estudis, els pressupostos i els projectes que dia rere dia omplien els mitjans de comunicació.

El pas del temps, el contacte amb diferents autoritats i el fet d'haver rebut trucades i visites de ciutadans i entitats que insten la intervenció supervisora del Síndic, atesa la sensació que s'han paralitzat les actuacions, és el que ha conduït el Síndic a adreçar-se a l'Ajuntament de Flix i al Departament de Medi Ambient i Habitatge.

Fins ara el Síndic ha rebut resposta de l'Ajuntament de Flix, que ha facilitat una relació cronològica de les actuacions, des del 9 de setembre de 2004, data en què surt al descobert l'existència de milions de tones de residus sòlids tòxics a la llera del riu Ebre, entre Riba-roja i Flix, fins al 22 de setembre 2009, en què la ministra de Medi Ambient i Medi Rural i Marítim respon a una pregunta al Senat en què explica que el retard en l'inici de les obres es deu a les tasques per garantir mesures en cas d'emergència. Aquesta darrera resposta concorda amb la informació que facilita la comissió de seguiment dels sediments tòxics, de la qual formen part representants del Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí, de la Confederació Hidrogràfica de l'Ebre, d'organismes del Departament de Medi Ambient i Habitatge i de l'Ajuntament de Flix, reunida a Flix el 17 de setembre de 2009, quan va anunciar un nou pla d'actuacions que afectarà 71 municipis de les comarques del Baix Ebre, el Montsià, el Priorat, la Ribera d'Ebre i la Terra Alta, i que ha de servir per millorar l'abastament d'aigua.

3. Les estacions depuradores

Arran d'un escrit de l'Ajuntament de Vallirana referit a la manca de sanejament de les aigües residuals de diverses urbanitzacions situades al municipi de Vallirana, el Síndic va iniciar l'actuació d'ofici 05505/08.

Inicialment, el PSARU 2002 (Programa de sanejament d'aigües residuals urbanes) preveia dues actuacions de sanejament en alta al municipi de Vallirana, tot i que la revisió del PSARU duta a terme l'any 2005 en va posposar una (El Lledoner) per a l'escenari 2006-2008 i l'altra (Can Julià) per a l'escenari 2009-2014. Aquesta situació va obligar l'Ajuntament a instal·lar a càrrec seu sengles depuradores provisionals per resoldre els dèficits de sanejament de les urbanitzacions esmentades.

En vista d'això, el Síndic ha demanat informació al Departament de Medi Ambient i Habitatge sobre els motius que justifiquen els canvis en el PSARU que afecten les esmentades actuacions previstes a Vallirana i quina ha estat la intervenció de l'Agència Catalana de l'Aigua amb relació a les depuradores provisionals. Després d'aquesta sol·licitud d'informació, el Síndic ha tingut coneixement de l'Acord del Govern de la Generalitat, de 3 de novembre, sobre la declaració d'ocupació urgent dels béns i els drets afectats d'expropiació per les obres del Projecte d'obra per a la construcció de l'estació depuradora d'aigües residuals i constructiu dels col·lectors en alta del Lledoner.

4. La degradació de l'entorn i les obligacions de les administracions

En els informes anuals dels anys 2006 i 2007 ja es va tractar la problemàtica plantejada reiteradament en aquesta institució pel que es pot considerar un

entorn degradat, traduït en parcel·les en mal estat de manteniment, i també per la brutícia que sovint es genera al voltant dels contenidors d'escombraries, ja sigui perquè no n'hi ha prous o per l'incivisme de la gent quan hi diposita les deixalles.

La percepció de la degradació de l'entorn és una constant de les queixes que rep el Síndic

Tal com es va posar de manifest als informes anuals esmentats, la protecció del medi és competència pròpia dels municipis, tal com estableix el Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya i, per tant, les administracions poden actuar de forma subsidiària quan els particulars no compleixen les seves obligacions.

El denominador comú de les queixes rebudes al Síndic és el fet que els particulars s'han dirigit prèviament al seu ajuntament per informar-lo i reclamar-li la necessitat que es netegin les parcel·les en mal estat properes als seus domicilis, pel risc d'incendis i per la manca d'higiene i salubritat que comporta per la zona on es troben ubicades. L'Administració, però, s'ha mostrat inactiva davant les seves reclamacions.

Cal una actitud més proactiva dels ajuntaments en la neteja de parcel·les en mal estat, a càrrec dels seus propietaris

Així, de les nombroses queixes rebudes en aquesta matèria se'n desprèn que els ajuntaments poques vegades tenen una actitud proactiva davant les reclamacions dels particulars, circumstància que sovint justifiquen en les dificultats econòmiques en què es troben les finances municipals.

No obstant això, el Síndic reitera la possibilitat d'actuació subsidiària de l'Administració per resoldre de forma àgil i eficaç la situació irregular, sens perjudici que, posteriorment, es repercuteixi als propietaris de les parcel·les en les quals s'ha fet la neteja les despeses generades per les actuacions portades a terme.

En aquest sentit, la queixa 02823/09 és un exemple de parcel·les amb un manteniment deficient . En aquest cas, es tracta del mal estat d'una parcel·la ubicada a Cerdanyola del Vallès.

L'Ajuntament va informar el Síndic que havia dictat una ordre d'execució, per resolució d'alcaldia, per la qual s'ordenava a la propietària del solar l'execució, en el termini d'un mes, dels treballs de neteja de brutícia i matolls de la seva finca, amb la finalitat de restablir les condicions de seguretat i salubritat pública i evitar el perill d'incendis.

No obstant això, per diferents motius, la notificació de l'ordre d'execució no es va dur a terme de forma efectiva fins passat un any, sense que, posteriorment, la propietària complís l'ordre d'execució dictada.

El Síndic va posar de manifest a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès que per evitar dilacions en aquest tipus d'expedients, res no impedia que fos el mateix Ajuntament qui executés subsidiàriament les obres necessàries per garantir el bon estat de la parcel·la si la seva propietària no ho feia en el termini fixat, tal com estableix l'article 98 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Tot això sens perjudici que, un cop dutes a terme les obres, se li pogués exigir a la propietària les despeses generades per aquesta actuació. En aquest cas, l'Ajuntament també va imposar a la propietària del solar una multa coercitiva per l'incompliment de l'ordre d'execució.

D'acord amb aquesta informació, el Síndic es va dirigir novament al consistori perquè l'informés de les actuacions que havia dut a terme després dels nous requeriments efectuats a la propietària del solar.

L'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès ha donat resposta al Síndic i l'ha informat del compliment parcial de l'ordre d'execució dictada, motiu pel qual ha ordenat completar la neteja efectuada.

Una altra queixa rebuda és la Q 01899/09, en la qual una veïna del municipi de Sant Cebrià de Vallalta denuncia la manca d'actuació de l'Ajuntament pel que fa a l'estat de conservació d'una parcel·la que confronta amb casa seva, plena de matolls i herbes.

La resposta del municipi a la petició del Síndic ha estat que la persona propietària finalment ha netejat la parcel·la esmentada i que l'Ajuntament ha recomanat que se'n faci un manteniment com a mínim tres cops l'any.

N'és un altre exemple la queixa 05021/08, formulada per veïns d'una urbanització de la Pobla de Montornès, mitjançant la qual denuncien la situació de brutícia i abandonament de solars situats al passeig de l'Estació d'aquest municipi, que encara continua, tot i les seves reclamacions.

L'informe de l'Ajuntament assenyala que ha insistit fins a defallir perquè els propietaris dels solars els edifiquin, però que no ho ha aconseguit.

No obstant això, el Síndic ha recordat al consistori que l'article 189 del Decret legislatiu 1/2005, de 26 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme, estableix que les persones propietàries de tota classe de terrenys, construccions i instal·lacions han de complir els deures d'ús, conservació i rehabilitació establerts per aquesta llei, per la legislació aplicable en matèria de règim de sòl i per la legislació sectorial. Així mateix, disposa que les persones propietàries o l'Administració han de sufragar el cost derivat dels deures esmentats. Els ajuntaments han d'ordenar, d'ofici o a instància de la persona interessada, l'execució de les obres necessàries per conservar les condicions esmentades, sens perjudici que si s'incompleix injustificadament aquesta ordre d'execució, l'Administració pugui adoptar mesures d'execució forçosa.

Per tant, si els propietaris dels solars no compleixen els requeriments de l'Administració, aquesta pot executar subsidiàriament aquesta obligació (article 98 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú), així com imposar multes coercitives per incompliment de l'ordre d'execució, tal com estableix l'article 217 del Text refós de la Llei d'urbanisme.

L'execució subsidiària, les multes coercitives i la incoació d'expedients sancionadors són els mecanismes que té l'Administració per fer complir els seus requeriments

Si tot i les multes coercitives, els propietaris dels solars no compleixen els requeriments de l'Ajuntament, tenint en compte que l'article 207 del Text refós de la Llei d'urbanisme tipifica com a infracció urbanística lleu l'incompliment del deure de conservació dels terrenys, les urbanitzacions, les edificacions, els rètols i les instal·lacions en general en condicions de salubritat i decòrum públic, el consistori pot decidir la incoació d'un expedient sancionador.

Finalment, una mesura més dràstica és la que preveu l'article 189, apartat 5, que estableix que l'incompliment de l'ordre d'execució a què fa referència l'apartat 3 habilita l'Administració a incloure la finca en el Registre Municipal de Solars sense Edificar, als efectes del que estableixen l'article 171 i els articles concordants.

Per això, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que executi subsidiàriament les obres necessàries en aquests solars i que repercuteixi en els propietaris les despeses causades, a banda d'imposar-los les multes coercitives corresponents. Actualment, encara està pendent la resposta de l'Ajuntament al suggeriment del Síndic.

Un altre focus important de queixes per un entorn degradat són les relatives als contenidors d'escombraries, ja sigui perquè són insuficients, pel lloc on s'han ubicat o per l'incivisme de la gent a l'hora de llençar les deixalles.

Les queixes per la manca de manteniment en què es troben els contenidors d'escombraries han augmentat

En la queixa 01805/09 una veïna de Canyelles va denunciar la ubicació d'uns contenidors d'escombraries situats al davant de casa seva. També feia una incidència especial en el lamentable estat en què es troba l'entorn d'aquells contenidors, ja que les escombraries es deixen fora.

La resposta de l'Ajuntament a la petició d'informació del Síndic posa de manifest que la preparació d'encaixos a la vorera per ubicar els contenidors de brossa s'havia fet als punts de la urbanització en què havia estat possible.

Així mateix, l'Administració posa en relleu que els punts de recollida han de ser propers i a una distància raonable dels llocs de producció d'aquests residus, en aquest cas, dels habitatges. També destaquen que l'orografia de la urbanització és complicada i la ubicació dels punts de recollida dels residus s'ha de modular per aquest factor. Per aquest motiu, l'amplada, els pendents o la visibilitat dels carrers en alguns punts fa que, per la seguretat del trànsit rodat, no sigui oportú ubicar-hi contenidors o nuclis de recollida.

Pel que fa als residus que són fora dels contenidors, que l'Ajuntament anomena *voluminosos* (sofàs, televisors, cadires, etc.), el consistori informa que la ciutadania els pot portar a la deixalleria municipal (amb bonificació a la taxa de brossa per fer-ne ús) o, si ho desitja, trucar al ser-

vei municipal de recollida domiciliària de residus voluminosos que presta gratuïtament l'Ajuntament dos cops per setmana.

Malgrat això, l'incivisme ha fet necessari que l'Ajuntament també hagi de disposar d'un altre servei, que és la recollida dels voltants dels contenidors, que s'emporta a la deixalleria tot el que incívicament s'abandona al costat els contenidors de rebuig i que, com que no és residu de rebuig, l'empresa que buida aquests contenidors no es pot endur.

L'Ajuntament de Canyelles considera que l'interès particular, quant a rebutjar la ubicació dels contenidors i els nuclis de recollida a les proximitats del domicili on els té emplaçats, no pot anar en contra de l'interès general pel simple argument de no voler que estiguin situats a prop de casa, ja que es descuida el criteri de proximitat i la facilitat d'ús d'aquests contenidors per part de la ciutadania a qui van destinats.

> **Les campanyes de formació cívica poden millorar alguns aspectes generadors de brutícia que afecten l'interès general**

Per aquesta raó, l'Administració considera que des de la ubicació actual dels contenidors es recullen els residus d'una zona àmplia de la urbanització, ja que més enllà de l'habitatge de la promotora de la queixa els pendents impedeixen l'accés dels camions. Així mateix, també s'han instal·lat al nucli de selectiva proper a l'habitatge de la promotora de la queixa uns contenidors brossa de més capacitat per minimitzar desbordaments.

D'altra banda, el Síndic entén que la ubicació dels contenidors d'escombraries en un indret o un altre és una decisió discrecional de l'Ajuntament, sempre que la solució adoptada sigui prou motivada.

En el cas plantejat, els serveis tècnics de l'Ajuntament consideren que aquella és la millor ubicació per donar servei a tota la zona. Tot i això, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que ampliï la freqüència del servei de recollida dels contenidors ubicats a tocar de l'habitatge de la reclamant.

La queixa 01709/09, al seu torn, exposa les molèsties per sorolls i pudors que causen a un veí de Sabadell els contenidors ubicats just a sota de casa seva.

El Síndic es va dirigir a l'Ajuntament de Sabadell per demanar informació, el qual va justificar el canvi d'ubicació dels contenidors en el fet de minimitzar els perjudicis en cas que s'incendiessin, motiu pel qual es van traslladar davant d'una paret de patis sense finestres. Pel que fa a les molèsties per pudors dels contenidors, l'Ajuntament considera que es fa difícil fer complir els horaris als usuaris dels contenidors, ja que caldria un vigilant per a cada parada de contenidors.

En la queixa 05224/08 una veïna de Vallirana va denunciar la ubicació d'uns contenidors de la seva urbanització i el fet que sempre estiguessin plens i amb restes d'escombraries a terra.

El Síndic va suggerir, d'acord amb l'informe facilitat per l'Ajuntament i amb la documentació que havia aportat la promotora de la queixa, que s'ampliés el nombre de contenidors, a banda d'ampliar la freqüència de recollida en aquell indret. La resposta del consistori va ser que els contenidors eren suficients entre setmana, tot i que va reconèixer que en caps de setmana i durant les vacances d'estiu i Setmana Santa podien arribar a no ser-ho.

D'acord amb aquesta argumentació, el Síndic novament va suggerir que s'ampliés la freqüència de recollida d'escombraries en aquell indret, en els períodes de més afluència de gent a la urbanització, suggeriment que a hores d'ara està pendent de resposta.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 00369/07	Una línia d'alta tensió
A/O 03674/09	Una fuita tòxica
A/O 01802/08	Incident en una central nuclear
A/O 05277/08	Retirada d'uns llots tòxics del riu Ebre
A/O 05505/08	Estacions depuradores
Q 02823/09 Q 01899/09 Q 05021/08	Parcel·les en mal estat
Q 01709/09 Q 01805/09 Q 04754/08	La ubicació de contenidors d'escombraries

7.5. La protecció dels animals

La preocupació dels titulars de les explotacions porcines per complir la normativa del benestar animal i, concretament, el Reial decret 1135/2002, de 31 d'octubre, sobre normes mínimes per a la protecció dels porcs, està sent objecte de tractament a la institució en la queixa 00779/09.

Aquestes normes mínimes estableixen tot un seguit de requisits que han de complir les condicions de cria a les explotacions de porc; condicions que impliquen incrementar o ampliar les instal·lacions, per a la qual cosa s'ha previst un règim transitori fins a l'1 de gener 2013. En resposta al manament de la Unió Europea de regular el règim sancionador corresponent en cas d'incompliment de la normativa del benestar animal es va aprovar la Llei estatal 32/2007, de 7 de novembre, per a la cura dels animals, la qual fixa un quadre d'infraccions i sancions que dota d'eficàcia jurídica les obligacions establertes a la normativa aplicable.

El fenomen de l'assetjament rural (*mobbing* rural) no ha contribuït a facilitar la tasca als ramaders que necessiten ampliar les seves instal·lacions, ja que els ajuntaments han optat per aprovar planejaments urbanístics que deixen les granges existents i legalitzades en situació de fora d'ordenació o de volum disconforme perquè els usos admesos al lloc on hi ha la instal·lació no són compatibles amb els d'aquella activitat. En conseqüència, això impossibilita obtenir llicències municipals d'ampliació i, al seu torn, l'adaptació de les granges al compliment dels requisits fixats a la normativa vigent, per la qual cosa el titular es veu abocat a tancar l'explotació en arribar la data límit per un incompliment no volgut de la norma.

Aquesta situació –que no ha estat contradita per l'Administració– va motivar que el Síndic s'adrecés al Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural (DAAAR) perquè l'informés dels estudis encarregats per analitzar el panorama descrit i les mesures previstes per evitar els tancaments no volguts d'instal·lacions legalitzades.

El Departament reconeix que, al marge dels terminis, força amplis, d'adaptació de les explotacions, el procés pot comportar en molts casos modificar i adaptar-ne les estructures, amb la conseqüent necessitat de sollicitar els permisos o les llicències dels òrgans competents, sovint els ajuntaments, i que la normativa urbanística que despleguen no afavoreix, de vegades, el desenvolupament normal de l'activitat, encara que faci força temps que hi estiguin ubicades.

En aquest sentit, el Departament informa del paper que li assigna la Llei 18/2001, de 31 de desembre, d'orientació agrària de Catalunya, davant les modificacions del planejament que vulguin tirar endavant els ajuntaments, ja que la disposició addicional cinquena disposa que el departament competent ha d'emetre un informe durant la tramitació de les figures del planejament urbanístic a l'efecte de preservar el sòl agrari, especialment en aquelles zones sotmeses a una forta pressió urbanística, i ha d'emetre un informe preceptiu i vinculant (quan no hi hagi plans sectorials agraris) sobre els efectes i les repercussions que, entre d'altres, els projectes i les actuacions d'interès públic en sòl no urbanitzable puguin causar al funcionament normal de l'activitat de les explotacions agràries que en puguin resultar afectades.

Tanmateix, el Síndic va entendre que calia saber també quin era o seria el paper del Departament no només davant de futurs canvis de planejament, sinó davant la normativa urbanística aprovada i en vigor, és a dir, la que ha col·locat la granja existent i legalitzada en situació irregular amb la impossibilitat de complir la normativa del benestar animal.

El DAAAR no ha previst mecanismes per facilitar a les explotacions porcines l'adaptació a la normativa del benestar animal

La resposta facilitada ha posat de manifest que el Departament no té prevista cap actuació ni tampoc ha impulsat, dissenyat o aprovat cap mesura destinada a ajudar els titulars de les explotacions porcines que no puguin fer front a l'adaptació de les granges per les raons exposades més amunt. Tenint en compte que aquesta situació pot afectar diferents titulars d'explotacions, el Síndic s'hi ha tornat a adreçar per exposar que el Departament no pot fonamentar la seva inhibició sobre la base d'assenyalar que no disposa de competències prou àmplies per poder anar més enllà de les atribucions que tenen els ajuntaments amb relació a l'atorgament d'autoritzacions, permisos o llicències. I si això és així, el que cal és cercar la concertació entre el DAAAR i els ajuntaments per garantir que l'aplicació del Reial decret 1135/2002 no afecti de manera irreversible els titulars de les instal·lacions amb dificultat d'adaptació.

En aquest sentit, el Síndic ha apuntat que la concertació podria acordar mesures de caràcter preventiu, de foment i compensatòries perquè els qui no puguin adaptar les seves instal·lacions legalitzades puguin veure garantits els principis de seguretat jurídica i el de confiança legítima. El Síndic argumenta que, malgrat que el caràcter retroactiu de les disposicions normatives que obliguen a l'adaptació de les explotacions porcines no col·lideix amb l'article 9.3 de la Constitució espanyola, en tant que no és una mesura sancionadora no favorable o restrictiva de drets individuals, això no vol dir que no pugui col·lidir amb un principi constitucional, com el de seguretat jurídica. Tot i això, aquest principi ha de ser modulat de manera que no es pot configurar com un dret dels ciutadans al manteniment d'un determinat règim, perquè, altrament, duria a una petrificació de l'ordenament jurídic.

Els efectes que ha tingut la transposició de les directives comunitàries en l'ordenament jurídic, no ha d'impedir el fet de prendre consciència de quin és el panorama urbanístic real i vigent i quines possibilitats hi ha perquè els titulars de les explotacions porcines puguin complir les disposicions, un cop transcorregut el període transitori. Per tant, si els efectes que cal esperar davant d'una manca d'adaptació involuntària ha de ser la revocació de la llicència per canvi de criteri, aquesta revocació podria ser objecte d'avaluació en cada cas concret per determinar la indemnització procedent pel tancament obligat, però involuntari, de l'explotació.

El Síndic ha demanat al Departament que l'informi de la seva decisió en vista de les consideracions exposades més amunt, tant pel que fa a les mesures de foment i de caràcter compensatori que caldria articular un cop conegui cadascun dels casos i pel que fa a la conveniència d'analitzar prèviament quantes instal·lacions no podran adaptar-s'hi a causa del planejament municipal existent.

D'altra banda, també cal fer esment de l'actuació d'ofici 02222/09, iniciada arran de la preocupació manifestada per diferents alcaldes al Síndic, amb relació a la problemàtica de les gosseres municipals com un greuge dels ajuntaments davant del Govern de la Generalitat, i el marc legal que avala l'obligatorietat de mantenir les gosseres municipals, amb la prohibició expressa del sacrifici dels animals d'ençà de la publicació de la Llei 22/2003, de 4 de juliol, de protecció dels animals.

El Síndic es va dirigir al Departament de Medi Ambient i Habitatge per demanar informació, amb l'objectiu de conèixer l'impacte econòmic sobre les finances municipals que suposa complir la Llei de protecció dels animals, la previsió del Govern de la Generalitat de polítiques tendents a alleugerir la càrrega dels municipis i, finalment, per conèixer quin tipus de col·laboració presta la Generalitat de Catalunya als municipis que ho demanen.

> **El manteniment de gosseres municipals afecta les finances locals de manera important**

La resposta del Departament ha estat exhaustiva. En cal destacar la creació d'un grup de treball per al seguiment dels objectius de la Llei de protecció dels animals per part del Departament, format per diferents sectors relacionats amb els animals de companyia, representants de la Federació de Municipis de Catalunya i l'Associació Catalana de Municipis i Comarques, i de la Diputació de Barcelona. L'informe també recull les convocatòries de subvencions previstes, fins i tot les iniciades abans de l'entrada en vigor de la prohibició del sacrifici, alhora que apunta els aspectes en els quals col·labora amb els municipis que ho demanen.

No obstant això, per constatar les dificultats reals amb què es troben els municipis, el Síndic s'ha dirigit a dotze municipis elegits de forma aleatòria, per demanar que l'informin de la problemàtica amb què es troben amb relació a la gestió de les gosseres municipals.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00779/09	La prevenció en l'aplicació de les normes sobre benestar animal
AO 02222/09	L'impacte financer de les gosseres municipals

7.6. Relacions amb les administracions

Tal com detallen els apartats anteriors, a escala municipal es viuen massa sovint situacions de manca d'activitat de les administracions davant les denúncies dels veïns en matèries que afecten la seva qualitat de vida i el dret a la intimitat.

Aquesta circumstància es transfereix igualment a les seves relacions amb el Síndic, de manera que acostuma a ser habitual que els ajuntaments que més retarden les respostes al Síndic siguin els que més retarden les solucions per als seus conciutadans queixosos.

La falta de recursos tècnics, de mitjans econòmics, de coneixement o els intents –no limitats en el temps– de mediacions que són percebudes per qui es queixa com a simples maniobres dilatòries poden explicar aquesta situació. D'altra banda, és notable la preocupació de la majoria d'ajuntaments per limitar l'impacte acústic al carrer, a les entrades i les sortides dels establiments de concurrència pública, la qual cosa requereix la coordinació entre administracions, especialment en els aspectes dissuasoris i preventius.

El cert és, però, que la majoria d'ajuntaments intervenen davant les queixes dels veïns i que cada cop més s'adrecen a la institució per contrastar parers o per buscar suport i orientació sobre la manera de resoldre un conflicte d'aquesta naturalesa.

Per la seva banda, el Departament de Medi Ambient i Habitatge, no obstant alguns retards en la tramesa de la documentació requerida, acostuma a col·laborar amb el Síndic, malgrat que, en algun cas, ho faci des de posicions poc obertes, especialment quan hi ha alguna afectació econòmica directa o indirecta.

7.7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixa 01308/08

Manca d'actuació de l'Ajuntament del Perelló davant les reclamacions pels sorolls d'un hotel

Un cop estudiada tota la informació, el Síndic recorda que, de conformitat amb l'apartat 4.5 de l'annex 10 de la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, un cop instal·lats els elements d'aïllament caldrà que un tècnic competent n'acrediti l'eficàcia i que no se superen els valors fixats a la Llei. El Síndic també recorda que no pot ser que l'establiment disposi de dues llicències ambientals i que, per tant, cal corregir aquesta situació i deixar una de les llicències sense efecte. Finalment, el Síndic suggereix que es duguin a terme totes dues accions.

Pendent de resposta a la resolució

Queixa 03425/07

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Barcelona i del Departament de Governació i Administracions Públiques davant la queixa pels sorolls d'un casal de gent gran

Un cop valorada tota la informació, el Síndic recorda al Departament de Governació i Administracions Públiques, d'una banda, la presumpta absència d'una tasca de verificació i, de l'altra, que la implementació de les mesures per solucionar el problema queda en mans de la voluntat del responsable del centre i, per tant, no són mesures permanents. Finalment, el Síndic suggereix que s'actuï en col·laboració i coordinació amb el DGAP per inspeccionar el centre i determinar la incidència acústica que produeix en el domicili afectat. A banda d'això, cal verificar el problema de l'aparell d'aire i de les canonades d'aigua, que continuen generant molèsties.

Accepta la resolució

Queixa 00467/08

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Calafell per la música nocturna d'un hotel

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix revisar l'autorització atorgada a l'hotel a fi d'adequar-la a les circumstàncies que l'Ajuntament té potestat d'autoritzar dins del caràcter extraordinari de les activitats, i alhora adequar els períodes horaris i els nivells sonors màxims admesos a les disposicions normatives de rang superior a l'Ordenança. Per al desenvolupament d'una activitat eventual, d'acord amb la definició del Decret 239/1999, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el catàleg dels espectacles, les activitats recreatives i els espectacles públics sotmesos a la Llei 10/1990, de 15 de juny, sobre policia de l'espectacle, les activitats recreatives i els establiments públics, l'hotel ha de saber que ha de tramitar una llicència específica.

Accepta parcialment la resolució

Queixa 03493/07

Manca d'actuació de l'Ajuntament del Vendrell davant les molèsties de sorolls per les festes musicals d'un hotel

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recorda la conveniència de verificar si els limitadors acústics són suficients per posar fi a l'increment sonor detectat. Recorda també l'obligació d'autoritzar les activitats musicals que es duen a terme amb motiu de festes populars o bé de tramitar-ne una llicència ambiental si les activitats s'estenen durant tot el període estival.

Accepta la resolució

Queixa 02915/08

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera davant les reclamacions per molèsties per sorolls d'un antic pavelló esportiu habilitat com a establiment musical

Un cop valorada tota la informació de l'expedient, el Síndic suggereix que, en cas de tenir intenció de continuar utilitzant l'antic pavelló municipal per a l'exercici d'activitats recreatives, s'iniciï el procediment específic per a activitats municipals de l'article 51 de l'Ordenança municipal reguladora de la intervenció integral, i recorda l'obligació d'incorporar un estudi d'impacte acústic, de conformitat amb l'article 18 de la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica.

Accepta la resolució

Queixa 03046/07

Manca d'actuació i de resposta de l'Ajuntament de Cervelló davant les reclamacions per les molèsties de música en una pista municipal fins a altes hores de la matinada

Un cop estudiada la informació, el Síndic recorda que tots els actes estan subjectes a determinades condicions recollides, bàsicament, en l'article 9 de la Llei 10/1990, de 15 de juny, de policia d'espectacles. Finalment, el Síndic recorda que aquestes activitats necessiten obtenir autorització de la delegació territorial de la Generalitat de Catalunya, tal com preveu l'article 4.2.b de l'Ordre IRP/181/2007, de 30 de maig, sobre horaris d'activitats recreatives.

Accepta la resolució

Queixa 02455/08

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Sallent davant de reclamacions per molèsties de sorolls d'un envelat permanent al barri

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recorda el deure legal de corregir la situació descrita i denunciada pels promotors de la queixa, de manera que es compleixi la normativa descrita i s'eviti als veïns molèsties que no han de suportar. Igualment recorda el deure legal de disposar d'ordenança reguladora de la contaminació per soroll i vibracions.

Accepta la resolució

Queixa 02629/08

Manca de resposta de l'Administració davant les reclamacions fetes per no poder abocar les aigües residuals de forma adequada

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que el Departament de Medi Ambient i Habitatge, possiblement de comú acord amb el Departament de Política Territorial i Obres Públiques lideri una iniciativa que, tenint en compte la importància del problema i tots els factors que hi concorren, permeti aplicar una solució provisional primer i definitiva més tard.

Accepta la resolució

Queixa 01389/07

Manca d'actuació del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació davant les reclamacions per incompliment a diferents llocs de Girona del reglament de màquines recreatives i d'atzar

Pel que fa a la manca d'actuació del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació davant les reclamacions per incompliment a diferents llocs de Girona del reglament de màquines recreatives i d'atzar, el Síndic suggereix que s'adoptin les mesures adients per complir les consideracions que s'expressen per a cadascun dels llocs on hi ha instal·lades màquines recreatives.

Accepta la resolució

Queixes 02977/05 i 03320/07

Disconformitat per la manca d'actuació de l'Ajuntament de Tossa de Mar davant les seves queixes pels sorolls d'una discoteca i un bar

Un cop valorada tota la informació, el Síndic suggereix a l'Ajuntament diverses mesures i recorda l'adaptació de la seva Ordenança a la normativa vigent, de protecció contra la contaminació acústica.

No accepta la resolució

Queixes 01822/05 i 01823/05

Disconformitat amb el funcionament de l'Ecoparc-2 de Can Cabanyes de Montcada i Reixac

En relació amb la disconformitat amb el funcionament de l'Ecoparc-2 de Can Cabanyes de Montcada i Reixac, el Síndic recorda al consistori, d'una banda, que s'avaluï la incidència acústica de l'activitat i del trànsit rodat que la instal·lació genera en el domicili afectat; i de l'altra, que en el procés d'avaluació es tingui en compte la zonificació acústica del municipi de Santa Perpètua de Mogoda i el fet que la masia es troba en una zona de sensibilitat acústica alta. El Síndic també recomana que, per dur a terme aquest mesurament, el Departament de Medi Ambient i Habitatge es coordini amb els ajuntaments de Montcada i Reixac i de Santa Perpètua de Mogoda.

Accepta la resolució

Queixa 03318/08

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Vic davant les reclamacions per sorolls produïts per un local habilitat com a equipament cultural

Un cop valorada tota la informació de l'expedient, el Síndic suggereix que se suspengui qualsevol activitat al local fins que el centre no disposi de l'acta de control inicial favorable. Aquest control cal que el faci una entitat col·laboradora de l'Administració, tal com disposa l'article 11 de l'Ordenança municipal de la intervenció integral en les activitats i instal·lacions, que posi èmfasi en la certificació, si escau, de l'eficàcia de les mesures previstes en el projecte per no ultrapassar els nivells sonors previstos a la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica.

Pendent de resposta a la resolució

Queixa 00449/07

Manca d'actuació de l'Administració davant la contaminació per amiant en una empresa de Cerdanyola del Vallès

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix les mesures següents: Localitzar els punts on hi hagi abocaments de fibrociment i focus actius amb fibres d'amiant per actuar sobre aquests punts i evitar nous focus de contaminació del medi i de la salut; actuar sobre els punts contaminats prèviament localitzats per tal de descontaminar-los i eliminar-ne la perillositat; elaborar plans de salut i protocols de vigilància per a les persones afectades (malalts passius) per aplicar-los amb caràcter immediat; incoar, d'ofici, un expedient de responsabilitat patrimonial amb l'objectiu d'investigar si existeix nexe causal que fonamenti una responsabilitat administrativa i l'exercici d'una acció de rescabalament contra l'empresa productora; estudiar la viabilitat d'establir ajuts per als afectats; estudiar el desenvolupament de possibles intervencions per donar resposta als problemes identificats dins del Pla de salut en el context del nou mapa sanitari, sociosanitari i de salut pública aprovat per l'Acord del Govern 90/2008, de 20 de maig, i acordar la retirada dels productes que contenen amiant.

Accepta la resolució

8. RELACIONS LABORALS I PENSIONS

8.0. Relacions laborals i pensions en xifres

8.1. Relacions laborals

1. Introducció
2. Atur i formació
3. Ajuts per a la promoció de l'ocupació autònoma. Subvencions i ajuts
4. Expedients de regulació d'ocupació
5. Inspecció de treball

8.2. Pensions

1. Introducció
2. Pensions de jubilació
3. Pensió de viduïtat condicionada
4. Pensions especials derivades d'amnistia

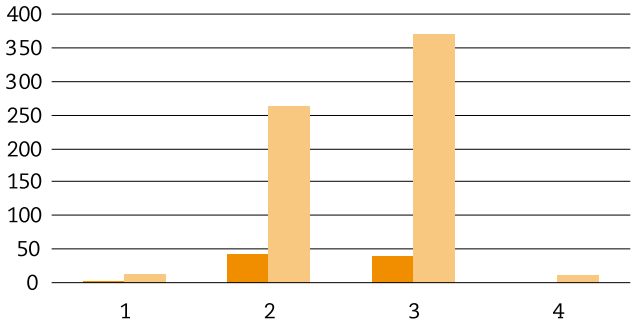
8.3. Relacions amb les administracions

8.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

8.0. Relacions laborals i pensions en xifres

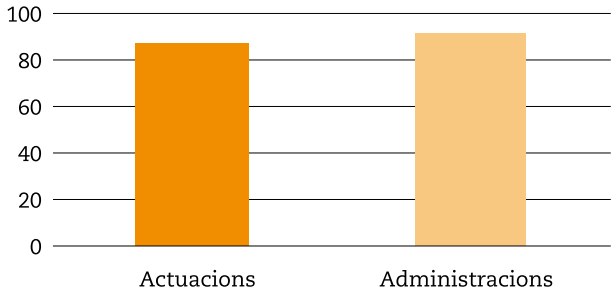
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2009

		AO	Q	C	Total
1	**Pensions especials republicans**	**0**	**3**	**14**	**17**
	Indemnització per privació de llibertat	0	3	5	8
	Pensions especials republicans	0	0	7	7
	Altres	0	0	2	2
2	**Seguretat Social**	**0**	**43**	**262**	**305**
	Pensions contributives INSS	0	20	145	165
	Seguretat Social	0	6	63	69
	Tresoreria General de la Seguretat Social:	0	2	42	44
	Altres	0	15	12	27
3	**Treball**	**1**	**39**	**372**	**412**
	Conciliació vida familiar	0	0	9	9
	ERO (Expedients reguladors d'ocupació)	0	5	11	16
	Formació (SOC i altres)	1	8	46	55
	INEM	0	10	81	91
	Inserció laboral	0	0	25	25
	OTG (Oficines de treball de la Generalitat)	0	3	11	14
	Riscos psicosocials	0	2	3	5
	Treball	0	0	163	163
	Altres	0	11	23	34
4	**Treball i Pensions**	**0**	**1**	**11**	**12**
	Total	**1**	**86**	**659**	**746**



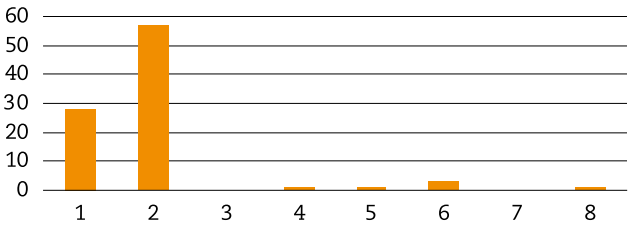
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	83	83
Dues administracions afectades	4	8
Total	**87**	**91**



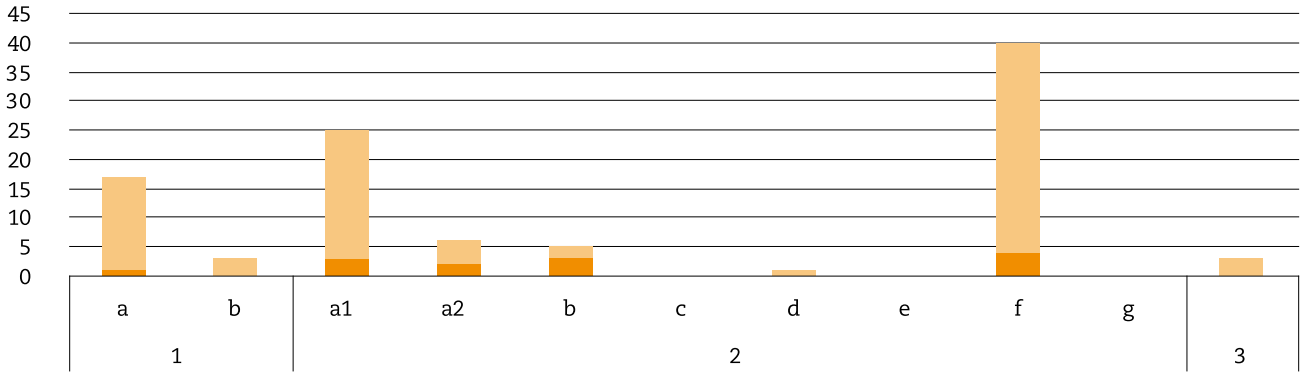
c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2009

	Tipus d'administració	AO	Q	Total
1	Administració autonòmica	1	27	**28**
2	Administració general de l'Estat	0	57	**57**
3	Administració institucional	-	-	**-**
4	Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	1	0	**1**
5	Administració de justícia	0	1	**1**
6	Administració local	0	3	**3**
7	Serveis d'interès general	-	-	**-**
8	Altres administracions	0	1	**1**
	Total	**2**	**89**	**91**



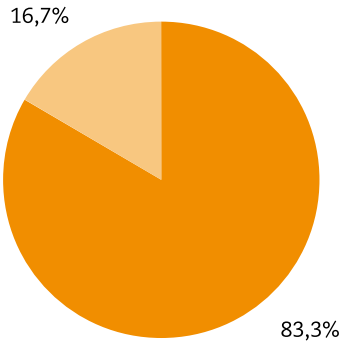
d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2009

		<2009	2009	Total	
1	**En tramitació**	**1**	**19**	**20**	**20,00%**
a	Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	1	16	17	17,00%
b	Pendent de resposta a la resolució del Síndic	0	3	3	3,00%
2	**Actuacions finalitzades**	**12**	**65**	**77**	**77,00%**
a	Actuació correcta de l'Administració:	5	26	31	31,00%
	a_1 Abans de la intervenció del Síndic	3	22	25	25,00%
	a_2 Després de la intervenció del Síndic	2	4	6	6,00%
b	Accepta la resolució	3	2	5	5,00%
c	Accepta parcialment la resolució				0,00%
d	No accepta la resolució	0	1	1	1,00%
e	No col·labora				0,00%
f	Tràmit amb altres ombudsman	4	36	40	40,00%
g	Desistiment del promotor				0,00%
3	**No admesa**	**0**	**3**	**3**	**3,00%**
	Total	**13**	**87**	**100**	**100,00%**



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	5	83,3%
Accepta parcialment la resolució	0	0,0%
No accepta la resolució	1	16,7%
Total	**6**	**100,0%**



8.1. Relacions laborals

1. Introducció

Un any més els conflictes individuals i col·lectius relatius a les relacions juridicolaborals, objecte d'algunes queixes, han obligat el Síndic a orientar els afectats, pel que fa als seus drets i les accions conseqüents, i també a intervenir-hi quan s'han observat irregularitats de l'Administració laboral.

La presentació d'expedients de regulació d'ocupació per acomiadaments col·lectius davant l'autoritat laboral ha comportat l'actuació del Síndic, a fi de revisar l'actuació de l'Administració laboral en la comprovació de les causes invocades pels afectats en els expedients, en la valoració dels plans socials que les empreses de més de cinquanta treballadors han d'adjuntar a l'expedient i en els terminis que l'Administració té per resoldre.

La protecció per desocupació, juntament amb la formació i els programes d'ocupació perquè els aturats puguin trobar feina com més aviat millor, sense esgotar el sistema de prestacions per desocupació, ha incidit de nou en algunes queixes, de la qual cosa dóna compte l'apartat sobre ajuts, formació, foment de l'ocupació i promoció autònoma en les polítiques actives.

Sembla que les polítiques actives del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) tendeixen a potenciar els plans d'ocupació en detriment de les escoles taller, sobre les quals s'exposa la problemàtica observada enguany pels treballadors docents. Els compromisos subscrits entre el Govern i els agents sindicals i empresarials de Catalunya impulsen les polítiques d'ocupació, de manera que es destina la majoria de recursos als plans d'ocupació local, a la formació de les persones aturades, a l'ajut temporal extraordinari per a autònoms i al foment de l'autoocupació, i també a la millora del SOC.

La inserció en el treball s'ha de continuar fent efectiva en determinats col·lectius, especialment, promovent l'accés de les persones discapacitades a un lloc de treball, repte que continua pendent, malgrat la revisió, un cop acceptades les recomanacions del Síndic, dels ajuts i de les subvencions per al foment d'accions per a la millora de l'ocupabilitat i la inserció laboral, per mitjà dels programes laborals per a la diversitat. Certament, els programes de suport a aquestes empreses d'inserció per a les persones afectades s'ha millorat, de nou, amb l'Ordre TRE/509/2009, de 2 de novembre, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió d'ajuts i de subvencions als programes d'igualtat d'oportunitats en el treball: programes laborals per a la diversitat.

És tasca del Govern de Catalunya la millora de l'ocupació, ja que des de l'any 1997 en té transferides les competències. La crisi econòmica continua afectant desfavorablement el mercat laboral i l'atur. Cal, doncs, intensificar la intermediació per mitjà del SOC, com ja s'està fent amb el portal Feina activa, i continuar fomentant l'autoocupació i la formació d'emprenedors com es fa amb el pla Inicia. També el Govern de l'Estat ha hagut de fer front a l'atur i a la protecció de persones desocupades (Llei 27/2009, de 30 de desembre, de mesures urgents per al manteniment i el foment de l'ocupació) i la Llei 14/2009, d'11 de novembre, per la qual es regula el programa temporal de protecció per desocupació i inserció, ha ampliat la protecció per desocupació als treballadors que hagin esgotat les prestacions i es trobin en situacions de necessitat per manca de rendes i es comprometin a seguir l'itinerari actiu d'inserció laboral.

Pel que fa al suport a les persones treballadores autònomes, tant el Govern de l'Estat com la Generalitat estan compromesos en l'aplicació de l'Estatut del treball autònom (Llei 20/2007, d'11 de juliol, de l'Estatut del treball autònom), i en les subvencions per promoure'l (Reial decret 1300/2009, de 31 de juliol, de mesures urgents d'ocupació destinades als treballadors autònoms i a les cooperatives i societats laborals). El Síndic de Greuges ja va presentar un informe monogràfic sobre la protecció dels treballadors autònoms l'any 2006.

2. Atur i formació

Com a continuació del que recollia l'informe de l'any anterior, una de les funcions del SOC és gestionar la intermediació laboral pel que fa a les ofertes i les demandes en el mercat de treball. En aquesta línia, aquest any cal esmentar la presentació de la queixa 04314/09, en què la promotora es va dirigir al Síndic de Greuges manifestant que, des que estava inscrita en el SOC, mai no s'havien posat en contacte amb ella per oferir-li una feina. El Departament de Treball va informar que les oficines de treball de la Generalitat de Catalunya treballen dia a dia per a l'ocupació i la millora de feina de les persones ciutadanes que s'hi troben inscrites, i els ofereixen tant un servei personalitzat d'informació, d'orientació i d'assessorament per assolir un lloc de treball de qualitat, com una àmplia selecció de cursos formatius per facilitar-los aquesta inserció laboral.

En aquest cas concret, la persona interessada havia estat adreçada a diferents accions de formació complementària, havia rebut, en diverses ocasions, atenció personalitzada per part del personal de l'oficina de treball i se l'havia derivat a participar en quaranta ofertes de feina entre el maig de 2008 i la data actual, casos en els quals se li va consultar la disponibilitat. A partir d'aquí, s'enviava el seu currículum a l'empresa o bé es derivava l'empresa directament a la

persona interessada. No obstant això, en cap d'aquestes ofertes l'empresa corresponent va seleccionar-la.

En qualsevol cas, el SOC va assegurar que es continuaria donant el suport i el servei que calgués a la persona interessada per aconseguir que trobés una ocupació adequada al seu perfil professional.

Davant d'aquesta informació, el Síndic va finalitzar les actuacions, ja que no va constatar cap indici d'actuació irregular per part de l'Administració de treball.

Cal continuar afavorint la intermediació en el mercat laboral a fi de potenciar l'ocupació

Pel que fa a les accions que el Departament duu a terme per potenciar la formació davant l'atur, cal destacar la queixa 03211/09, en què el promotor plantejava la impossibilitat de poder accedir als cursos subvencionats per la Unió Europea per mitjà del Fons Social Europeu, pel fet de treballar fora de Catalunya, malgrat viure-hi. El Departament de Treball va informar que treballar fora de Catalunya no és cap motiu d'exclusió d'aquests cursos de formació. N'hi ha prou que la persona interessada tingui la residència a Catalunya i faci la inscripció a l'oficina de treball que li correspongui, en funció de la seva adreça postal. En cap cas l'accés al curs es denega pel fet de treballar fora de Catalunya.

També pel que fa a la formació, i amb motiu de diverses consultes amb representants de personal docent i de suport de les escoles taller, cases d'oficis i tallers d'ocupació, amb relació als programes públics d'ocupació–formació, s'ha exposat a la institució la situació en la qual es troba aquest personal, que es dedica a la formació de treballadors en alternança amb l'ocupació.

Els afectats manifesten la seva preocupació per la situació precària que pateixen, pel fet que la seva relació sigui jurídica laboral temporal. La majoria dels afectats treballen des de fa més de deu anys en aquestes condicions i demanen que s'estudiï la possibilitat d'establir mecanismes de contractació laboral dirigits a garantir l'estabilitat en l'ocupació, amb contractes en la modalitat de fixos discontinus.

Sens perjudici d'informar els afectats de la manca d'irregularitat de les administracions actuants, el Síndic va considerar oportú obrir l'actuació d'ofici 01461/09 i va suggerir al Departament de Treball que analitzés la problemàtica i que avalués la possibilitat de modificar el tipus de contracte i la relació laboral d'aquest personal, estable i fix, de manera que fos compatible amb la temporalitat dels programes.

Corresponent a la recomanació del Síndic, el Departament va indicar que el personal esmentat es contractava d'acord amb el que disposa l'Ordre ministerial, de 14 de novembre de 2001, en què s'estableixen els programes dels plans d'acció per a l'ocupació del regne d'Espanya, elaborats pel Govern d'acord amb les directrius d'ocupació europees, i la relació jurídica laboral temporal és, generalment, en la modalitat de contractes d'obra i servei.

També va assenyalar a la institució que els projectes estan regulats per la normativa estatal i cofinançats per l'Estat i el Fons Social Europeu. Per això, la Generalitat pot desplegar els programes, però no pot variar les característiques essencials de la normativa estatal.

No obstant això, i amb independència d'aquest posicionament, el Departament ha reiterat la problemàtica personal i laboral que significa aquesta qüestió per als treballadors dels projectes en les diverses reunions que ha mantingut amb el Servei Públic d'Ocupació Estatal (SPEE), així com la necessitat de trobar-hi una solució. Així, la Generalitat de Catalunya continuarà treballant en col·laboració amb la resta d'administracions afectades per prioritzar i avançar en aquesta problemàtica, i així oferir millors condicions laborals a les persones interessades.

Atès, doncs, que es va acceptar parcialment la recomanació es va finalitzar l'actuació d'ofici recordant els compromisos de continuar avançant en les negociacions amb la resta d'administracions públiques.

Això no obstant, amb motiu dels compromisos assolits entre el Govern de la Generalitat i les principals organitzacions sindicals i patronals de Catalunya a finals de desembre de 2009, sembla que la tendència és prescindir de les escoles taller per potenciar els plans d'ocupació local (POL), com a mesures per impulsar les polítiques d'ocupació, independentment de les mesures de formació (A/O 01461/09).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03211/09	Àmbit d'actuació del SOC
Q 04314/09	Manca d'ofertes per part del SOC
A/O 01461/09	Personal docent de les escoles taller i cases d'ofici

3. Ajuts per a la promoció de l'ocupació autònoma. Subvencions i ajuts

Cal destacar que aquest any s'han rebut diverses queixes relacionades amb els ajuts per a la promoció

d'ocupació autònoma que gestiona el Departament de Treball de la Generalitat.

Les subvencions a la promoció de l'ocupació autònoma tenen com a finalitat contribuir al finançament dels projectes destinats a la constitució en treballadors autònoms o per compte propi de persones en atur que figurin inscrites a les oficines de treball de la Generalitat.

D'una banda, algunes de les queixes han estat relacionades amb la tramitació d'aquests ajuts. Així, en la queixa 02646/09, el promotor posava de manifest que, malgrat complir tots els requisits exigits, el Departament de Treball li havia denegat l'ajut perquè no es trobava al corrent de les seves obligacions tributàries. El Departament de Treball, d'acord amb el que el mateix interessat havia autoritzat, es va dirigir a l'Administració tributària perquè emetés un certificat sobre les obligacions tributàries de l'interessat. En dues ocasions, amb dos mesos de diferència, l'Administració tributària va emetre un certificat negatiu i, arran d'això, el Departament de Treball va denegar-li l'ajut. Davant d'això, l'interessat va liquidar de manera immediata el seu deute i va presentar un recurs d'alçada al qual va adjuntar un nou certificat de l'Administració tributària, aquest cop positiu.

L'interessat va acudir al Síndic perquè no estava d'acord amb la desestimació d'aquest recurs. Tanmateix, en aquest cas, d'acord amb la informació de què es disposava, no es van apreciar indicis d'actuació administrativa irregular, ja que, tal com determinaven les bases dels ajuts, en relació amb les obligacions tributàries, cal estar-hi al corrent abans del moment en què es dicti la proposta de resolució de concessió, requisit que l'interessat no complia.

D'altra banda, en la queixa 01873/09, es va posar de manifest un altre problema relacionat amb aquests ajuts. Concretament, la interessada es queixava perquè es va donar d'alta al Règim especial de treballadors autònoms (RETA) l'1 de març de 2008 i va presentar la sol·licitud d'ajut l'1 d'agost. Mitjançant una resolució de 5 de desembre, li van denegar la subvenció perquè la sol·licitud havia estat presentada fora de termini, d'acord amb l'Ordre TRE/311/2008, vigent en aquell moment.

Es dóna la circumstància que, en el moment en què la interessada es va donar d'alta, la normativa reguladora establia que podien ser beneficiàries dels ajuts les persones físiques en situació d'atur que s'haguessin constituït en treballadors autònoms en l'exercici pressupostari en el qual sol·licitessin l'ajut, l'any 2008 en el cas de la interessada.

Mentrestant, la publicació i l'entrada en vigor de l'Ordre TRE/311/2008, de 20 de maig, derogava l'Ordre TRI/380/2006, que només es mantenia aplicable per a les sol·licituds presentades anteriorment a l'entrada en vigor de l'Ordre de 2008.

Així, amb la publicació de la nova ordre s'escurçava el termini de presentació de sol·licituds, sense preveure situacions com la de la interessada, que, sobtadament, es va trobar amb la impossibilitat de poder accedir als ajuts. La nova ordre no preveu cap disposició transitòria que resolgui aquesta circumstància, la qual cosa provoca inseguretat jurídica i indefensió a la interessada i a totes les persones que es van trobar en la mateixa situació.

> **La modificació de la normativa no hauria de perjudicar les expectatives dels drets dels afectats**

El Síndic va considerar que el canvi en el termini de presentació de les sol·licituds no hauria de perjudicar les persones que tenen una perspectiva que de sobte es veu frustrada. És per això que va suggerir al Departament de Treball que donés una solució a les persones que, tot i complir la resta de requisits, no haguessin pogut optar a aquests ajuts, que revisés d'ofici totes les sol·licituds que haguessin estat denegades per aquest motiu i que obrís un nou període de presentació de sol·licituds per atendre aquestes situacions.

Tanmateix, el Departament de Treball va considerar que no hi va haver cap inseguretat jurídica ni indefensió i es van finalitzar les actuacions, ja que no va acceptar els suggeriments.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01873/09	Desacord amb la denegació de l'ajut
Q 02646/09	

4. Expedients de regulació d'ocupació

El nombre d'expedients de regulació d'ocupació (ERO) s'ha incrementat molt notablement l'any 2009, respecte de l'any passat. Catalunya, a més, ha estat la comunitat autònoma on hi ha hagut més treballadors afectats per un ERO. El Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya ha de vetllar perquè aquesta eina no s'utilitzi per a una altra finalitat, és a dir, ha de ser molt curós en la tramitació de tot el procediment i en la comprovació de les causes que el provoquen.

En aquest sentit, cal destacar la queixa que han fet arribar al Síndic els representats d'una empresa pels perjudicis que els ha causat una tramitació suposadament defectuosa d'un ERO per part de l'autoritat laboral (Q 04491/09).

Concretament, es va donar el cas que, un cop passat el termini que tenia l'autoritat laboral per resoldre, sense haver-ho fet, l'empresa va enviar als treballadors un burofax en què els comunicava l'extinció del seu contracte de treball. Tot i així, al cap d'alguns dies, els van notificar la resolució administrativa mitjançant la qual no s'autoritzava l'ERO i amb data dins del termini legal per dictar-la.

Davant d'aquesta resolució, l'empresa va presentar recurs d'alçada que va ser estimat, va deixar sense efecte la resolució impugnada i autoritzava l'ERO basant-se en un error material en la data de la resolució impugnada.

Del reconeixement d'aquest error material se'n desprèn que, en el termini legalment establert (15 dies), no es va emetre la resolució i, d'acord amb la normativa, en aquests casos s'entén autoritzada la mesura extintiva proposada en la sol·licitud. I, en cas de resolució expressa posterior, només pot confirmar aquest silenci positiu.

Davant d'això, el Síndic es va dirigir novament al Departament per demanar una ampliació d'informació, fent una especial referència a la informació relativa a la tramitació de l'ERO. El Síndic resta a l'espera de rebre aquesta informació.

> **Cal continuar vetllant perquè la tramitació dels expedients de regulació d'ocupació es faci amb el màxim rigor legal**

En una altra queixa, els promotors consideraven que l'empresa havia pogut modificar els criteris de selecció dels afectats en l'expedient, ja que no s'havia presentat la llista definitiva de personal afectat a l'autoritat laboral fins una setmana després que s'autoritzés l'extinció de les relacions laborals i, per tant, es podia haver produït una situació de discriminació (Q 04948/09).

Sens perjudici que s'haguessin emprès les accions oportunes es va sol·licitar informació, a fi d'analitzar la tramitació del procediment i poder valorar la presumpta discriminació dels afectats. A hores d'ara, es resta a l'espera de rebre aquesta informació.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04491/09	Perjudicis arran de la tramitació de l'ERO
Q 04948/09	Presumpta vulneració de la interdicció de discriminació

5. Inspecció de treball

Després d'estudiar l'assumpte que plantejaven algunes queixes sobre l'actuació de la Inspecció de Treball i Seguretat Social, atès que es tracta d'una entitat inspectora dependent, encara, del Ministeri de Treball i d'Immigració, es van trametre totes les queixes al Defensor del Poble. A data d'avui, encara no s'ha tancat l'acord definitiu sobre els termes del traspàs del personal i dels mitjans materials que quedaran adscrits a l'Agència Catalana d'Inspecció de Treball, en compliment del que estableix l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

Malgrat això, sí que es va trametre al Departament de Treball una queixa sobre la disconformitat amb l'actuació del Centre de Seguretat i Salut Laboral (CSSL), sobre el termini atorgat per a la correcció dels riscos i de les deficiències detectats durant la visita d'un dels seus tècnics (Q 02893/09).

Atès que les consideracions del Departament de Treball i les conclusions exposades en l'informe del CSSL de Barcelona eren legítimes i avalaven tant l'actuació administrativa com les actuacions del tècnic i, així mateix, es va informar la institució que s'havia ampliat el termini inicial, el Síndic va finalitzar les seves actuacions.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02893/09	Disconformitat amb l'actuació inspectora

8.2. Pensions

1. Introducció

Malgrat la millora de la gestió observada aquests darrers anys en les prestacions de la Seguretat Social, confiada a l'entitat gestora de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (d'ara endavant INSS), s'han continuat rebent queixes per problemes recurrents en matèria de pensions, la qual cosa ha motivat que el Síndic es coordinés amb el Defensor del Poble per a la tramitació corresponent.

La disconformitat amb les resolucions sobre la incapacitat permanent, emeses per l'INSS, continuen

arribant a la institució. El Síndic ha informat els interessats sobre la possibilitat de recórrer contra la resolució administrativa en primer lloc i, en cas de desestimació de la reclamació prèvia a la via judicial, d'acudir a la jurisdicció social, aportant tota la documentació i els informes mèdics que acreditin el desacord manifestat.

També s'ha rebut alguna queixa en relació amb els expedients iniciats per percepcions indegudes de prestacions en un cas de desocupació i, en un altre, de complement per mínims. En ambdós casos, a priori, i d'acord amb la documentació que van aportar els interessats, no s'apreciava cap irregularitat.

> **Una vegada més, diversos col·lectius de pensionistes s'adrecen al Síndic reclamant la modificació del règim jurídic de les pensions**

La manca de reconeixement del treball domèstic per compte propi i la regulació de l'acció protectora de què ha de ser dotat continua preocupant la institució, ja que s'han rebut algunes consultes d'aquest col·lectiu. Els intents d'integrar el sistema de protecció de les treballadores de la llar al Règim general de la Seguretat Social o, com a mínim, intentar-ne l'homogeneïtzació han estat fins ara infructuoses. Això no obstant, el Govern de l'Estat pretén homogeneïtzar aquest règim de protecció amb el règim general, tal com el Síndic havia demanat en una antiga recomanació sobre aquesta problemàtica (Q 00834/02. Treballs domèstics i protecció pel sistema de la Seguretat Social, BOPC núm.409, de 26 de març de 2003).

Recentment, el Govern de l'Estat ha regulat la reducció de l'edat de jubilació per a les persones amb discapacitat igual o superior al quaranta-cinc per cent amb l'aprovació del Reial decret 1851/2009, de 4 de desembre, pel qual es desplega l'article 161 bis de la Llei general de la Seguretat Social pel que fa a l'anticipació de la jubilació dels treballadors amb discapacitat en grau igual o superior al quaranta-cinc per cent.

Finalment, el Síndic continua seguint la problemàtica, ja escassa, sobre les mesures de reparació de les persones que van patir privació de llibertat per motius polítics i les indemnitzacions previstes per a aquest col·lectiu, objecte de recomanacions del Síndic per agilitar-ne la tramitació i facilitar-ne la prova per acreditar la privació de llibertat i, en definitiva, l'accés als beneficis indemnitzatoris.

2. Pensions de jubilació

2.1. Jubilació anticipada i penalització de la pensió

Un ciutadà amb més de quaranta-sis anys de cotització a la Seguretat Social es va quedar sense treball i va sol·licitar la pensió de jubilació anticipada. En la seva queixa plantejava la problemàtica del càlcul de la base reguladora de la pensió i dels coeficients reductors, cosa que afecta un àmbit de l'activitat pública competència de l'Administració de l'Estat, concretament l'INSS (Q 05493/09).

Sens perjudici i independentment del resultat de les reclamacions que hagués pogut formular l'interessat contra les resolucions de l'INSS, es va trametre la queixa al Defensor del Poble. Això no obstant, considerant la penalització de la quantia de la seva pensió, es va indicar a l'interessat que el Síndic havia formulat diverses recomanacions al Ministeri de Treball i Afers Socials, ara d'Immigració, per mitjà del Defensor, sobre l'aplicació de les revisions de les pensions, i també dels coeficients reductors, en la jubilació anticipada abans dels seixanta-cinc anys, a fi que es poguessin recuperar o que no fossin tan restrictius.

Aquestes recomanacions no es van acceptar expressament, però la Llei 35/2002, de 12 de juliol, de mesures per a l'establiment d'un sistema de jubilació gradual i flexible, va reduir els coeficients reductors, quan la causa de jubilació no depengués de la voluntat del treballador i es tinguessin més de quaranta anys cotitzats, com podria ser el cas de l'afectat, en el qual es passava del vuit al sis per cent de reducció, depenent de les circumstàncies de la desocupació.

> **Cal poder recuperar els coeficients reductors en arribar a l'edat legal de jubilació**

El Síndic havia denunciat, en diverses ocasions, l'aplicació de coeficients reductors de les pensions i havia recomanat la possibilitat de recuperar-los en complir l'edat dels seixanta-cinc anys. Això no fou acceptat i només s'ha aconseguit, com ja s'ha indicat, la reducció dels esmentats coeficients (dos punts) que, en el cas que provinguin d'un ERO o cessament involuntari en el treball, entre altres supòsits, representaria passar d'una reducció del quaranta per cent

al trenta per cent, és a dir, amb coeficients reductors minorats.

Aquests coeficients, però, continuen existint i el Ministeri de Treball i Immigració, tot i haver-los eliminat en diversos supòsits, com és el cas del recent Reial decret 1851/2009, de 4 de desembre, per als treballadors amb discapacitat superior al quaranta-cinc per cent, ha indicat que, en cas de recuperar-los o reduir-los més, es podrien causar perjudicis i situacions de desigualtat amb la resta de treballadors que cotitzen a la Seguretat Social, cosa que no s'adequaria als principis establerts a la Constitució espanyola.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05493/09	Disconformitat amb el càlcul de la base reguladora

2.2. RETA i minsa pensió contributiva de jubilació

El promotor de la queixa va exposar les seves objeccions a la minsa pensió de jubilació que percebia. Tot i no tenir competències en matèria de seguretat social, ja que la gestió de les pensions contributives no ha estat traspassada a la Generalitat de Catalunya, el Síndic ha formulat diverses recomanacions sobre les minses pensions i sobre la problemàtica de la jubilació anticipada per eradicar les limitacions i les restriccions que l'interessat indicava en el seu escrit (Q 00565/09).

La seva situació, però, es devia al fet que el darrer règim en el qual havia cotitzat fixava el règim pel qual s'havia de calcular la pensió (RETA), amb l'inconvenient que només tenia dos anys cotitzats en els darrers quinze, per la qual cosa li quedava una pensió molt minsa, sense poder percebre la pensió mínima que fixa el Govern de l'Estat, ja que tenia rendes de treball o capital superiors a les quanties establertes per poder-hi accedir. En tot cas, no se'n va desprendre cap irregularitat de l'INSS.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00565/09	Desacord amb la pensió reconeguda

3. Pensió de viduïtat condicionada

El Síndic ha continuat rebent queixes de vídues que no poden accedir a la pensió de viduïtat i es queixen per la denegació de la prestació per part de l'INSS.

Sens perjudici de no observar cap irregularitat en l'actuació de l'entitat gestora i de traslladar les queixes al Defensor del Poble, des de la modificació operada per la Llei 40/2007, de 4 de desembre, el règim jurídic de la pensió de viduïtat ha introduït nous requisits per poder accedir al dret a la prestació.

Recentment, la disposició transitòria 18 de la Llei 26/2009, de 23 de desembre, de pressupostos generals de l'Estat per a l'any 2010, ha modificat el règim jurídic del reconeixement del dret a la pensió de viduïtat, que no ha quedat condicionat al fet que la persona divorciada o separada judicialment sigui creditora de la pensió compensatòria, quan entre la data de la separació o el divorci i la del fet causant de la pensió de viduïtat hagi transcorregut un període de temps no superior a deu anys, el vincle matrimonial hagi tingut una durada mínima de deu anys i, a més, es compleixin determinades condicions.

> **El Govern de l'Estat ha corregit la situació de les vídues que havien renunciat a percebre la pensió compensatòria de separació o divorci**

Així doncs, s'ha resolt un problema plantejat en moltes queixes, que impedia l'accés a la pensió i que el Síndic denunciava des de l'any 2007 (Q 02943/09 i Q 04697/09).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02943/09 Q 04697/09	Desacord amb la denegació de la pensió de viduïtat

4. Pensions especials derivades d'amnistia

Enguany han estat molt poques les queixes en relació amb les sol·licituds d'indemnització per haver patit privació de llibertat com a conseqüència de la Guerra Civil espanyola. En el cas de la queixa 00695/09 es van denegar els beneficis, per tal com no s'acreditava la privació de llibertat del pare de la interessada.

Certament, de la informació rebuda del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació se'n desprenia, en síntesi, que no hi havia cap document que acredités que el pare de la interessada hagués patit privació de llibertat dintre de l'estat espanyol, ni en camps de concentració, de treball o batallons disciplinaris del règim franquista.

D'altra banda, la interessada va poder formular la sol·licitud, d'acord amb el nou període atorgat per la Llei 16/2001, de 29 de novembre, període en què es va tornar a obrir sense subjecció a termini, ja que es va acceptar la recomanació del Síndic en la Llei catalana 21/2005, de 29 de desembre, de mesures financeres.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00695/09	Manca de prova

8.3. Relacions amb les administracions

Les relacions del Síndic amb les entitats gestores de l'Institut Nacional de la Seguretat Social i del Servei Públic d'Ocupació Estatal s'han produït per mitjà de la coordinació regular amb el Defensor del Poble, llevat de determinats casos sobre la Inspecció de Treball, en què, tot i que encara no ha estat traspassada a la Generalitat, s'ha actuat en coordinació amb el Departament de Treball, que ha col·laborat diligentment amb el Síndic en totes les queixes que s'han admès a tràmit i se li han enviat.

8.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Actuació d'ofici 04932/08

Modificació de la Llei general de la Seguretat Social en matèria d'IT i atur en cas de malaltia greu

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recomana als grups parlamentaris que estudiïn fer la iniciativa parlamentària i tramitar la corresponent proposició de Llei de modificació de la Llei general de la Seguretat Social, a fi de millorar la protecció social dels malalts i corregir l'esmentada situació.

Accepta la resolució

Actuació d'ofici 04987/08

Sobre la jubilació dels agents de duanes i el desplegament de la disposició addicional vint-i-sisena de la Llei 40/2007, sobre un conveni especial amb la Seguretat Social que els garanteix una pensió

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recomana que es desenvolupi la disposició addicional vint-i-sisena de la Llei 40/2007, de 4 de desembre, de mesures en matèria de Seguretat Social, i que es millorin les pensions causades en el desenvolupament d'aquesta disposició addicional.

Accepta la resolució

9. SALUT

9.0. Salut en xifres

9.1. Introducció

9.2. Llistes d'espera

9.3. Història clínica compartida

9.4. Salut reproductiva
1. Reproducció assistida
2. Planificació familiar
3. Contracepció d'emergència
4. Fecundació in vitro

9.5. La síndrome de sensibilitat química múltiple

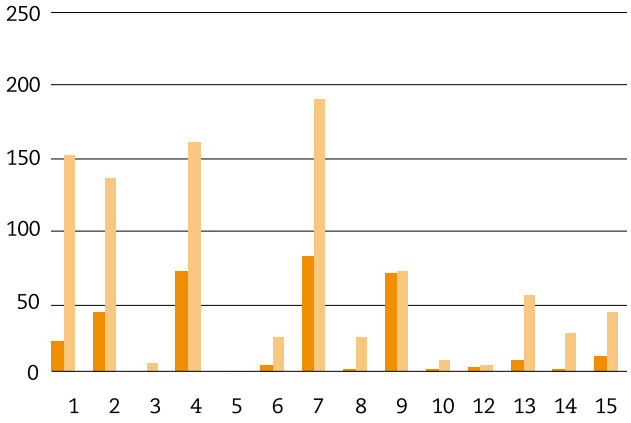
9.6. Relacions amb les administracions

9.7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

9.0. Salut en xifres

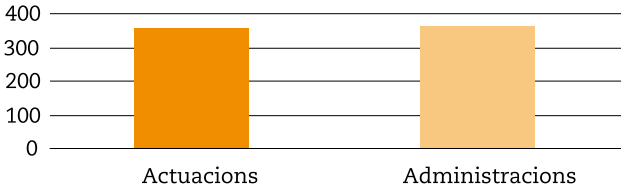
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2009

		AO	Q	C	Total
1	Atenció especialitzada	1	23	152	176
2	Atenció primària	3	42	137	182
3	Atenció sociosanitària	0	2	10	12
4	Drets dels usuaris	2	70	161	233
5	Drogodependències	0	1	4	5
6	Farmàcia i medicaments	1	8	28	37
7	Hospitals	1	82	191	274
8	Malalties especials	2	4	27	33
9	Prestacions sanitàries	1	70	72	143
10	Rehabilitació	0	6	12	18
12	Salut pública (epidemiologia i medicina)	0	7	8	15
13	Sanitat	0	12	57	69
14	Urgències	1	5	30	36
15	Altres	1	13	45	59
	Total	**13**	**345**	**934**	**1.292**



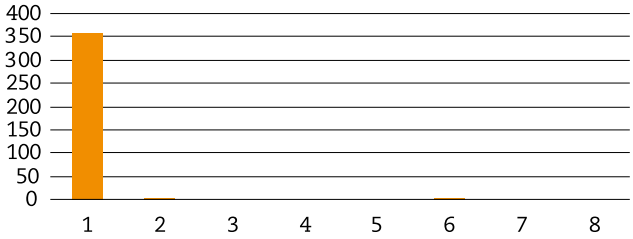
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	350	350
Dues administracions afectades	8	16
Total	**358**	**366**



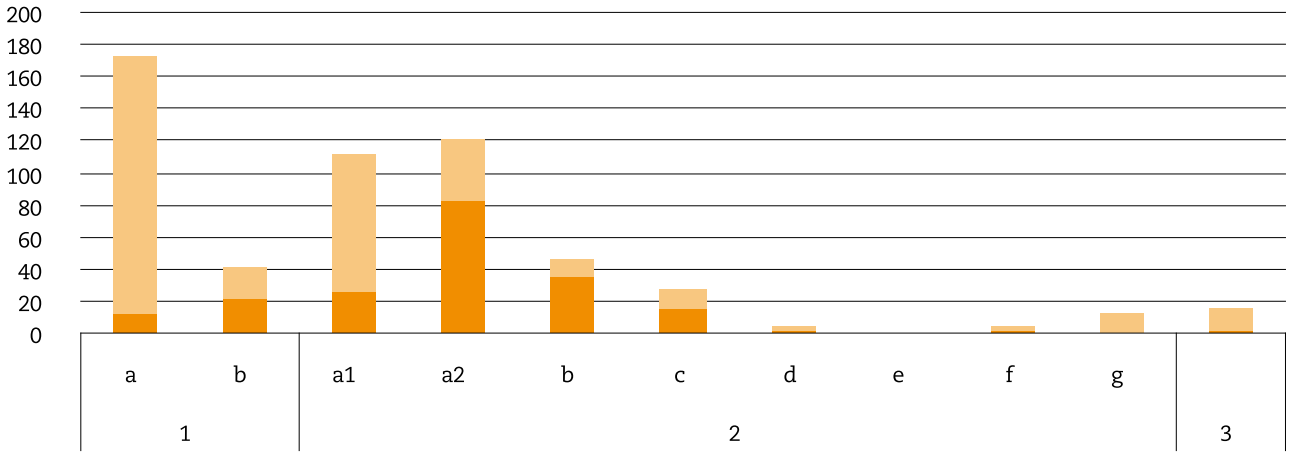
c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2009

	Tipus d'administració	AO	Q	Total
1	Administració autonòmica	13	345	**358**
2	Administració central	1	1	**2**
3	Administració institucional	0	1	**1**
4	Administració judicial	0	1	**1**
5	Administració local	-	-	**-**
6	Administració perifèrica	0	4	**4**
7	Serveis d'interès general	-	-	**-**
8	Altres	-	-	**-**
	Total	**14**	**352**	**366**



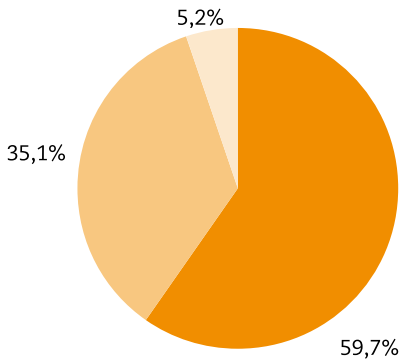
d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2009

		<2009	2009	Total	
1	**En tramitació**	**34**	**180**	**214**	**38,63%**
a	Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	12	161	173	31,23%
b	Pendent de resposta a la resolució del Síndic	22	19	41	7,40%
2	**Actuacions finalitzades**	**161**	**164**	**325**	**58,66%**
a	Actuació correcta de l'Administració:	108	124	232	41,88%
	a_1 Abans de la intervenció del Síndic	26	85	111	20,04%
	a_2 Després de la intervenció del Síndic	82	39	121	21,84%
b	Accepta la resolució	35	11	46	8,30%
c	Accepta parcialment la resolució	15	12	27	4,87%
d	No accepta la resolució	2	2	4	0,72%
e	No col·labora				0,00%
f	Tràmit amb altres ombudsman	1	3	4	0,72%
g	Desistiment del promotor	0	12	12	2,17%
3	**No admesa**	**1**	**14**	**15**	**2,71%**
	Total	**196**	**358**	**554**	**100,00%**



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	46	59,7%
Accepta parcialment la resolució	27	35,1%
No accepta la resolució	4	5,2%
Total	**77**	**100,0%**



9.1. Introducció

Durant l'any 2009 les actuacions del Síndic en l'àmbit de la salut s'han continuat desenvolupant, no solament per mitjà de la tramitació de queixes i d'actuacions d'ofici, sinó també mitjançant desplaçaments pel territori, amb la voluntat de conèixer de primera mà la situació dels centres de salut de Catalunya. En aquest sentit, enguany s'han visitat les instal·lacions de diversos hospitals, centres d'atenció primària i de salut mental i s'han fet entrevistes amb el personal que hi treballa. Concretament, s'han visitat la Fundació Hospital de l'Esperit Sant, els centres assistencials de salut mental Dr. Emili Mira i el CAP Santa Rosa, a Santa Coloma de Gramenet; el centre de salut mental infantil i juvenil de Nou Barris i el CAP Guineueta, al districte de Nou Barris de Barcelona; la Fundació Sant Hospital i el CAP de la Seu d'Urgell, el Pius Hospital de Valls i el CAP de Falset en el desplaçament al Priorat; la Fundació Hospital Sant Jaume i el CAP Garrotxa, a Olot; el CAP Sant Cugat i el CAP Valldoreix, a Sant Cugat del Vallès; el CAP Sitges i la Fundació Hospital Sant Camil de Sant Pere de Ribes. En la visita a Puigcerdà, a més de l'Hospital de Puigcerdà, es va informar la institució sobre l'estat del projecte de l'hospital transfronterer.

Pel que fa a la tramitació de queixes i d'actuacions d'ofici, aquest any destaquen quatre temes, alguns dels quals ja recullen informes anuals recents, tot i que, per la seva rellevància, tornen a aparèixer enguany. És el cas de les llistes d'espera i la història clínica compartida que, juntament amb la salut reproductiva i la síndrome de sensibilitat química múltiple, conformen el gruix d'aquest apartat de salut.

A banda de les actuacions del Síndic relatives als temes que s'acaben d'esmentar, l'activitat institucional en l'àmbit de la salut ha abastat moltes altres matèries. Algunes també es refereixen a qüestions que ja han estat exposades en informes anuals anteriors. Aquest és clarament el cas del seguiment de l'aprovació, per part del Parlament de Catalunya, de la Resolució 203/VIII, de 21 de maig de 2008, sobre l'atenció a la fibromiàlgia i la síndrome de fatiga crònica. Aquesta resolució representa un fet rellevant en la millora de la problemàtica complexa que afecta aquests malalts, motiu pel qual, un cop transcorregut el termini fixat en la Resolució per a l'adopció de les mesures establertes, el Síndic va obrir una actuació d'ofici i va demanar al Departament de Salut informació sobre les actuacions dutes a terme i previstes en aquest àmbit, com ara la implantació d'un protocol d'atenció, la creació d'unitats especialitzades o el control de les llistes d'espera. El mes d'octubre el Síndic va rebre un escrit d'aquest departament, però, com que no donava resposta als suggeriments de la institució, el mes de desembre el Síndic s'hi va tornar a adreçar i està pendent de resposta.

Un altre camp en matèria de salut en què s'ha continuat treballant ha estat el relatiu a les queixes pel tracte rebut a les visites a l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM). En aquests casos, la possible acció investigadora del Síndic s'enfronta amb la dificultat d'objectivar els fets a què es fa referència, ja que sovint la versió i la percepció de la persona interessada i del facultatiu resulten discrepants. Per aquest motiu, i a iniciativa dels responsables de l'ICAM, es va fer una visita institucional al centre on, a banda de comprovar la idoneïtat de les instal·lacions per a la tasca que s'hi duu a terme, la directiva de l'ICAM va explicar de primera mà quina és l'actuació i la situació dels metges que hi treballen, a banda de les millores introduïdes en l'àmbit de l'atenció a l'usuari, que inclouen l'aprovació, enguany, d'una carta de drets i responsabilitats dels ciutadans en les seves relacions amb el centre.

Un altre aspecte que també ha continuat ocupant l'activitat del Síndic són les queixes rebudes en relació amb el transport sanitari programat, tant pel que fa als problemes que ha generat un canvi de criteri en la determinació del centre que ha de proporcionar l'ambulància, com pel que fa al temps d'espera fins que es pot produir el trasllat. En relació amb el transport sanitari urgent (telèfon 061) també s'han rebut queixes del personal que hi treballa, relatives a l'organització de l'empresa.

A més d'aquestes temàtiques, moltes d'altres han ocupat l'atenció del Síndic en matèria de salut, com ara les dificultats per accedir a un part natural en la sanitat pública, l'atenció PADES (programa d'atenció domiciliària-equips de suport) els caps de setmana i els festius, la profilaxi en les pràctiques de tatuatges, o l'incompliment de la normativa de tabac. Finalment, cal destacar que moltes de les queixes que s'admeten a tràmit ho són per la manca de resposta de l'Administració sanitària dins del termini reglamentàriament establert, davant les reclamacions o els escrits que li han dirigit els usuaris.

9.2. Llistes d'espera

Un cop més, aquest any són molt nombroses les queixes rebudes sobre el temps excessiu que han de romandre en llista d'espera els pacients per accedir a la primera visita de l'especialista, per fer-se determinades proves diagnòstiques prescrites i per a intervencions quirúrgiques.

Pel que fa a les intervencions quirúrgiques, encara continuen arribant queixes per la demora en les intervencions que tenen garantit un temps màxim

d'espera. Alguns d'aquests pacients són coneixedors que el seu procés es troba entre els procediments quirúrgics garantits, però no saben com poden exercir el seu dret. D'altres, en canvi, ni tan sols estan assabentats que la intervenció quirúrgica de què estan pendents té temps d'espera garantit. Tot plegat fa pensar que encara no s'ofereix una informació completa o prou entenedora als pacients sobre els procediments que els afecten. Totes aquestes queixes han estat resoltes amb informació sobre les intervencions quirúrgiques garantides i sobre el procediment que han d'iniciar per fer valer el seu dret. En són un exemple les queixes 00241/09, referida a una llista d'espera molt llarga per a la implantació d'una pròtesi de genoll, i 03694/09, que denuncia més d'un any d'espera per a una pròtesi de maluc.

Els pacients no sempre són informats que la seva intervenció quirúrgica té un temps d'espera garantit

Molt més nombroses són les queixes referides a intervencions quirúrgiques no urgents, relatives a especialitats molt diverses. En aquest àmbit, s'han detectat demores de molts anys d'espera com, per exemple, el cas de la queixa 01440/09, en què per a una septoplàstia (intervenció quirúrgica del septe nasal), la persona interessada s'ha hagut d'esperar set anys per una gestió defectuosa de la llista d'espera. En aquest cas, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut que s'apliquin les mesures correctores que calguin, en el sentit que, un cop inclòs un pacient en una llista d'espera, sigui el centre, en particular, i el sistema sanitari, en general, els responsables de fer-ne el seguiment, sense necessitat que el pacient hagi d'estar-ne pendent o que qualsevol circumstància pugui afectar la seva permanència en la llista. També ha recordat a l'Administració sanitària la necessitat que es continuïn aplicant les mesures necessàries per reduir tant com sigui possible el temps d'espera per accedir a les intervencions quirúrgiques que, tot i no ser vitals, permeten que el pacient dugui una vida més confortable.

També s'han rebut diverses queixes per la llista d'espera per accedir a proves diagnòstiques. En aquest apartat, criden especialment l'atenció dues queixes (Q 04902/09 i Q 05125/09), referides al retard en la programació de la TC prescrit per l'especialista en oncologia, per l'angoixa que produeix als pacients el fet que l'oncòleg els demani aquesta TC, els programi una nova visita per comentar-los-en el resultat i, en acostar-se aquesta data, ningú no hagi contactat amb ells per dur-la a terme. A més a més, quan comenten aquest retard amb l'oncòleg, els remarca la importància que es facin la TC en el termini que ell ha previst. Així, la persona interessada es troba que li han prescrit una prova que l'oncòleg considera imprescindible fer-la abans d'una determinada data, i la responsabilitat de dur-la a terme es traspassa al pacient, que es troba del tot impotent. En ambdós casos, el Síndic està pendent de la informació del Departament de Salut.

El Síndic ha recomanat que sigui l'Administració sanitària la que faci el seguiment de la llista d'espera un cop el pacient hi ha estat inclòs

Encara en el marc de les proves diagnòstiques, el Síndic ha considerat oportú iniciar novament una actuació d'ofici (A/O 00855/09) i s'ha dirigit al Departament per demanar informació sobre l'estat de la tramitació del decret pel qual es compromet a donar un temps màxim d'execució de noranta dies a tretze proves diagnòstiques i, a una altra, amb una espera màxima de cent vint dies, atès que l'aprovació i la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat* estava inicialment prevista per a l'any 2007. A hores d'ara, la institució està pendent d'aquesta informació.

Pel que fa a l'accés als especialistes, continuen arribant queixes per la demora en aquest accés, de manera que el Síndic ha obert una actuació d'ofici (A/O 02689/09). Sobre aquest assumpte, el Departament de Salut va informar de les fases del desplegament del projecte de sistema d'informació nominal, que es va iniciar l'any 2006 i que estava en procés de construcció del nou sistema d'informació. També informava que tenia previst fer una prova pilot en dos centres, durant la tardor del 2009, i que la previsió, en funció dels resultats, era desplegar-ho per tot el territori a partir de 2010.

Finalment, assenyalava que la construcció d'aquest sistema no havia estat possible abans perquè no es disposava de la tecnologia adequada per recollir les dades de consulta externa, atesa la disparitat de sistemes d'informació. Així, com que semblava que ja es disposava dels requeriments tecnològics necessaris per poder obtenir la informació i que el sistema ja estava a punt per iniciar una prova pilot, el Síndic va demanar al Departament que, després de dur a terme la prova i d'analitzar-ne els resultats, n'informés la institució, i també de la previsió del desplegament posterior. Com a resposta, el Departament de

Salut, va informar que l'aplicació estava en la fase final de desenvolupament, que l'inici del període de proves estava previst per al principi de 2010 i que tindria una durada de tres o quatre mesos, i que, posteriorment, se n'analitzarien els resultats i s'establiria l'estratègia de desenvolupament en el territori durant el 2010. Davant d'això, el Síndic va decidir finalitzar l'actuació d'ofici, sens perjudici del seguiment que en pugui fer un cop hagi finalitzat la prova pilot i se n'hagin analitzat els resultats.

A banda d'això, el Síndic també ha rebut queixes pel retard a accedir a fer la rehabilitació prescrita (Q 01985/09 i Q 02911/09). Els interessats es queixen perquè, un cop diagnosticats i havent-los prescrit el tractament, no poden accedir-hi tan aviat com seria desitjable, cosa que n'endarrereix la curació.

> **El Síndic ha recomanat que s'informi el pacient de la data aproximada de la seva propera visita quan el temps d'espera sigui elevat**

Així mateix, i directament relacionat amb aquest tema, s'han rebut queixes en què, malgrat que el rerefons evidencia una queixa per llista d'espera, l'objecte concret de la reclamació fa referència al fet que la persona interessada no té coneixement sobre la data en què se'ls visitarà o se'ls intervindrà quirúrgicament o se'ls farà una determinada prova (Q 01961/09). El cert és que el ciutadà es troba que, un cop ha fet la gestió de la derivació, no en té cap més notícia fins que es posen en contacte amb ell per indicar-li el dia en què se'l visitarà. Si bé en alguns casos es tracta de dies, en d'altres, es tracta de mesos. Durant aquest període, el ciutadà no obté cap informació, malgrat que el servei sanitari hi estigui treballant. És per això que el Síndic ha fet de nou el suggeriment que es valori la possibilitat d'introduir alguna modificació en el circuit que permeti informar el pacient sobre la data aproximada en què es preveu la visita en els casos en què el temps d'espera sigui elevat. El Síndic està pendent de saber quina és la posició del Departament davant d'aquest suggeriment.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 00241/09	Llista d'espera molt llarga per a la implantació d'una pròtesi de genoll
Q 03694/09	Més d'un any d'espera per a una pròtesi de maluc
Q 01440/09	Gestió defectuosa d'una llista d'espera per a una intervenció quirúrgica
Q 04902/09 Q 05125/09	Retard en la programació de la TC prescrita per l'especialista en oncologia
A/O 00855/09	Temps d'espera per a proves diagnòstiques
A/O 02689/09	Demora en l'accés a visites d'especialistes
Q 01985/09 Q 02911/09	Retards en l'accés a la rehabilitació prescrita
Q 01961/09	Manca de fixació de data per a la realització d'una prova

9.3. Història clínica compartida

La disposició addicional de la Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica, estableix que el Departament de Salut ha de promoure l'estudi d'un sistema que possibiliti l'ús compartit de les històries clíniques entre els centres assistencials de Catalunya, a fi que pacients atesos en diversos centres no s'hagin de sotmetre a exploracions i procediments repetits i els serveis assistencials tinguin accés a tota la informació clínica disponible. Amb això es pretén garantir, a qualsevol persona que és atesa en un centre d'atenció primària o hospital diferents d'aquells en què és atès habitualment, que les dades de la seva història clínica puguin ser consultades pel facultatiu que l'atén en un altre centre de la mateixa comunitat autònoma o d'una altra.

Per tant, la història clínica compartida suposa un avantatge notable per als professionals de la sanitat perquè els permet conèixer els antecedents, evitar repetir proves i, en general, facilita la continuïtat assistencial. També és un clar avantatge per als pacients, que ja no tindran la necessitat d'informar el seu metge de capçalera sobre el resultat de les visites amb l'especialista o d'aportar-li l'informe de l'alta hospitalària, entre altres coses. A més, la història clínica compartida també significa un avenç pel que fa a l'accés del pacient a les dades que s'hi contenen, mitjançant una carpeta personal. Fins ara, els ciutadans només podien obtenir aquesta informació sollicitant-ho als centres d'atenció primària o als hospitals, però amb aquest projecte el ciutadà hi podrà accedir per Internet, i d'una manera senzilla i segura.

Per complir el contingut de la Llei 21/2000, el Departament de Salut va crear el projecte Història clínica compartida a Catalunya (HCCC). Això ha estat possible perquè pràcticament tots centres d'atenció primària ja disposen de la història clínica digital dels seus pacients i aquesta és compatible per consultar-la. No obstant això, una de les qüestions fona-

mentals en el projecte d'HCCC és el fet que es tracta d'uns sistemes d'informació diferents, independents i, fins ara, desconnectats. No es pot oblidar que el model del sistema sanitari català és complex, atesos el nombre i la diversitat de proveïdors o prestadors d'aquests serveis. Per això, el projecte català ha hagut de tenir en compte que la informació assistencial que es recull en cada centre queda emmagatzemada en el sistema d'informació propi del centre, de manera que, perquè pugui ser consultada per la resta d'organitzacions sanitàries, cal que aquesta informació sigui accessible, i aquest és l'objectiu del projecte.

En aquest marc, hi ha un aspecte especialment delicat que és la protecció de dades. Pel que fa a l'accés per part dels pacients, es podrà fer des de qualsevol lloc amb certificació digital. Pel que fa a l'accés per part dels professionals, fins ara, es treballava amb acords bilaterals de cessió de dades i, amb el nou model, el Departament de Salut és qui establirà un conveni marc amb cadascun dels centres. A mesura que es vagin connectant els diversos sistemes, el personal autoritzat de tota la comunitat autònoma podrà accedir a la mateixa informació sobre el pacient, amb unes mesures de seguretat molt acurades. D'acord amb el que legalment s'estableixi, s'implantarà un sistema que permetrà conèixer, en cada moment, qui ha accedit a les dades, de manera que es donarà al pacient la possibilitat d'exigir responsabilitats si algú no autoritzat ha accedit al seu historial.

La importància cabdal de poder accedir a la història clínica del pacient que s'atén des de qualsevol punt fa que a escala estatal també s'hi estigui treballant. La mobilitat dels ciutadans entre les diferents comunitats autònomes fa que sigui necessària, també, la implantació de la història clínica en el sistema nacional de salut, de manera que ha de ser possible que el facultatiu que atén un pacient de fora de la comunitat autònoma on resideix habitualment pugui disposar de tota la informació que li calgui per poder atendre'l correctament.

Catalunya ha estat una de les deu comunitats autònomes que ha participat en un programa pilot que permet l'accés a les dades del pacient des de qualsevol autonomia espanyola. En finalitzar aquesta prova pilot, el Consell Interterritorial de Salut ha determinat el calendari d'implantació perquè a finals de 2010 la història clínica compartida sigui una realitat en tot el territori espanyol.

Atesa la importància d'aquest projecte i dels drets que s'hi veuen implicats, l'any 2007 el Síndic va obrir una actuació d'ofici (A/O 01464/07) per disposar d'informació sobre els treballs i les actuacions dutes a terme, l'estat de l'elaboració del projecte d'HCCC, el calendari previst i les mesures adoptades. Fruit d'això, el Síndic va suggerir que s'agilités la implantació definitiva de la història clínica compartida i que es coordinessin els diversos sistemes.

Tot i que s'ha avançat substancialment en aquest procés, d'acord amb les previsions de la Llei 21/2000, de 29 de desembre, per fer-ne ús entre els centres assistencials de Catalunya i els ciutadans afectats, el cert és que encara no abasta la totalitat de centres i ciutadans, malgrat que han transcorreguts nou anys. És per això que aquest any 2009 el Síndic de Greuges ha considerat oportú iniciar una nova actuació d'ofici per conèixer l'estat actual de la implantació del sistema (A/O 00529/09).

El Departament de Salut va fer arribar al Síndic una actualització d'informes anteriors en què es reflecteixen els canvis introduïts o produïts.

Pel que fa al nombre de centres amb accés a l'HCCC, el maig de 2009 hi havia 15 hospitals, 292 àrees bàsiques de salut (ABS) i 40 centres d'atenció especialitzada d'atenció primària, amb la previsió que el 31 de desembre de 2009 s'hi incorporessin 60 hospitals, 10 centres de salut mental, 15 centres sociosanitaris i s'arribés a 333 ABS.

Pel que fa al desplegament, el Departament informa que la conveniència d'un desplegament gradual i progressiu de l'HCCC ha determinat que s'hagin establert tres grans períodes que tenen inicis esglaonats, però un desenvolupament i un creixement paral·lels, ja que no es diferencien pel factor temps sinó pels objectius principals. El primer període és el de l'accés a l'HCCC. El segon període permet d'integrar la informació clínica amb la informació de gestió de pacients o integrar informacions assistencials amb continguts de missatgeria entre professionals de diverses institucions. El tercer període és el de la coresponsabilitat del ciutadà en la seva història clínica compartida (HCC), el qual podrà, fins i tot, incorporar dades d'assistències rebudes sense la intervenció del centre que l'atén.

També informa sobre les perspectives futures del pas de l'HCC a Catalunya a l'HCC a Espanya i a Europa.

Pel que fa al desenvolupament de continguts futurs, el Departament informa que la proposta d'incorporació i ampliació de continguts i serveis per treballar durant l'any 2009 inclou els aspectes següents, que es preveu que estiguin operatius l'any 2010.

- La integració de la imatge digital amb l'HCCC, que permetrà que les imatges dels pacients estiguin disponibles, independentment d'on s'hagin generat. Els objectius per al 2010 són: disposar de tota la

imatge radiològica de Catalunya digitalitzada i, després, establir les bases de la digitalització de la resta d'imatge mèdica.

- La inclusió en l'HCCC d'un mòdul de comparabilitat d'informació per fer comparables els resultats de diversos tipus d'analítiques.

- Facilitar la visualització d'informació clínica de ciutadans de Catalunya atesos en altres comunitats autònomes i, a la inversa, de ciutadans d'altres comunitats atesos a Catalunya.

> **L'Administració continua desplegant mesures per fer efectiu el dret a la història clínica compartida**

Atès que d'aquesta informació se'n desprenia que es continuaven desplegant les mesures tendents a fer efectiu el dret d'accés dels pacients a la informació de la seva història clínica, i també l'accés i l'ús d'aquesta informació per part dels professionals vinculats al sistema sanitari, es va finalitzar l'actuació, tot reiterant els suggeriments i els recordatoris de deures legals efectuats, a fi que es poguessin complir els objectius esmentats i complir també les previsions de la disposició addicional de la Llei 21/2000.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 00529/09	Seguiment de la implantació del sistema d'història clínica compartida

9.4. Salut reproductiva

1. Reproducció assistida

Les noves tecnologies incidiran de manera clau en el model sanitari dels propers anys. Així, l'avenç científic que va significar la pionera Llei 35/1988, de 22 de novembre, sobre tècniques de reproducció assistida, modificada per la Llei 45/2003, de 22 de novembre, sobre tècniques de reproducció assistida, s'ha traduït amb els anys en noves possibilitats de resoldre els problemes d'esterilitat per a moltes parelles, i també en un incentiu a la investigació, la prevenció i la diagnosi de les malalties reflectit, finalment, en la nova Llei 14/2006, de 26 de maig, la qual introdueix novetats, tant en les tècniques com en les funcions assessores de la Comissió Nacional de Reproducció Humana Assistida.

La reproducció assistida ha estat un tema que ha ocupat tradicionalment el Síndic, que l'any 1999 ja va fer una recomanació al Departament de Sanitat i Seguretat Social, avui dia de Salut, en relació amb la lliure elecció del sexe dels fills, perquè les persones amb malalties hereditàries com ara l'hemofília, la distròfia muscular o el retard mental lligat al cromosoma X, entre moltes altres, poguessin elegir el sexe dels seus descendents, a fi de no transmetre'ls la malaltia. Vist que la Llei d'ordenació sanitària de Catalunya i el Reglament de prestacions del Servei Nacional de Salut no preveien com a prestació la lliure elecció de sexe per evitar que els descendents heretessin malalties, el Síndic va suggerir que s'estudiés la possibilitat esmentada.

El Departament de Sanitat va estudiar aleshores l'esmentada recomanació, la qual fou abonada per la Comissió Assessora de Tècniques de Reproducció Humana Assistida, que va considerar assumible, com a prestació pública a càrrec del Servei Català de la Salut, el diagnòstic genètic preimplantacional.

Enguany, i en aquest mateix àmbit, la queixa 05234/09 exposa la problemàtica que afecta una parella perquè un dels seus membres pateix la síndrome d'Alport, una malaltia greu amb patologia genètica lligada al cromosoma X. La parella té la intenció de tenir descendència i va sol·licitar un diagnòstic genètic preimplantacional i la conseqüent FIV, sense haver obtingut, per ara, cap resultat favorable a la seva petició.

Atès que el Síndic havia recomanat al seu dia al Departament de Sanitat la constitució d'una prestació sobre el dret a la lliure elecció de sexe dels progenitors amb determinades malalties hereditàries, i atès que la recomanació fou acceptada, es va admetre la queixa a tràmit i es va sol·licitar al Departament de Salut un informe de l'actuació de l'Administració sanitària, en la línia que analitzés la possibilitat d'estudiar les accions oportunes per poder fer l'elecció de sexe esmentada. Actualment, el Síndic està pendent de la resposta de l'Administració.

2. Planificació familiar

Anteriorment, el Síndic també havia suggerit al Departament de Salut que s'adoptessin les mesures necessàries per fer front a les necessitats de les persones en processos de planificació familiar, per tal que se'n poguessin beneficiar el màxim nombre de persones i que els procediments que recull el catàleg de prestacions fossin plenament efectius, es millorés la cobertura de les prestacions, es corregís l'excessiu

temps de les llistes d'espera existents i es garantís l'equitat d'accés als tractaments.

Enguany, i igualment en aquest àmbit, el Síndic va investigar l'actuació de l'Administració sanitària en l'àmbit de la planificació familiar en la queixa 00164/09, relativa a un nou mètode anticonceptiu. Concretament, es denunciava la presumpta discriminació, per part del Servei Català de la Salut, pel fet de no oferir a tots els centres proveïdors de la xarxa d'atenció sanitària pública un mètode anticonceptiu permanent denominat *Essure*.

De la informació rebuda del Departament de Salut relativa a aquesta queixa se'n desprèn que ja es va correspondre a la interessada informant-la que se li oferia la possibilitat de fer-li una derivació a un centre hospitalari on es practiqués l'esterilització mitjançant el mètode Essure.

Tot i haver-se resolt el cas concret, com que el Síndic havia suggerit al Departament de Salut que s'avalués la implantació d'aquest mètode anticonceptiu permanent a tots els hospitals públics, el Síndic va considerar acceptat només parcialment el suggeriment adreçat al Departament de Salut.

3. Contracepció d'emergència

Per mitjà del programa d'anticoncepció d'emergència implantat a Catalunya, l'any 2004 es dispensava la píndola postcoital gratuïtament als centres sanitaris amb la finalitat de prevenir embarassos no desitjats. En el moment en què l'Agència Espanyola del Medicament va alliberar el fàrmac Levonorgestrel® de la recepta corresponent, les usuàries ja van poder accedir a comprar-lo lliurement a les oficines de farmàcia.

Davant d'aquest fet, el Departament de Salut va cloure un protocol amb el Col·legi de Farmacèutics de Catalunya, amb l'objectiu de concretar les pautes per assegurar una dispensació correcta del medicament. Arran de la signatura d'aquest protocol, el Síndic va obrir l'actuació d'ofici 04554/09 per conèixer-ne els punts concrets i es va adreçar al Departament perquè l'informés sobre això. Cal assenyalar que la resposta de l'Administració sanitària va ser immediata i, a petició dels seus responsables, es va dur a terme una reunió en la qual el Síndic va ser informat puntualment tant del protocol com de la seva aplicació.

Els responsables del Departament van destacar, com a aspecte rellevant del protocol, la previsió d'una informació completa i confidencial a la usuària, en el mínim temps possible des de la relació de risc fins al punt en què se li ha de permetre prendre el medicament a la farmàcia per assegurar-ne la màxima efectivitat. A més, el professional haurà de dispensar la medicació a les usuàries entre dotze i setze anys quan les consideri amb capacitat o maduresa suficient.

Pel que fa a la possibilitat que el professional sanitari apel·li a l'article 16.2 de la Constitució, relatiu a la llibertat ideològica i de consciència, el protocol s'assegura que aquest fet no pugui ser arbitrari, sinó notificat individualment, amb caràcter previ i per escrit al col·legi corresponent. A més, s'ha de dispensar sempre la medicació si les alternatives d'accés al medicament comporten que s'exhaureixi el termini de setanta-dues hores dins del qual és efectiu.

A banda de totes aquestes puntualitzacions relatives al protocol, en la reunió amb els representants del Departament de Salut també es va abordar el tema de la seva aplicació, i es van donar explicacions sobre les petites incidències produïdes durant els primers dies d'implantació del nou sistema de dispensació gratuïta de la píndola postcoital.

Atès que durant la reunió es va comprovar que el Departament de Salut havia dut a terme amb diligència totes les seves actuacions, dirigides a millorar l'atenció i la defensa dels drets de les usuàries, es va finalitzar l'actuació d'ofici.

L'Administració ha de dur a terme amb diligència les mesures per a una millor atenció a les usuàries de la píndola postcoital

4. Fecundació in vitro

El darrer àmbit relatiu a la salut reproductiva que enguany ha ocupat el Síndic ha estat la fecundació in vitro (FIV). La impossibilitat d'aconseguir una gestació en parelles d'edat fèrtil és un problema cada cop més estès entre la població i, malgrat que no hi ha estudis epidemiològics sobre esterilitat basats en enquestes directes, es calcula que un 15% de les dones entre 20 i 37 anys es presenten anualment a consultes d'esterilitat.

S'han rebut diverses queixes sobre els problemes d'infertilitat de moltes dones a qui l'Administració sanitària no resolia el problema, ja que les llistes d'espera els impedien, per raons d'edat o de temps, que poguessin ser tractades adequadament. Dema-

naven que les parelles infèrtils fossin tractades amb tots els mitjans disponibles en medicina reproductiva.

Concretament, les interessades denunciaven, en aquestes queixes (04522/09 i altres), que havien de patir llarguíssimes llistes d'espera per iniciar els tractaments, per la qual cosa el Síndic va recomanar al Departament de Salut que emprengués les actuacions necessàries per millorar la previsió real de la FIV i fer-la accessible i efectiva, corregir els llargs temps d'espera per als tractaments i garantir-ne l'equitat en l'accés, de manera que es pogués oferir una millor qualitat de la prestació del tractament de la infertilitat.

El Departament de Salut va respondre al Síndic que el Govern de la Generalitat és sensible a aquesta situació i té la voluntat d'avançar en la millora de l'accessibilitat a aquests tractaments.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05234/09	Manca de resposta favorable a la sollicitud d'un diagnòstic genètic preimplantacional
Q 00164/09	Manca d'accés a un nou mètode anticonceptiu
A/O 04554/09	Dispensació de la píndola postcoital
Q 04522/09	Llistes d'espera per als tractaments de fecundació in vitro

9.5. La síndrome de sensibilitat química múltiple

L'atenció als problemes de salut presenta particularitats específiques en els casos en què les persones pateixen les anomenades *malalties especials*. Aquestes persones sovint han de fer front a obstacles, com ara les dificultats en el diagnòstic, la inexistència de tractament efectiu i el desconeixement per part del món científic i de l'entorn social.

En aquesta línia, algunes entitats representatives del col·lectiu de persones afectades de sensibilitat química múltiple s'han adreçat a la institució per plantejar la problemàtica amb què es troben i exposar diverses mancances respecte de l'atenció sanitària que reben.

Aquests pacients pateixen afectacions de naturalesa diversa –com ara dificultats respiratòries, trastorns digestius, dolors musculars i neurològics, fatiga, etc.– davant l'exposició a agents o components químics, fins i tot quan es troben en petites proporcions. Atès que la intolerància es pot produir davant d'una varietat àmplia d'agents i que, en bona part dels casos, es tracta de components presents en productes d'ús molt freqüent, la incidència en les condicions i la qualitat de vida de les persones és molt elevada, ja que es veuen molt limitades en el desenvolupament de les activitats quotidianes essencials.

Davant d'aquestes dificultats, les associacions representatives d'aquests malalts han posat en relleu la inadequació o la insuficiència de l'atenció que reben del sistema sanitari públic i n'han destacat alguns aspectes rellevants. Així, algunes de les qüestions suscitades són la indefinició dels serveis que han de diagnosticar i tractar aquesta patologia, la supressió d'algunes unitats que, en el marc del sistema sanitari públic, havien estat desenvolupant anteriorment un tractament més especialitzat, i la inexistència de protocols, registres o sistemes identificatius de les persones afectades per sensibilitat química múltiple, i posaven com a exemple els problemes que es poden produir en casos d'ingressos hospitalaris.

A més, com a dèficit substancial en l'atenció d'aquesta patologia, es plantejava l'existència d'un desconeixement o una desinformació important entre els professionals sanitaris, cosa que pot conduir de vegades a una prescripció de fàrmacs sense valorar-ne convenientment les conseqüències en persones afectades per hipersensibilitat química; i també la manca d'informació suficient amb relació als processos de valoració d'incapacitats laborals, i la necessitat d'aprofundir en el coneixement de les afectacions i les limitacions que comporten per fer-ne una valoració correcta.

En aquest marc, es van tramitar les queixes 00160/08 i 02727/09, a partir de les quals el Departament de Salut va facilitar un informe en què constata que hi ha una manca de coneixement científic sobre aquesta malaltia i que actualment no es disposa d'un tractament etiològic o específic. En aquest context, el Departament planteja com a aspecte primordial la limitació del risc d'exposició a substàncies químiques per evitar un increment del nombre de persones afectades. I pel que fa a les persones malaltes, assenyala la necessitat d'evitar reexposicions als productes que produeixen intolerància i modificar els hàbits de vida diària, juntament amb el suport simptomàtic i el tractament de les comorbiditats associades.

Amb relació a l'atenció sanitària, el Departament destacava la importància de l'enfocament global, la continuïtat assistencial i el seguiment al llarg de la vida del malalt, ja que es tracta d'un problema crònic. Per aquestes raons, assenyalava

l'atenció primària com el nivell assistencial més adequat per a l'abordatge d'aquest problema de salut, amb el suport dels serveis d'atenció especialitzada i amb un enfocament multidisciplinar. Finalment, tenint en compte que en alguns casos es produeixen similituds amb les manifestacions de simptomatologia i afeccions entre les malalties, el Departament exposava la conveniència d'incloure l'atenció als pacients afectats de sensibilitat química múltiple en l'àmbit d'intervenció de les unitats hospitalàries especialitzades en fibromiàlgia i síndrome de fatiga crònica.

De la informació rebuda se'n desprèn que l'Administració sanitària ha pres en consideració la necessitat d'aprofundir i de donar resposta a les necessitats específiques que presenten les persones que pateixen sensibilitat química múltiple, cosa que s'ha de valorar positivament en la mesura que representa un pas endavant en la millora de l'atenció a aquests malalts. Sens perjudici d'això, el Síndic ha considerat que les dificultats que posen en relleu les persones afectades fan convenient el disseny i la posada en funcionament de línies d'actuació més concretes i definides i, en aquest sentit, ha traslladat diverses consideracions al Departament de Salut.

D'una banda, cal dedicar recursos i esforços en actuacions preventives en l'àmbit del treball, tenint en compte que, en bona part dels casos diagnosticats, aquests problemes es deriven d'una sobreexposició a productes químics als quals les persones estaven sotmeses en el desenvolupament de l'activitat laboral.

Paral·lelament, calen actuacions per pal·liar la manca de coneixement suficient sobre aquestes patologies, tenint en compte que aquest és un problema essencial i sobre el qual hi ha certa coincidència. Des d'aquest punt de vista, sembla convenient que l'Administració sanitària impulsi i desenvolupi actuacions específiques per ampliar i millorar el coneixement i la formació del personal sanitari sobre aquesta patologia, amb la finalitat de possibilitar un diagnòstic millor i més àgil i una atenció més adequada en els diferents àmbits i nivells sanitaris, i també establir protocols que defineixin el procés i els serveis o especialistes que han d'atendre les persones afectades davant nous brots o crisis i fer-ne el seguiment.

D'altra banda, també és convenient la creació d'unitats especialitzades o de centres de referència, ja sigui mitjançant la incorporació de l'atenció a les persones afectades de síndrome de sensibilitat química múltiple en les unitats hospitalàries especialitzades en fibromiàlgia i fatiga crònica –com plantejava l'Administració– o mitjançant l'establiment d'unitats destinades de manera exclusiva a aquest problema de salut, si tècnicament es considera més escaient. Sens perjudici de la decisió que finalment s'adopti sobre això, el Síndic considera que és essencial promoure un coneixement especialitzat sobre aquesta malaltia que permeti millorar-ne l'atenció a tots els nivells, i que també serveixi per avançar en altres àmbits, com el reconeixement de les afectacions en l'àmbit laboral o de reconeixement de discapacitat.

Finalment, altres actuacions d'àmbit més global, com el projecte d'implantació de la història clínica compartida a la qual també es fa referència en aquest apartat, també poden aportar avenços positius per minorar els problemes derivats d'aquesta malaltia com, per exemple, en el supòsit d'ingressos urgents en situacions en què la persona no pot expressar les afectacions que pateix.

Per tot això, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut que valori i adopti mesures destinades a millorar l'atenció que es presta en l'àmbit del sistema sanitari públic a les persones afectades de sensibilitat química múltiple. En particular, el desenvolupament d'actuacions específiques de formació sobre aquesta patologia als professionals dels diferents nivells assistencials que possibilitin un diagnòstic més àgil i un tractament més eficaç dels pacients; l'establiment de protocols d'atenció a aquests malalts i també la creació d'unitats especialitzades o centres de referència que permetin aprofundir en el coneixement de la malaltia i en la difusió dels coneixements assolits; i l'elaboració de protocols d'actuació en l'àmbit hospitalari en el cas d'ingrés de persones amb sensibilitat química múltiple, a fi d'incrementar la vigilància i la seguretat d'aquests pacients.

Amb relació a la síndrome de sensibilitat química múltiple, calen mesures específiques de formació dels metges, protocols d'actuació als centres i unitats de referència

Així mateix el Síndic, ha recomanat que es defineixi un calendari per a la implantació de les mesures esmentades o d'altres que s'adoptin per donar resposta a aquesta problemàtica.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00160/08 Q 02727/09	Atenció sanitària que reben les persones afectades de sensibilitat química múltiple

9.6. Relacions amb les administracions

Durant l'any 2009 les relacions del Síndic de Greuges amb el Departament de Salut han estat fluides, tant en relació amb la tramitació d'expedients d'ofici com pel que fa a queixes concretes. En aquest marc, i com ja és habitual, s'ha dut a terme una reunió anual per fer un seguiment puntual de l'estat de la tramitació d'expedients, a banda del contacte sistemàtic amb el Departament que es duu a terme per mitjà del telèfon o del correu electrònic.

Enguany, cal destacar que el Síndic s'ha reunit amb el Departament en diverses ocasions per tractar en profunditat expedients d'ofici que, per la seva rellevància, requerien una reunió entre ambdues autoritats. En aquesta línia, també s'han produït trobades de membres de la institució amb responsables de Salut per tractar altres actuacions d'ofici, algunes de les quals ja s'han esmentat en aquest apartat de salut. Aquestes reunions són una mostra de la bona disposició del Departament de Salut en el moment de relacionar-se amb la institució.

Aquesta bona disposició s'ha manifestat de nou en tots els casos en què s'ha sol·licitat l'actuació urgent per part de l'Administració sanitària quan el Síndic ha rebut casos que requerien una intervenció immediata, cosa que no és inhabitual en l'àmbit sanitari.

No obstant això, s'han continuat detectant endarreriments no prou justificats en la resposta. En aquest sentit, es poden destacar les queixes 03082/08, per un cas de responsabilitat patrimonial per la prescripció d'un medicament que va causar al pacient conseqüències greus (setze mesos de retard en la resposta) i 01073/08, sobre la denegació reiterada d'una targeta sanitària perquè l'adreça que constava al DNI de la persona afectada era de fora de Catalunya (vint mesos).

En aquesta mateixa línia, també es poden destacar les queixes 09221/06 i 09232/06, en què els promotors denuncien que no s'està aplicant correctament el contingut del Decret 155/1993, d'1 de juny, d'actualització del Programa de salut escolar. El 2 de juliol de 2008 es va fer un suggeriment al Departament i a l'Ajuntament de Ripollet, en el sentit que ambdues administracions es coordinessin per donar una solució a la qüestió plantejada i, després de diverses reiteracions, a data d'avui el Síndic no sap quin és el posicionament del Departament davant el suggeriment formulat.

9.7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixa 02245/08

Manca de resposta de la Regió Sanitària del CatSalut de Girona a la sol·licitud de prestació de farmàcia gratuïta per a la filla, que pateix una malaltia degenerativa

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recomana que es defineixin reglamentàriament els criteris per concedir o denegar la farmàcia gratuïta, com també els supòsits i les condicions d'accés, a fi de garantir l'equitat en la seva concessió.

Accepta la resolució

Actuació d'ofici 04028/08 i queixes 03885/08 i 03710/08

L'aplicació de la vacuna contra el virus del papilloma humà i els criteris emprats per l'Administració catalana

Un cop valorada tota la informació, el Síndic suggereix, en primer lloc, que s'adoptin les mesures adients per tal de possibilitar que totes les noies que durant el curs 2008-2009 tenen l'edat d'onze o dotze anys puguin rebre aquesta vacuna, amb independència del curs escolar que estiguin fent; en segon lloc, que, tenint en compte el benefici que pot representar per a la prevenció de malalties, es valori la possibilitat que durant el proper exercici, excepcionalment, puguin rebre aquesta vacuna també totes les noies que actualment tenen tretze o catorze anys; i en tercer lloc, que es continuïn i s'ampliïn les accions informatives i d'educació sanitària adreçades a la població jove i adulta, amb la finalitat d'assegurar el màxim coneixement sobre l'eficàcia de la vacuna i la necessitat de mantenir altres mesures de prevenció d'altres malalties de transmissió sexual i del càncer de cèrvix.

Accepta parcialment la resolució

Queixa 05060/08

Denegació d'una sol·licitud de prestació de farmàcia gratuïta del Servei Català de la Salut

Un cop analitzada tota la informació de l'expedient, el Síndic torna a recomanar l'agilitació del reglament que reguli la prestació esmentada.

Accepta la resolució

Queixa 02484/07

Presumptes irregularitats dels serveis de rehabilitació de l'Hospital Joan XXIII de Tarragona i manca d'actuació suficient del Departament de Salut quant a la prescripció de productes ortopèdics

Un cop valorada tota la informació, el Síndic suggereix que s'estudiï i es valori la possibilitat que el Servei d'Inspecció investigui, en el cas que no s'hagi fet, si aquests percentatges de dispensació poden haver estat a causa d'un presumpte dirigisme i, en cas que es constati que ha estat així, s'obrin els expedients disciplinaris corresponents i se sancioni, si escau, els infractors.

Pendent de resposta a la resolució

10. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA

10.0. Seguretat ciutadana i justícia en xifres

10.1. Seguretat ciutadana
1. Introducció
2. Percepció d'inseguretat
3. Principi de proporcionalitat
4. Desallotjament de la Universitat de Barcelona
5. Visites a policies locals i Mossos d'Esquadra

10.2. Serveis penitenciaris
1. Introducció
2. Permisos ordinaris
3. Trasllats
4. Preus de les botigues al Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE)
5. Comunicacions entre interns i d'aquests amb els seus familiars
6. Pensions no contributives
7. Malalties mentals i presó
8. Atenció mèdica
9. Escorcolls
10. Comunicacions al jutge de vigilància
11. Procediment disciplinari
12. Treball penitenciari
13. Videoconferències i visites

10.3. Administració de justícia
1. Introducció
2. Dilacions indegudes
3. Registres civils
4. Formació i provisió del personal laboral i interí dels òrgans jurisdiccionals de Catalunya
5. Col·legis d'advocats
6. Altres corporacions de dret públic

10.4. Violència de gènere
1. Introducció
2. Recursos i serveis en matèria de violència de gènere

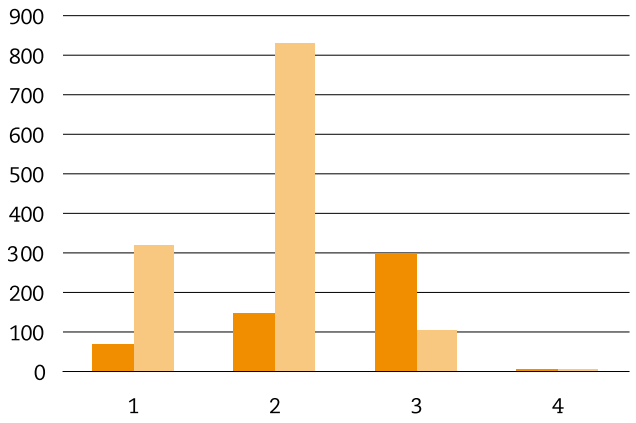
10.5. Relacions amb les administracions

10.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

10.0. Seguretat ciutadana i justícia en xifres

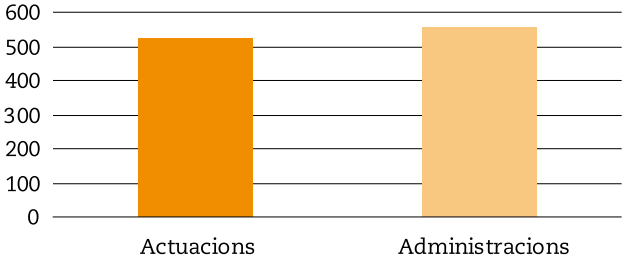
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2009

		AO	Q	C	Total
1	**Actuació forces de seguretat**	**5**	**65**	**320**	**390**
	Actuació forces de seguretat	0	0	6	6
	Guàrdia Civil	0	0	5	5
	Mossos d'Esquadra	3	35	172	210
	Policies locals	0	24	109	133
	Policia Nacional	2	0	25	27
	Altres	0	6	3	9
2	**Administració de justícia**	**0**	**146**	**833**	**979**
	Administració de justícia	0	0	140	140
	Corporacions	0	43	166	209
	Desacord sentència	0	1	297	298
	Indults	0	0	2	2
	Inexecucions	0	14	10	24
	Informació denegada	0	2	4	6
	Jutjats de pau	0	0	10	10
	Lentitud	0	32	100	132
	Manca mitjans	0	0	3	3
	Registre civil	0	37	75	112
	Altres	0	17	26	43
3	**Serveis penitenciaris**	**4**	**295**	**103**	**402**
	Atenció sanitària	0	1	2	3
	Compliment condemna. Rehabilitació	0	1	7	8
	Interns	1	289	77	367
	Preparació vida en llibertat	0	0	1	1
	Serveis penitenciaris	0	0	8	8
4	**Treball formatiu**	**0**	**0**	**2**	**2**
	Altres	3	4	6	13
5	**Violència de gènere**	**2**	**5**	**3**	**10**
	Total	**11**	**511**	**1.259**	**1.781**



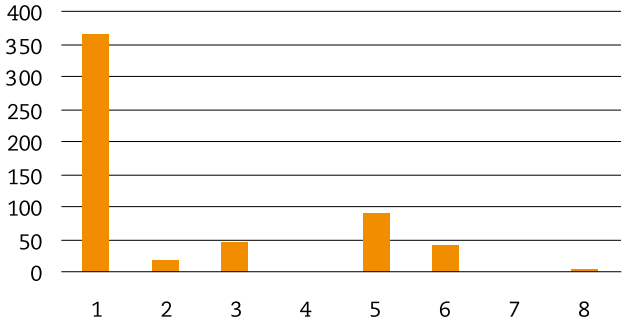
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	493	493
Dues administracions afectades	26	52
Tres administracions afectades	1	3
Quatre administracions afectades	1	4
Sis administracions afectades	1	6
Total	**522**	**558**



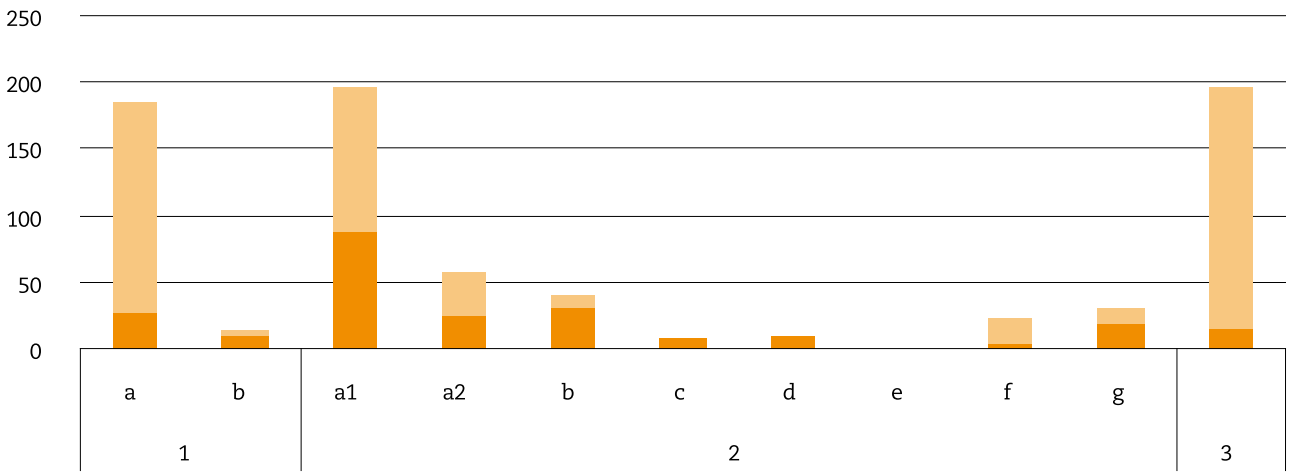
c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2009

	Tipus d'administració	O	Q	Total
1	Administració autonòmica	355	9	364
2	Administració general de l'Estat	15	2	17
3	Administració institucional	46	0	46
4	Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	1	0	1
5	Administració de justícia	88	0	88
6	Administració local	34	6	40
7	Serveis d'interès general	-	-	-
8	Altres administracions	1	1	2
	Total	**540**	**18**	**558**



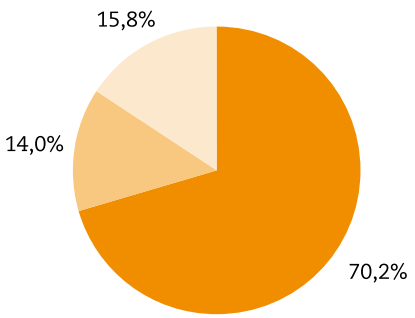
d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2009

		<2009	2009	Total	
1	**Actuacions en tramitació**	**37**	**162**	**199**	**26,25%**
a	Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	27	159	186	24,54%
b	Pendent de resposta a la resolució del Síndic	10	3	13	1,72%
2	**Actuacions finalitzades**	**183**	**180**	**363**	**47,89%**
a	Actuació correcta de l'Administració	113	141	254	33,51%
	a1 Abans de la intervenció del Síndic	88	108	196	25,86%
	a2 Després de la resolució del Síndic	25	33	58	7,65%
b	Accepta la resolució	31	9	40	5,28%
c	Accepta parcialment la resolució	7	1	8	1,06%
d	No accepta la resolució	9	0	9	1,19%
e	No col·labora				0,00%
f	Tràmit amb altres institucions	4	18	22	2,90%
g	Desistiment del promotor	19	11	30	3,96%
3	**No admesa**	**16**	**180**	**196**	**25,86%**
	Total	**236**	**522**	**758**	**100,00%**



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	40	70,2%
Accepta parcialment la resolució	8	14,0%
No accepta la resolució	9	15,8%
Total	**57**	**100,0%**



10.1. Seguretat ciutadana

1. Introducció

En aquest apartat de l'informe anual s'analitzen les queixes relatives a l'actuació de les forces i els cossos de seguretat d'àmbit autonòmic i local.

La percepció d'inseguretat continua sent una de les principals queixes que rep el Síndic, sobretot de les persones que han estat víctimes d'un fet delictiu. En aquest sentit, les víctimes consideren que la manca d'efectius policials als carrers facilita l'augment de delictes, especialment en èpoques de crisi econòmica. L'eficàcia de l'actuació policial és mesurada a partir de les enquestes de victimització i dels sondejos de satisfacció de la població. Aquestes enquestes determinen que l'augment d'efectius policials als carrers no és una garantia d'eficàcia; solament assegura l'ordre dels espais públics. L'organització espacial del territori i les desigualtats socials que reflecteix accentuen l'aspecte de policia d'ordre en detriment d'una policia al servei del ciutadà.

Un altre bloc de queixes que continua sent constant fa referència a la manca d'actuacions policials proporcionals, especialment en els casos en què, després de la denúncia s'inicia un procediment sancionador. Aquestes queixes també incideixen sobre el principi de presumpció de veracitat de què gaudeix el funcionari públic. En aquest sentit, la càrrega de provar que un fet no ha succeït tal com va quedar redactat en la denúncia recau en la persona afectada.

A partir d'un grup de queixes relatives a l'actuació policial en el desallotjament de la Universitat de Barcelona, el Síndic de Greuges va iniciar la investigació d'ofici sobre els fets ocorreguts i sobre les mesures que cal adoptar perquè fets com aquests no es tornin a repetir.

Pel que fa a la presència al territori, no solament s'han visitat dependències policials de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra, sinó que també s'han visitat algunes dependències de les policies locals de Catalunya. Aquestes visites s'han emmarcat dins l'actuació d'ofici anual sobre visites a les dependències policials.

Finalment, la institució també ha rebut queixes sobre actuacions policials presumptament desproporcionades, que, un cop iniciades les investigacions, s'han hagut d'aturar, atès que es trobaven pendents d'una resolució judicial, fet que impedeix l'actuació de la institució.

2. Percepció d'inseguretat

Es poden distingir almenys dos factors en el problema de la inseguretat pública: d'una banda, el que té a veure amb la criminalitat i, de l'altra, el que afecta la percepció de la seguretat –o inseguretat– i les autoritats responsables de prevenir el delicte i de procurar justícia.

La percepció de seguretat no sempre es fonamenta exclusivament en les dades que aporta la realitat. Així, en un tema tan delicat i alhora sensible com ara la inseguretat, no són solament la prevalença i la incidència delictiva els factors que fan sentir a la població que els nivells de seguretat són deficients. L'espai i el tractament que els mitjans de comunicació concedeixen al tema, els relats de familiars i amics i certs rumors incideixen de manera important en la visió sobre el tema.

> **Un dels factors que cal tenir en compte en la percepció d'inseguretat és el tractament que en fan els mitjans de comunicació de masses**

En la queixa 05166/07, la persona interessada manifestava la sensació d'inseguretat que es viu al poble de Riudoms. El promotor és propietari d'una casa masia rural que utilitza com a segona residència. Ha patit actes de violència, amb trencadisses de vidres de les finestres i les portes. Manifestava que tots aquests fets s'havien produït mentre la família no hi era, però que era molt freqüent la presència de persones alienes que anaven pels camins d'accés a la masia i que entraven fins al jardí o a la porta. Aquests fets els havia denunciat a la Guàrdia Civil de Cambrils i a la Guàrdia Urbana de Riudoms.

La Guàrdia Urbana li va dir que no podia vigilar tot el terme municipal per manca de mitjans i que era molt difícil controlar totes les masies i els camins que hi accedeixen –que es comuniquen i creuen les carreteres– de manera que els delinqüents ho tenen fàcil per fugir. Així mateix, li va comunicar que no disposaven d'efectius per patrullar, que no hi havia prou agents per a tota la demarcació i que es dedicaven més agents a la zona costanera i d'urbanitzacions.

L'Ajuntament de Riudoms era coneixedor de la inseguretat de la zona, però no disposava de mitjans. La persona interessada considerava, però, que, mentre no es desplegués la policia autonòmica, s'havia de reforçar amb més agents la policia local. El Síndic es va adreçar al Defensor del Poble i a l'Ajuntament de Riudoms.

El Defensor del Poble, en data 8 d'abril de 2008, va informar que havia arxivat la queixa, atès que de l'in-

forme remès per la Direcció General de la Guàrdia Civil se'n desprenia que la manca de mitjans humans s'havia resolt amb el reforç de la plantilla amb gairebé vint efectius, la qual cosa havia permès detenir alguns individus i reduir els delictes de robatori de la zona.

Encara no s'ha rebut la resposta de l'Ajuntament de Riudoms, però la persona interessada es va tornar a dirigir el mes de maig de 2009 a aquesta institució i va manifestar que la situació continuava sent la mateixa. Com que a hores d'ara ja s'ha produït el desplegament dels Mossos d'Esquadra al territori, es va demanar informació al Departament d'Interior sobre la política i les mesures de seguretat al terme municipal de Riudoms. Aquesta administració va informar que es duen a terme diferents dispositius planificats per evitar la comissió de delictes contra interessos patrimonials ubicats a la regió policial del Camp de Tarragona.

A partir de la informació proporcionada pel Departament d'Interior, el Síndic va conèixer que s'han elaborat un conjunt d'actuacions de prevenció i d'investigació dirigides a reforçar la vigilància i a garantir la seguretat ciutadana en aquest sector de la comarca del Baix Camp.

L'esforç conjunt de forces de seguretat i ciutadania ha motivat la reducció dels robatoris

A la localitat de Riudoms s'ha treballat de forma coordinada amb els responsables locals i amb els membres del cos de vigilants municipals. Aquest treball ha permès la identificació i la detenció de diverses persones, fet que ha motivat una reducció important d'aquests tipus d'il·lícits.

Finalment, la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra està avaluant totes les incidències que generen inseguretat al conjunt del territori i s'estan posant tots els mitjans necessaris per obtenir la màxima efectivitat en la realització del servei i garantir la seguretat de tots els veïns de la comarca.

La queixa 00490/09 va ser presentada per un veí de Granollers que manifestava la seva disconformitat amb l'actuació policial, atès que els cossos de seguretat no actuaven davant de la gran quantitat de furts i robatoris que es produïen a la zona de la Porxada, especialment en horari de tarda, dels quals el seu fill i els seus companys havien estat objecte.

En conseqüència, es va demanar informació, tant a la Policia Local de Granollers, com als Mossos d'Esquadra, sobre l'activitat policial a la zona i el seguiment dels actes delictius que s'hi produïen.

De la informació rebuda d'ambdós cossos policials se'n desprenia que es destinaven diversos agents per acomplir tasques de proximitat, en torns de matí, tarda i nit, i es feia una incidència especial al voltant de les escoles, els parcs i els jardins, zones amb problemàtiques especials de convivència o delinqüencials, entre d'altres. El treball de la policia de proximitat efectuat pels cossos policials va cloure amb la detenció de catorze menors que actuaven en dos grups per portar a terme els fets presumptament delictius. Un d'aquests grups actuava a la zona denunciada per la persona interessada, és a dir, a la zona de la Porxada.

La tipologia delictiva incloïa un ventall de possibilitats: des de la sostracció de mòbils, peces de roba, etc. fins a casos més greus amb l'ús d'armes, en els quals normalment els autors eren majors d'edat.

La paradoxa es produïa pel fet que la persona interessada mai no havia tramitat cap denúncia sobre els suposats fets delictius, ni a la Policia Local de Granollers ni a l'àrea bàsica policial (ABP) de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra de Granollers, per posar-los en coneixement aquests actes. La policia pot tenir un coneixement més acurat de la realitat delictiva de la zona i, per tant, millorar l'organització de la seguretat, a partir de les denúncies que presenten els ciutadans.

La denúncia és la principal font d'informació perquè els cossos policials adaptin les estructures i els mètodes per minimitzar els delictes

La queixa 02114/09 va ser presentada per una ciutadana d'Arbeca que exposava la situació d'inseguretat que es vivia al municipi perquè hi havia jovent que es dedicava als petits furts i robatoris en casa habitada, i els cossos de seguretat no feien res perquè es tractava d'autors menors d'edat. Es va demanar informació tant a la Policia Local d'Arbeca, com al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, atès que la comissaria del districte dels Mossos d'Esquadra de les Borges Blanques dóna cobertura al municipi esmentat.

Pel que fa a la informació facilitada per la Direcció General de la Policia, entre els mesos de gener i abril de 2009,

es van fer un total de 357,95 hores de patrullatge al municipi d'Arbeca, la qual cosa comporta una mitjana de 2,98 hores de patrullatge diari al municipi.

El patrullatge es fa tant mòbil com a peu per tota la població, es vigilen les cases que es troben aïllades del nucli urbà, s'ubiquen punts estàtics a l'entrada i la sortida del municipi, i també es fa vigilància dels voltants on es localitzen les explotacions agrícoles i ramaderes.

> **La seguretat és un bé que depèn de tota la societat, tant dels agents públics com de la ciutadania en general**

També, es va exposar a la persona interessada que, actualment, la seguretat no és una tasca exclusiva dels cossos uniformats, sinó també d'altres agents socials, com ara els educadors i els mediadors, els mitjans de comunicació i, en darrera instància, de tots els ciutadans. Aquest repte suposa desplegar unes noves formes de pensar i noves pràctiques que permetin trobar respostes més humanes a les demandes de seguretat, de manera que en siguin partícips tots els membres de la comunitat.

A hores d'ara, la informació sol·licitada a l'Ajuntament d'Arbeca encara no ha estat resposta.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05166/07	Manca de seguretat al municipi de Riudoms
Q 00490/09	Fets presumptament delictius no denunciats
Q 02114/09	Sensació d'inseguretat

3. Principi de proporcionalitat

L'actuació policial s'ha d'emmarcar dins dels límits del principi de proporcionalitat. D'aquesta manera, el servei públic de policia ha d'exercir les funcions pròpies de protecció dels drets fonamentals dels ciutadans i, alhora, guardant el just equilibri, s'ha de constituir en garant de la seguretat col·lectiva. Això genera el compromís de la societat destinatària de proporcionar als funcionaris de policia els instruments adequats que permetin portar a terme la complexa missió encomanada: en aquesta categoria instrumental es troba l'ús de la força legítima imprescindible configurada com a últim recurs.

No obstant això, la constatació de l'existència d'un cert risc en l'exercici arbitrari i abusiu d'aquesta prerrogativa fa del tot indispensable que l'Estat de dret estableixi limitacions sobre els excessos.

> **La utilització de la força per part dels cossos policials no ha de ser arbitrària**

És competència de tots que el sistema de control sobre la facultat de l'ús de la força dels servidors públics de l'ordre sigui el més efectiu i adequat per evitar que el sistema configuri un poder discrecional despòtic, mancat de la probitat i la imparcialitat requerida i sotmès a interpretacions desviades o errònies.

El promotor de la queixa 00037/09 manifesta la seva disconformitat amb l'actuació dels Mossos d'Esquadra de la Unitat d'Investigació de l'Àrea del Baix Camp - Priorat - Reus, en què s'imputava al fill del promotor la presumpta comissió d'un delicte de robatori. Segons el relat de la persona interessada, durant l'interrogatori, que va durar vuit hores, i dins les diligències policials d'investigació, un caporal es va comportar de manera prepotent i intimidadora. Quan en va sortir, no se li va facilitar cap documentació. Tampoc, no es va donar cap mena d'informació a la família. A més, el Servei de Comunicació dels Mossos d'Esquadra de Reus va filtrar als mitjans de comunicació la notícia dels fets, quan encara no s'havia obert cap diligència judicial. Aquesta informació podria vulnerar el dret a la presumpció d'innocència, amb la qual cosa les expectatives de trobar feina i refer la seva vida són molt difícils. En conseqüència, es va demanar informació al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació sobre els fets succeïts.

La informació facilitada posa en relleu que la Direcció General de la Policia va donar resposta a l'escrit de queixa presentat per la persona interessada, i també que aquests fets es troben en seu judicial i s'instrueixen al Jutjat d'Instrucció 1 de Reus. Aquesta circumstància va impedir que la institució continués investigant, ja que és un tema que es troba pendent d'una resolució judicial i, d'acord amb la norma reguladora del Síndic de Greuges, no pot intervenir-hi. Tot i així, el Departament d'Interior va informar que tramitarien la queixa a la comissaria afectada perquè es tingués en compte.

En la queixa 02016/09, el promotor manifestava la disconformitat amb la presumpta actuació desproporcionada i presumpte abús d'autoritat d'un agent

de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra, mentre circulava per l'autopista B-23 en sentit Tarragona. Segons el que va explicar en l'escrit de queixa, una patrulla dels Mossos d'Esquadra li va ordenar que s'aturés. L'agent li va demanar la documentació, que va estar examinant durant més de vint-i-cinc minuts al vehicle policial. Posteriorment, la persona interessada va dirigir-se al cotxe policial i els agents li van contestar, segons el seu relat, "que si tenia pressa, ara sabria què és esperar-se". Per aquests fets, va ser sancionat amb el pagament de 245 euros, la retirada de 4 punts i una sanció de retirada d'un mes del permís de conduir.

Veient els fets relatats, es va sol·licitar informació al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació. La informació facilitada posava en relleu que la persona interessada havia estat denunciada per la comissió de dues infraccions de circulació: una, per conduir de manera negligent, fent avançament en forma de ziga-zaga, sense indicar maniobres i sense mantenir la distància de seguretat i, l'altra, per no haver advertit la maniobra de canvi de direcció amb prou antelació. En aquesta segona denúncia, es van estimar les al·legacions i es va revocar, entenent que el fet denunciat ja s'incloïa dins la conducció negligent sancionada en el primer expedient.

> **Les denúncies es comproven més acuradament quan hi ha una queixa del denunciat o un escrit d'al·legacions en el plec de descàrrecs**

La informació adjunta posava en relleu que les denúncies se supervisen i, en cas d'alguna irregularitat, l'agent posa el fet en coneixement del seu comandament, que és qui comprova i gestiona el cas de la manera més acurada. També, la comprovació de la denúncia és més severa quan hi ha un escrit d'al·legacions o quan hi ha una queixa sobre el cas.

Per aquest motiu, es va recordar al Departament d'Interior que les actuacions dels agents del Servei de Trànsit s'han de dur a terme d'acord amb el principi de proporcionalitat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00037/09	Presumpta actitud prepotent durant un interrogatori
Q 02016/09	Presumpta actuació desproporcionada i abús d'autoritat

4. Desallotjament de la Universitat de Barcelona

Ateses les notícies informatives en les quals es posava de manifest la presumpta actuació desproporcionada dels agents antiavalots dels Mossos d'Esquadra que van intervenir contra els manifestants que protestaven pel desallotjament de les instal·lacions de la Universitat de Barcelona del dia 18 de març de 2009, i ateses les queixes que ha rebut la institució de diferents ciutadans i col·lectius relatives a aquesta temàtica, es va obrir, en data 20 de març de 2009, una actuació d'ofici, a fi d'investigar si, durant el transcurs de tota la jornada de les protestes, es va actuar amb la deguda professionalitat policial.

Es tractava d'analitzar si l'actuació de les forces de seguretat s'havia fet d'acord amb el que preveu l'article 5 de la Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat, que estableix els principis bàsics d'actuació dels membres de les forces de seguretat, especialment als apartats 1 i 2, relatius a l'adequació a l'ordenament jurídic i a les relacions amb la comunitat, respectivament.

D'altra banda, la Llei orgànica 1/1992, de 21 de febrer, sobre protecció de la seguretat ciutadana, preveu una sèrie d'actuacions de les forces i els cossos de seguretat dirigides al manteniment i el restabliment de la seguretat ciutadana.

Abans de rebre la informació sol·licitada al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, aquesta institució va recopilar la informació apareguda als mitjans de comunicació per tenir una primera impressió de quina havia estat l'actuació policial i quina havia estat la valoració que se n'havia fet. Els principals problemes que es van detectar van ser els següents:

- els problemes amb el trànsit que va causar el desallotjament de la Universitat de Barcelona en un dia laboral. A més, hi havia molta més presència d'estudiants a la ciutat, amb el conseqüent risc que les protestes contra el desallotjament augmentessin;

- la necessitat d'entaular altres vies de solució pacífica dels conflictes abans d'utilitzar la força contra els manifestants, com ara la mediació i el diàleg entre els comandaments antiavalots i els organitzadors de la manifestació, per evitar situacions de tensió i violència, tal com estableix l'article 16.2 de la Llei orgànica 1/1992, de 21 de febrer, sobre protecció de la seguretat ciutadana;

- les contradiccions en les ordres d'actuació rebudes per part dels agents antiavalots, que va provocar la dispersió de la manifestació per carrers estrets i plens de vianants aliens a la manifestació, amb el conseqüent risc que això va comportar tant per als

ciutadans i els manifestants com per als agents antiavalots, que van recórrer a la força;

- l'ús de la força per part dels cossos de seguretat, que no es va adequar en tot moment als principis de congruència, oportunitat i proporcionalitat establerts als articles 5.2.*a* de la Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat, i l'11.1.3.*b* de la Llei 10/1994, d'11 de juliol, de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra. L'actuació dels agents va repercutir en persones alienes a la manifestació, com ara ciutadans o periodistes identificats amb el braçalet distintiu corresponent, i amb un gran nombre de ferits;

- la manca de números identificatius dels agents que van intervenir durant la manifestació va impedir que els possibles afectats poguessin presentar la denúncia corresponent, la qual cosa els va provocar indefensió.

> **L'actuació policial s'ha de basar en una intervenció mínima, finalista i proporcionada**

Un cop rebuda la informació, la institució va considerar que les tres premisses bàsiques segons les quals han d'actuar els cossos i les forces de seguretat han de ser: (a) intervenció mínima; (b) intervenció finalista, i (c) intervenció proporcionada, que queden garantides després de reconèixer les disfuncions produïdes i d'adoptar les accions correctores necessàries.

Aquesta actuació d'ofici es va finalitzar perquè el Departament d'Interior va reconèixer certes disfuncions, com ara l'existència de dubtes raonables sobre la conveniència del dia triat, l'actuació amb criteris homogenis davant d'una manifestació heterogènia, i el fet que l'actuació policial no s'ajustés en alguns moments al principi de proporcionalitat en l'ús de la força. També, perquè es van adoptar mesures com ara l'encàrrec al cos de Mossos d'Esquadra d'analitzar les possibilitats de millorar els recursos a l'abast de la Brigada Mòbil, d'incrementar-ne els efectius i de revisar-ne els protocols; la signatura de l'acord de col·laboració amb el Col·legi de Periodistes per facilitar la identificació, la comunicació i la formació dels periodistes; o l'anunci de la creació d'una unitat d'interlocució i mediació dins del cos de Mossos d'Esquadra.

Les altres queixes relacionades amb aquest assumpte (Q 01393/09, Q 01394/09, Q 01395/09, Q 01398/09, Q 01404/09, Q 01408/09, Q 01425/09, Q 01426/09), també es van finalitzar al mateix temps que l'actuació pels motius exposats anteriorment.

Tot i així, aquesta actuació d'ofici està en fase de seguiment, ja que es va demanar al Departament d'Interior la tramesa dels nous protocols d'actuació de la Brigada Mòbil, l'acord de col·laboració amb el Col·legi de Periodistes i les mesures que s'adoptin perquè els fets ocorreguts no es tornin a produir en el futur. A hores d'ara, encara no s'ha rebut aquesta documentació.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 01392/09	El desallotjament de la Universitat de Barcelona, el 18 de març de 2009

5. Visites a policies locals i Mossos d'Esquadra

Com cada any, la institució del Síndic de Greuges ha obert una actuació d'ofici centrada en la visita a les diferents comissaries de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra. Durant l'any 2009 s'han visitat concretament les àrees bàsiques policials següents: Gandesa, Girona, la Cerdanya, Mataró, Nou Barris, Olot, Roses, Valls i Vilafranca del Penedès.

Pel que fa a les comissaries de districte, s'han visitat la de Sitges i la de Sant Cugat de Vallès. També, s'han visitat seus de regió policial, com ara la de Ponent i la del Bages.

> **La formació no acaba amb la finalització del curs a l'Institut de Seguretat Pública, sinó que els comandaments policials fan pedagogia constant**

Del conjunt de visites efectuades es destaca positivament la bona organització de les comissaries en l'aspecte tècnic i s'ha potenciat sobretot el contacte amb la ciutadania. En aquest sentit, les diferents oficines de relacions amb la comunitat adquireixen una gran importància perquè per mitjà del contacte directe poden tenir una visió més general de les problemàtiques del territori.

També, es destaca positivament la preparació dels comandaments policials, especialment pel que fa a la constant pedagogia que fan entre la resta de subordi-

nats per millorar les actuacions que duen a terme els agents. L'experiència acumulada d'anys de servei els és molt útil a l'hora d'exposar els exemples per diferenciar el que és una bona o mala praxi policial.

D'altra banda, pel que fa als punts que s'han de millorar, la institució n'ha trobat els següents: l'ABP de Girona està ubicada en una antiga empresa tèxtil, fet que qüestiona la idoneïtat de les instal·lacions al servei policial.

L'ABP de la Cerdanya també necessita algunes reformes, fruit del pas del temps i l'activitat del servei que presta.

Les cel·les de les regions policials de Ponent i el Bages es valoren negativament, principalment per dos motius: el primer és la pudor i la manca de ventilació que hi ha a la zona i el segon és la reutilització de les flassades que es cedeixen als detinguts perquè es resguardin del fred, ja que si no són brutes, no es netegen, i es tornen a utilitzar.

Enguany, també s'han visitat algunes policies locals per tenir un coneixement més ampli de com s'estructura la seguretat pública.

Durant l'any 2009, s'han fet un total de deu visites, tant a guàrdies urbanes, com a policies locals i/o policies municipals, segons quina en sigui la denominació.

Pel que fa a la Guàrdia Urbana de Lleida, s'ha de destacar que, en el moment de la visita, les dependències policials eren provisionals, ja que estan pendents de rebre el nou edifici. A les instal·lacions actuals, no hi ha cel·les ni tampoc no hi ha un bon sistema informàtic que permeti gestionar denúncies ni tramitar els atestats al Departament d'Interior. Es valora molt positivament el parc d'educació viària que han muntat a les dependències. A tall d'exemple, durant el curs escolar 2008–09 el van utilitzar aproximadament 15.000 escolars. El camp de tir també és un referent a tot l'Estat.

Pel que fa a la Guàrdia Urbana de Tarragona, es valora positivament l'inici del funcionament de la policia de proximitat, un nou pla director 2009-11 sobre mobilitat segura, que s'adreça principalment als escolars, i el material pedagògic que se'ls facilita. També es destaca positivament el nou model organització del cos. En canvi, es valoren negativament els espais que actualment ocupen i se sol·licita que com més aviat millor es dugui a terme la previsió d'inici d'obres de les noves dependències.

La Guàrdia Urbana de l'Hospitalet de Llobregat no tramita ni accepta cap denúncia, ja que els comandaments policials entenen que aquesta tasca ja l'acompleixen els Mossos d'Esquadra. Amb la mateixa fonamentació, no tenen agents destinats al seguiment de casos de violència domèstica. En aquest sentit, prefereixen tenir més agents al carrer per augmentar la sensació de seguretat de la població de referència. Aquesta institució valora positivament el fet de destinar més agents al carrer, però aquesta circumstància no pot determinar la renúncia a oferir serveis que es consideren necessaris, com ara la recepció de denúncies i el seguiment dels casos de violència domèstica.

La Policia Local de Puigcerdà té un tret diferencial de la resta de cossos policials, i és que, d'ençà de l'aprovació de la Constitució espanyola, els agents de policia no duen armes de foc. Una sentència del Tribunal Contenciós Administratiu els obliga a disposar d'armes de foc a la comissaria per ser utilitzades en les situacions que calguin, alhora que les armes de foc formen part de l'equipament bàsic d'un agent policial. Les dependències policials a la seu del mateix Ajuntament són insuficients i inadequades. Es va informar la institució que hi ha prevista una nova ubicació per al cos.

Pel que fa a la Policia Local de Sitges, la nova seu inaugurada l'any 2007 es valora molt positivament, ja que està perfectament adequada a les necessitats de tots els ciutadans, incloent-hi l'eliminació de tanques arquitectòniques que dificulten l'accés a les persones amb mobilitat reduïda. Es valora positivament la tasca sobre el control de la venda ambulant, que ha fet que, respecte de l'any 2008, els decomisos per venda ambulant s'hagin reduït, principalment per l'augment de la presència dels agents a la ciutat.

Quant a la Policia Local de Tortosa, cal destacar la idoneïtat de les instal·lacions, les quals també es troben en un lloc cèntric. També, es valora positivament el fet que disposi d'una unitat canina.

Les instal·lacions de la Policia Local de Roses no són les més adequades, ja que han quedat petites. Es preveu que l'any 2010 s'iniciï la construcció d'una nova seu, d'acord amb el pla d'infraestructures aprovat.

La Policia Local de Sant Cugat del Vallès disposa d'unes instal·lacions insuficients pel volum de feina que fa. Els vestuaris i alguns despatxos són excessivament reduïts. L'Ajuntament té la previsió de construir una nova comissaria com més aviat millor.

Pel que fa a la Policia Municipal d'Olot, els espais de les dependències policials són suficients i la col·laboració amb els Mossos d'Esquadra de la zona és satisfactòria.

Finalment, la Policia Municipal de Terrassa també disposa d'unes instal·lacions noves i funcionals. Un tret característic del cos és que disposa de tres dependèn-

cies ubicades per a tot el terme municipal per rebre denúncies, queixes i suggeriments. Els Mossos d'Esquadra també n'obriran tres més al terme municipal.

En relació amb la dependència que la Policia Nacional té a Sant Cugat del Vallès, s'ha d'explicitar que, en el desplaçament de l'oficina del Síndic de Greuges, la seva programació també inclou la visita a les autoritats i les institucions locals, amb l'objectiu que puguin adreçar-s'hi i manifestar-li alguna problemàtica local.

Durant l'entrevista entre el síndic i l'alcalde de Sant Cugat del Vallès, aquest va fer referència al deplorable estat en el qual es troben les instal·lacions de la Policia Nacional. Per aquest motiu, i acompanyat pel director de l'Àrea de Seguretat Pública i Relacions Socials de la institució, el síndic hi va fer una visita per poder comprovar la situació a què feia referència l'alcalde.

La supervisió de la problemàtica exposada és competència del Defensor del Poble, per la qual cosa es va posar en coneixement seu la lamentable situació en la qual es troben les dependències policials.

Actualment, l'actuació d'ofici està en fase de tramitació. El Defensor del Poble ha informat que ha sollicitat informació a la Direcció General de la Policia i de la Guàrdia Civil, amb la finalitat de conèixer quin és l'estat de les dependències, i que traslladarà a la institució la resolució que finalment s'adopti.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 00405/09	Visita a les comissaries dels Mossos d'Esquadra
A/O 04913/09	Dependències de la Policia Nacional a Sant Cugat

10.2. Serveis penitenciaris

1. Introducció

El model d'execució penitenciària considera que totes les eines que ofereix el dret penal han d'estar dirigides a la cerca de la reinserció social del penat, que es considera com un ésser socialment desafavorit i a qui la societat ha de prestar ajut. En aquest sentit, el model d'execució penitenciària es fonamenta en la prevenció especial, en què, d'acord amb l'article 25.2 de la Constitució, es consagra l'orientació de les penes privatives de llibertat i mesures de seguretat cap a la reeducació i reinserció social, sense anomenar les finalitats de la prevenció general.

Aquest model d'execució penal prioritza l'objectiu de la prevenció general positiva, la qual cosa fa que sembli adequat un increment del rigor punitiu per a una determinada classe de delinqüents, per a qui la pena de presó té uns límits mínims més amplis de compliment efectiu. Des d'una altra perspectiva, els principis en els quals es fonamenten les teories sobre el nou model penal col·lideixen amb les teories que tenen com a orientació reinserir el delinqüent i que van rebre un impuls important amb la ideologia de tractament introduïda per la Llei orgànica 1/1975, de 26 de setembre, general penitenciària.

No és gens fàcil mantenir un equilibri entre la prevenció general i la prevenció especial. El Tribunal Constitucional s'hi ha pronunciat i ha establert que l'orientació de l'execució de les penes de presó cap a la reinserció social no exclou altres finalitats de la pena, sinó que s'ha d'harmonitzar amb altres principis.

La dificultat d'encaixar el tractament i la seguretat rau en la mateixa activitat penitenciària, ja que no és fàcil traslladar a la realitat de la pràctica penitenciària el que s'ha legislat en matèria d'execució penal, perquè aquest instrument jurídic és només una part, i no sempre la més rellevant, del conjunt d'instruments i mecanismes de justícia criminal.

En la gran majoria de les queixes rebudes es posa de manifest aquesta dificultat, especialment a l'hora de fer compatible el tractament amb la seguretat implícita que ha de regir en els centres penitenciaris.

Les queixes rebudes es poden dividir en queixes que fan referència a aspectes de tractament i en d'altres que tracten sobre els aspectes regimentals. Dins del primer grup, hi ha les queixes referides a la concessió de permisos ordinaris, progressions i regressions de grau de classificació, trasllats, comunicacions, les relatives a l'obtenció d'un lloc de treball, i les prestacions sanitàries.

Pel que fa a les queixes que incideixen principalment en aspectes regimentals, cal fer referència a la pràctica d'escorcolls presumptament irregulars, un procediment disciplinari altament garantista, però que a la llarga es torna en contra els interessos de l'intern, i també als preus dels productes que es venen als economats o a les recents botigues CIRE (Centre d'Iniciatives per a la Reinserció)

Finalment, no es pot cloure aquest apartat sense fer menció expressa del greu problema de massificació que arrossega el sistema penitenciari. La institució reconeix l'esforç del Departament de Justícia en la creació de noves places penitenciàries, però els ritmes actuals de creixement de la població encarcerada no permeten esponjar els centres. Per això, el Síndic fa palesa la necessitat de proposar una major aplicació de mesures alternatives a la presó, una

major concessió de règims de vida en semillibertat i una menor aplicació de la presó provisional.

2. Permisos ordinaris

La doctrina del Tribunal Constitucional exposa que el gaudi de permisos no és un dret incondicionat de l'intern, sinó que en la seva concessió intervé la ponderació d'altres circumstàncies objectives i subjectives per impedir que la finalitat de la mesura es trenqui. Per poder gaudir de permisos no solament s'han de complir els criteris objectius que enuncia l'article 154 del Reglament penitenciari (compliment de la primera quarta part de la condemna, observar una bona conducta, estar classificat en segon grau), sinó que, a més, s'ha de poder descartar una probabilitat de trencament de la condemna, la comissió de nous delictes o una repercussió negativa de l'intern des de la perspectiva de la seva preparació per a la vida en llibertat o del seu programa individualitzat de tractament. Tot això exigeix un judici de valor sobre la base de la peculiar trajectòria delictiva, la personalitat de l'intern o l'existència de variables qualitatives desfavorables, com ara el temps que falta per a l'excarceració, que influeix de manera directa en les possibilitats de trencament i en la mateixa utilitat del permís sol·licitat. Tot i que, en aquestes valoracions de circumstàncies, la subjectivitat és inevitable, sembla limitada per la proscripció constitucional de l'arbitrarietat dels poders públics, que recull l'article 9 de la Constitució espanyola i que exigeix sempre que la decisió adoptada sigui raonable i raonada.

> **Els permisos ordinaris de sortida persegueixen la preparació de l'intern per a la futura vida en llibertat**

Els permisos de sortida són, en definitiva, eines fonamentals en el tractament dels penats, que afavoreixen els vincles familiars, estimulen la bona conducta i estan vinculades necessàriament a la finalitat reeducadora i reinseridora de la pena privativa de llibertat.

En la queixa 00990/09, la persona interessada exposava que no gaudia de permisos, tot i dur una evolució positiva en l'aspecte regimental i de conducta. La informació del Departament posava en relleu que havia acomplert el programa específic de tractament sobre delictes violents (DEVI) satisfactòriament, que les dates de compliment de les tres quartes parts de la condemna i el llicenciament definitiu eren properes i que s'apreciava una bona conducta d'aquesta persona, ja que no presentava expedients disciplinaris per cancel·lar.

Amb aquesta informació es va suggerir al Departament de Justícia que informés positivament el jutge de vigilància penitenciària de la sol·licitud de permisos que fes la persona interessada. Aquest suggeriment va ser acceptat, ja que la Junta de Tractament va informar de manera positiva sobre el següent permís que va sol·licitar la persona interessada.

Pel que fa a la queixa 02047/09, la persona interessada manifestava la seva disconformitat perquè no gaudia de permisos, i entenia que, un cop complerta la primera quarta part de la condemna, havia de gaudir dels permisos que sol·licitava.

> **Per a la concessió dels permisos l'intern ha de complir una sèrie de requisits objectius i també subjectius**

El permisos ordinaris penitenciaris en segon grau de tractament no s'han de concebre com a simples recompenses, sinó que estan subjectes al compliment de determinats requisits objectius i subjectius, i s'han de considerar com a elements fonamentals del tractament, afavoridors de l'enfortiment dels vincles familiars (art. 3.3 i 100.*c* del Reglament penitenciari), estimuladors de la bona conducta i vinculats necessàriament a la finalitat reeducadora i reinseridora de la pena privativa de llibertat (art. 25.2 de la Constitució).

De la informació del Departament de Justícia se'n desprenia que no s'havia cancel·lat un expedient disciplinari incoat a la persona interessada per la comissió d'una falta molt greu prevista a l'article 108 del Reglament penitenciari de 1981. En aquest sentit, la institució no va observar signes d'actuació irregular per part de l'Administració afectada, ja que el fet de tenir un expedient disciplinari sense cancel·lar impedeix que es valori positivament la conducta de l'intern.

La queixa 03033/09 feia referència a un intern condemnat per la comissió de delictes contra la propietat, violència domèstica, lesions i trencament de condemna. La persona interessada manifestava que no gaudia de permisos, tot i haver complert les tres quartes parts de la condemna i la manca de menys d'un any per al seu llicenciament definitiu. La informació facilitada pel Departament de Justícia revelava que la persona interessada no havia acom-

plert amb aprofitament el programa específic de tractament sobre violència domèstica (VIDO) i, per tant, la Junta de Tractament no podia informar positivament sobre les sol·licituds de permisos que havia fet.

En aquesta queixa, no es van observar indicis o signes d'actuació irregular per part de l'Administració penitenciària, ja que la persona interessada podia haver acomplert el programa específic de tractament VIDO anteriorment i no el va voler fer perquè no admetia la comissió delictiva i per la inadaptació al mòdul residencial en què es trobava per acomplir el programa esmentat.

No obstant això, el Síndic de Greuges va demanar que, en compliment de la legislació penitenciària actual, que preveu el tractament individualitzat, l'Administració discerneixi en cada cas el grau real de culpabilitat, amb un respecte total a la sentència condemnatòria, i prevegi instruments més enllà dels programes específics establerts, de manera que se n'eviti una utilització perversa.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00990/09	Accés als permisos ordinaris de segon grau
Q 02047/09	Denegació de permisos per mala conducta
Q 03033/09	Denegació de permisos per no haver realitzat el VIDO

3. Trasllats

L'ordenament jurídic no reconeix un dret subjectiu dels interns a complir la condemna en centres penitenciaris propers a la seva localitat de residència habitual. Correspon a l'Administració penitenciària, doncs, decidir, en cada cas, el centre de compliment, d'acord amb les circumstàncies concretes de l'organització penitenciària i les personals del penat, ja que no es pot oblidar que el compliment de la condemna imposa un tractament individualitzat. Tot i així, tant la doctrina com la jurisprudència entenen que el compliment de la pena privativa de llibertat a prop de la família i la residència habitual és una eina positiva per al tractament, ja que evita el desarrelament social del medi al qual haurà de retornar un cop complerta la condemna i enforteix l'aspecte reinseridor de la pena que emmarca l'article 25.2 de la Constitució espanyola (CE).

La queixa 00754/09 feia referència a un intern de nacionalitat croata de seixanta-sis anys que complia condemna al Centre Penitenciari de Quatre Camins per un delicte contra la salut pública i li quedaven deu anys de presó. La persona interessada presentava problemes de salut i ja havia complert la meitat de la condemna.

La informació sol·licitada al Departament de Justícia va exposar que es va fer progressar la persona interessada a tercer grau per poder tramitar-li l'expedient de llibertat condicional. L'elevació de l'expedient de llibertat condicional al jutge de vigilància penitenciària feia constar que la persona interessada gaudiria d'aquest règim al país d'origen, d'acord amb el que preveu l'article 197 del Reglament penitenciari.

Els trasllats penitenciaris han d'obeir a la rehabilitació i la reinserció social

El promotor de la queixa 01791/09 manifestava el seu desacord amb el trasllat del Centre Penitenciari de Quatre Camins al Centre Penitenciari de Ponent, ja que considerava que l'Administració penitenciària havia vulnerat el seu dret de complir condemna a prop de la seva família. En aquest sentit, un cop contrastada la incompatibilitat entre l'intern i la direcció del centre, se'n va proposar el trasllat a un nou centre, on l'intern pogués seguir el seu tractament de la mateixa manera que ho feia al centre d'origen.

Fruit d'aquesta queixa, el Síndic va demanar al Departament de Justícia que els canvis de centre de compliment no comportessin efectes negatius en el procés de tractament que seguissin els interns i que poguessin continuar fent els estudis i els altres programes iniciats al centre de procedència. Així mateix, va demanar que les valoracions dins el sistema d'avaluació motivacional del centre de procedència es tinguessin en compte a l'hora d'avaluar-ne el trimestre en curs, sense que calgués una presència mínima al centre de destinació de tres mesos.

Aquests dos suggeriments van ser acceptats pel Departament, que va assenyalar que les pràctiques proposades ja es tenien en compte en els trasllats dins la mateixa Administració penitenciària.

La queixa 02932/09 va ser presentada per un intern preventiu que sol·licitava la intervenció de la institució per resoldre la petició de trasllat del Centre Penitenciari Brians 2 al Centre Penitenciari de Ponent per motius de vinculació. Es va suggerir al Departament que estudiés la possibilitat que, un cop l'intern passés a la situació de penat,

pogués ser traslladat al centre sol·licitat, en vista de l'edat avançada dels seus pares i de les dificultats que tenien per visitar el seu fill al Centre Penitenciari de Brians 2. Aquest suggeriment va ser acceptat i des del mes d'octubre de 2009 l'intern compleix condemna al Centre Penitenciari de Ponent.

> **En la mesura que sigui possible els interns s'han d'ubicar a prop de la seva residència habitual**

La queixa 03197/09 la va presentar la mare de dos interns que complien condemna en dos centres penitenciaris diferents i allunyats del domicili familiar. Es va demanar informació al Departament de Justícia sobre les ubicacions dels interns i si havien presentat la sol·licitud de traslat al Centre Penitenciari Ponent, el més proper a la seva residència habitual. Durant la tramitació de la queixa, la mare va comunicar que els seus fills ja havien estat traslladats al Centre Penitenciari de Ponent.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00754/09	Tercer grau per gaudir de la llibertat condicional al país d'origen
Q 01791/09	Trasllat sense incidir negativament en el tractament
Q 02932/09	Acceptació del suggeriment de trasllat
Q 03197/09	L'Administració resol el trasllat

4. Preus de les botigues al Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE)

Aquesta institució ha obert una actuació d'ofici per analitzar els preus dels productes que es comercialitzen a les botigues CIRE dels centres penitenciaris de Catalunya, fruit de sis escrits de queixa en què es denunciava que els preus dels productes a les botigues CIRE eren més elevats que a la resta de comerços de la zona, per la qual cosa es vulnerava l'esperit de la legislació penitenciària. Els escrits també posaven en relleu que als centres penitenciaris on es mantenia la situació d'economats, els preus dels productes eren més barats, de manera que entre els interns hi havia un greuge comparatiu depenent del centre on complissin la pena.

D'acord amb l'apartat segon de l'article 24 de la Llei orgànica general penitenciària, "es permet als interns l'adquisició pel seu compte de productes alimentaris i de consum dins els límits reglamentàriament fixats. La venda d'aquests productes és gestionada directament per l'Administració penitenciària o per empreses concessionàries. L'autoritat competent ha de controlar els preus, i en cap cas poden ser superiors als que regeixen a la localitat en què estigui ubicat l'establiment. Els interns també han de participar en el control de qualitat i preus dels productes venuts al centre".

> **Els preus dels economats no poden ser superiors als que regeixen a la localitat en la qual estigui ubicat el centre penitenciari**

D'acord amb l'article 116.1 del Decret 329/2006, de 5 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització i funcionament dels serveis d'execució penal a Catalunya, "els serveis d'economat, de cuina i de cafeteria podran ser gestionats pel departament competent en matèria d'execució penal, per entitats d'iniciativa social o mercantil adjudicatàries per contracte administratiu de serveis o pel Centre d'Iniciatives per a la Reinserció, mitjançant la fórmula de taller productiu".

Les resolucions JUS/101/2008, de 17 de gener i JUS/1890/2008, de 10 de juny, feien públic l'encàrrec de gestió del servei d'economats dels centres penitenciaris de Brians 1, Brians 2, Quatre Camins, Lledoners i Joves Quatre Camins.

Per analitzar la diferència de preus entre centres penitenciaris i entre els centres i les zones de referència, es va sol·licitar informació al Departament de Justícia, que, a hores d'ara, està pendent de resposta.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 00403/09	Anàlisi dels preus de productes a les botigues del CIRE

5. Comunicacions entre interns i d'aquests amb els seus familiars

Aquesta institució ha rebut durant l'any 2009 queixes en les quals es fa palesa la dificultat que tenen els interns pel que fa a les comunicacions íntimes vis-a-vis amb altres interns ingressats en diferents centres penitenciaris.

Tal com recullen l'article 51 i els següents de la Llei orgànica 1/1979, de 26 de setembre, general penitenciària, i els articles 41.1 i 45.3 del Reial decret 190/1996, de 9 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament penitenciari, que desplega la Llei 1/1979, aquestes comunicacions es poden fer amb familiars o persones unides per vincles d'afectivitat de fet o de dret.

Sovint només s'exigeix la declaració de l'intern o la interna en què exposa que manté una relació sentimental de parella amb una determinada persona, la qual cosa se supedita, en tot cas, al fet que l'altra persona ho confirmi.

El dret a comunicar-se està garantit per la Constitució espanyola, no solament com a expressió de l'article 18.3, sinó també i, primordialment, de l'article 25.2, ja que aquest precepte és el que constitueix la norma específica aplicable als drets fonamentals dels reclusos.

El dret a la comunicació té una incidència substancial en el desenvolupament de la personalitat dels interns i adquireix una gran importància en el compliment de les penes privatives de llibertat. Gràcies a les comunicacions, el reclús no queda reduït, exclusivament, al món carcerari, i se li permet relacionar-se amb l'exterior, la qual cosa possibilita i facilita la seva futura vida exterior.

Tanmateix, s'ha de tenir present que els interns no tenen reconegut un dret constitucional a mantenir relacions íntimes amb els seus familiars, ni això és part integrant de cap altre dret constitucional, ni del dret a la integritat física i moral ni del dret a no patir tractes inhumans o degradants (art. 15 CE), ni del dret a la intimitat personal i familiar (art. 18 CE). Tal com disposa la sentència del Tribunal Constitucional 89/87, de 3 de juny, per als que es troben en llibertat, "el manteniment de les relacions íntimes no és l'exercici d'un dret fonamental sinó una manifestació més de la multiplicitat d'activitats i relacions vitals que la llibertat fa possible [...]".

Per conèixer quin és el funcionament real de les comunicacions que s'estableixen als centres penitenciaris, la institució ha obert dues actuacions d'ofici, cadascuna de les quals tracta aspectes diferenciats pel que fa a aquesta qüestió.

D'una banda, l'actuació d'ofici 04642/08 versa, de manera més específica, sobre quines són les diferents ordres dels equips directius dels centres a l'hora d'establir els criteris i les condicions per a les comunicacions íntimes i, si cal, suggerir una homogeneïtzació de la normativa per a tots els centres penitenciaris. Aquesta actuació d'ofici encara s'està tramitant, perquè el Departament de Justícia encara no ha tramès la còpia de totes les ordres de direcció que regulen el procediment per a les comunicacions a cada centre.

D'altra banda, l'actuació d'ofici 00804/09 tracta explícitament sobre el procediment de concessió de comunicacions íntimes quan els dos membres de la parella sentimental es troben ingressats en centres penitenciaris. En aquest sentit, es va demanar informació al Departament de Justícia sobre l'existència o no d'ordres de servei, de circulars o d'instruccions de la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil que regulessin aquest procediment. També, es va adreçar una petició d'informació al Departament d'Interior per conèixer quin era el volum de trasllats penitenciaris que tenien per objectiu el gaudi de les comunicacions íntimes.

El Departament de Justícia va informar que, d'acord amb la normativa legal, cada centre penitenciari regula la normativa específica sobre comunicacions, d'acord amb la singular organització dels serveis. La informació rebuda del Departament d'Interior posa en relleu que l'any 2008 es van dur a terme a Catalunya un total de 569 trasllats penitenciaris per realitzar comunicacions vis-a-vis íntimes. Les dotacions que fan aquest servei són agents destinats específicament a aquesta tasca i es troben en diferents àrees de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra segons la ubicació del centre penitenciari d'origen. El percentatge d'aquest tipus de trasllats comporta solament un 1,47% del total de trasllats penitenciaris.

Actualment, aquesta actuació d'ofici encara no s'ha finalitzat, perquè vista la connexió que s'estableix entre ambdues actuacions iniciades per la institució, es va considerar oportú rebre la informació demanada en l'actuació 04642/08 per finalitzar, d'una manera més global i amb millor coneixement, l'actuació 00804/09.

En la queixa 03077/08, la família d'un intern va mostrar una actitud disconforme al bon ordre i, per tant, es van restringir les comunicacions orals. Un dels fills de l'intern havia mostrat comportaments grollers i se'ls va informar que si els comportaments continuaven, es veurien obligats a prohibir als comunicants l'entrada al centre penitenciari.

En una visita posterior, els comunicants de l'intern van arribar tard. Se'ls va informar que havien perdut el seu torn, però que, si volien, podien esperar-se per veure si als torns següents hi havia alguna vacant. Els fills de l'intern no van acceptar l'explicació i van causar un altercat al departament de comunicacions, davant de l'expectació de la resta de familiars. Va caldre la intervenció del cap de serveis, a qui un dels fills, fins i tot, va aixecar la mà amb la intenció d'agredir-lo. Davant aquests fets, es van

restringir les comunicacions amb el fill de l'intern. Tanmateix, la direcció del centre penitenciari va informar que, com a conseqüència d'una visita concertada amb la dona de l'intern, en la qual va disculpar-se pels incidents, la comissió disciplinària, tot i no haver transcorregut el temps acordat de suspensió de sis mesos, va revisar l'acord i va aixecar la suspensió esmentada. El Síndic de Greuges va suggerir al Departament de Justícia que s'elaborés un tríptic informatiu que recollís la informació ampliada respecte de les normes que han de regular les comunicacions entre els interns i els familiars. Aquest suggeriment no va ser acceptat.

Per accedir a vis-a-vis íntims s'ha d'acreditar un temps de comunicacions orals o telefòniques

La queixa 04569/08 va ser presentada per un intern del Centre Penitenciari Brians 2 que mantenia una relació sentimental amb una interna del Centre Penitenciari Brians 1. La persona interessada havia sol·licitat el trasllat a Brians 1 en diverses ocasions, ja que si els dos eren al mateix centre els seria més fàcil poder acreditar comunicacions orals prèvies al manteniment de comunicacions íntimes. Es va demanar informació al Departament de Justícia, que va contestar que cada centre regula la normativa específica, atenent la singular organització dels serveis, que és bastant homogènia entre els diferents centres.

Així doncs, la norma general per poder gaudir de vis-a-vis íntims entre parelles és l'acreditació documental que són parella (llibre de família, certificat de matrimoni, o de convivència). Si no hi ha aquesta prova documental, se sol·licita que durant un període de temps hagin mantingut comunicacions orals ordinàries. Al mateix temps, si volen canviar de parella també se'ls demana un període de temps de comunicacions orals amb la nova parella.

Quant a les parelles sentimentals que sorgeixen al medi penitenciari, es comprova que no tinguin altres persones autoritzades a comunicar-s'hi de manera íntima i que, durant un temps raonable, hagin mantingut contacte per mitjà de correspondència o comunicació oral. Les dues persones ho han de demanar i sempre es traslladen les internes als centres penitenciaris respectius on estan ingressats els interns. La queixa 04569/08 va finalitzar per desistiment del mateix interessat, perquè, mentre es tramitava, la relació sentimental de parella es va trencar.

El promotor de la queixa 04147/09 manifestava la seva disconformitat amb la decisió de la Junta de Tractament del Centre Penitenciari de Quatre Camins perquè no el deixava mantenir comunicacions vis-a-vis familiars amb el seu fill ingressat al Centre Penitenciari de Joves de Quatre Camins. Es donava la circumstància que el peticionari de la comunicació ja gaudia de permisos de sortida.

Es va facilitar informació al promotor de la queixa en el sentit següent: l'article 45.1 del Reglament penitenciari disposa que "tots els establiments penitenciaris han de disposar de locals especialment adequats per a les visites familiars o de persones properes dels interns que no gaudeixin de permisos ordinaris de sortida".

La legislació penitenciària persegueix la reinserció social dels interns, cosa que comporta que se'ls consideri no com a éssers eliminats de la societat, sinó com a persones que en continuen formant part, per bé que sotmeses a un règim jurídic particular, motivat pel comportament antisocial en què van incórrer, i encaminat a preparar la seva vida en llibertat en les millors condicions possibles per a l'exercici responsable de la seva llibertat.

Els interns tenen dret a comunicar-se, de forma oral i escrita, amb els seus familiars, amics o representants institucionals, llevat de casos d'incomunicació judicial

Per això, es converteix en un element fonamental del règim penitenciari l'intent d'aconseguir que l'intern no trenqui definitivament els seus contactes amb el món exterior i que no se senti temporalment exclòs de manera absoluta de la societat a la qual ha de reintegrar-se. Això significa, doncs, que es reconegui el dret dels interns a relacionar-se amb el món exterior dins dels establiments penitenciaris per mitjà de les comunicacions i les visites.

És evident que la comunicació vis-a-vis presenta unes característiques especials que, en principi, aconsellen que es concedeixi a aquells interns que no gaudeixen habitualment de permisos de sortida, limitació que recull l'article 45.1 del Reglament penitenciari.

El gaudi habitual de permisos de sortida permet exercir els drets i les obligacions derivats de les relacions familiars; per tant, la Junta de Tractament del centre va actuar d'acord amb la legislació vigent.

Perquè pogués mantenir un contacte més fluid amb el seu fill, se li va suggerir que fes ús de les comunicacions orals que recull l'article 42 del Reglament penitenciari i, fins i tot, sol·licités (legítimament) que se substituís la forma de gaudiment dels permisos, de manera que fossin mensuals (lògicament de menys duració) i no bimensuals. La institució no va observar indicis o signes d'actuació irregular en l'actuació de l'Administració penitenciària.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 04642/08	Regulació interna de comunicacions íntimes
A/O 00804/09	Comunicacions íntimes entre interns de diferents centres penitenciaris
Q 03077/08	Informació donada als familiars en les comunicacions
Q 04569/08	Període previ i continuat abans de la comunicació íntima
Q 04147/09	Comunicació entre familiars interns en diferents centres penitenciaris

6. Pensions no contributives

Les pensions no contributives tenen un caràcter subsidiari respecte de les contributives, ja que es reconeixen a qui mai no ha cotitzat al Sistema general de la Seguretat Social o no ho ha fet el temps suficient per aconseguir el dret a les prestacions contributives. En aquests casos, sempre que hi hagi una manca de rendes o d'ingressos de quantia superior als límits legalment establerts i es resideixi o s'hagi residit durant un cert temps al país, és procedent la concessió de les pensions no contributives. La prestació econòmica en què consisteix la pensió no contributiva comporta sempre també la prestació d'assistència sanitària de la Seguretat Social.

Els preceptes que cal tenir en compte són els relatius a la manca d'ingressos o de rendes suficients que donen dret al reconeixement i a la conservació de la pensió no contributiva, i a les regles de còmput d'aquesta situació d'insuficiència de mitjans de vida.

La finalitat de la pensió no contributiva és atendre les necessitats individuals de les persones sense prou recursos, i no les dels familiars i els pensionistes. És cert, en vista dels preceptes reguladors de la insuficiència de mitjans de vida que determinen l'atribució de les pensions no contributives, que el reconeixement i la conservació d'aquesta pensió depèn que el pensionista arribi o no a un determinat nivell d'ingressos. És cert, també, que els ingressos computables per mesurar aquest nivell inclouen, a més de les rendes pel treball i les rendes de capital, qualsevol bé o dret de naturalesa prestacional.

D'acord amb els termes de l'enunciat legal i de les limitades excepcions que s'hi estableixen, dins d'aquests béns o drets de naturalesa prestacional s'ha d'incloure, d'acord amb el que estableixen els articles 20 i 21.2 de la Llei orgànica general penitenciària, la manutenció dels pensionistes que ingressen als centres penitenciaris.

L'actuació d'ofici 01296/07 intentava promoure la presentació, per part del Parlament de Catalunya, si els grups parlamentaris ho consideraven oportú, d'una proposta perquè l'ingrés en un centre penitenciari no comportés una reducció de l'import que la persona interessada rebia en concepte de pensió no contributiva.

La filosofia d'aquesta mesura es fonamentava en el vot particular efectuat en la sentència del Tribunal Suprem, de 20 de desembre de 2000, dictada en cassació per a unificació de doctrina, que recull que, encara que s'acrediti el cost de la manutenció, s'hauria de garantir sempre el dret a la pensió no contributiva en la seva integritat.

En data 28 de març de 2007 es va rebre l'ofici de la Secretaria General del Parlament en què es comunicava que la Mesa, en sessió tinguda el 27 de març, havia pres nota de l'escrit i n'havia acordat la tramesa als grups parlamentaris, que són els qui, d'acord amb el Reglament, poden exercir-hi les accions parlamentàries que considerin pertinents.

> **L'ingrés en un centre penitenciari fa reduir la quantia de la pensió no contributiva**

La queixa 03050/09 feia referència a un intern que manifestava la seva disconformitat amb el fet que l'Administració penitenciària li retingués un percentatge de la quantia de la pensió no contributiva de la qual era beneficiari. En aquest cas, es va informar la persona interessada que no és que l'Administració penitenciària li retingués el 40% de la prestació no contributiva, sinó que és l'òrgan gestor de la Seguretat Social el que, d'acord amb la seva situació de reclusió en un centre penitenciari, redueix la pensió en la proporció que correspongui (sense arribar a suprimir-li el dret).

Actualment, i d'acord amb la legislació vigent, quan s'està davant el supòsit d'ingrés a la presó s'ha de valorar, com si es tractés d'una prestació social, el cost de la manutenció del pensionista al centre penitenciari, tal com entén la jurisprudència del Tribunal Suprem de 12 de desembre de 2000 i de 31 de gener de 2008.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 01296/07	Proposta d'iniciativa legislativa sobre la pensió no contributiva
Q 03050/09	Minoració de la quantia de la pensió no contributiva

7. Malalties mentals i presó

L'article 60 del Codi penal, reformat per la Llei orgànica 15/2003, de 25 de novembre, disposa que "quan, després de pronunciada una sentència ferma, s'aprecii en el penat una situació duradora de trastorn mental greu que li impedeixi conèixer el sentit de la pena, el jutge de vigilància penitenciària ha de suspendre l'execució de la pena privativa de llibertat que se li hagi imposat, garantint que rebi l'assistència mèdica necessària, per a la qual cosa pot decretar la imposició d'una mesura de seguretat privativa de llibertat, que en cap cas no pot ser més costosa que la pena substituïda".

La queixa 01213/08 fa referència a una interna que, des del punt de vista clínic, pateix una malaltia mental. El seu comportament dóna lloc a malestar, dificultat en el control dels impulsos, limitacions, irracionalitat i incapacitat en els seus actes. A banda, té un trastorn per consum de substàncies psicoactives. Té prescrita medicació, però resulta insuficient.

La institució va fer un suggeriment en el sentit d'adoptar estratègies de tipus conductual, a banda de les psicofarmacològiques, que actuïn de manera simptomàtica i continguin elements suficients que permetin a la pacient evolucionar de manera favorable i sortir del règim de vida que comporta el primer grau de tractament penitenciari.

> **El Codi penal estableix la possibilitat de suspensió de l'execució de la pena**

També, es va plantejar la possibilitat de proposar l'aplicació de l'article 60.1 del Codi penal, atès que, si la finalitat de la pena –reinserció i rehabilitació– no es pot veure acomplerta perquè la penada no és capaç de comprendre la seva situació, el compliment s'ha d'interrompre, mentre subsisteixi la situació.

El suggeriment va ser valorat positivament pel Departament de Justícia, ja que va fer progressar a segon grau de tractament la interessada i es va orientar el seu programa de tractament individualitzat vers l'abordatge de la problemàtica toxicològica, el seguiment analític i la derivació a una comunitat terapèutica.

Pel que fa a la queixa 02768/08, es tractava d'un intern diagnosticat de trastorn per consum de substàncies psicoactives i trastorn antisocial, si bé havia estat diagnosticat anteriorment d'esquizofrènia paranoide.

El Síndic va suggerir que s'apliqués l'article 60.1 del Codi penal, però de l'informe emès pel psiquiatra coordinador de la Unitat Hospitalària Psiquiàtrica Penitenciària (UHPP), ubicada al Centre Penitenciari Brians 1, se'n desprenia la manca idoneïtat d'aquesta aplicació. Tot i així, la institució va demanar al Departament de Justícia que s'oferís a la persona interessada tot l'assessorament sobre els diferents aspectes legals que comporta el compliment de la condemna, amb una referència especial a la designació d'un advocat del torn d'ofici.

La queixa 02883/08 feia referència a un intern diagnosticat d'un trastorn per dèficit d'atenció i hiperactivitat. També, patia simptomatologia psicotròpica de llarga evolució, trastorn de la percepció visual i auditiva, distímia i trastorn d'angoixa generalitzada.

Per aquest motiu, anteriorment, el mateix metge havia sol·licitat a la Junta de Tractament que es tinguessin en compte les malalties psíquiques cròniques de llarga evolució perquè no es tinguessin en consideració uns fets determinats. El seu trastorn va motivar que el jutge de vigilància penitenciària li aixequés la mesura que conté l'article 10 de la Llei orgànica general penitenciària, relativa a l'ingrés en departament de règim tancat per als interns que mostrin una inadaptació al règim ordinari penitenciari.

La institució també trobava convenient l'ingrés de la persona interessada a la Unitat Hospitalària Psiquiàtrica Penitenciària ubicada al Centre Penitenciari Brians 1, però l'Administració va rebutjar la dita petició. Tot i així, aquest expedient està en fase de seguiment i s'ha tornat a demanar informació sobre quina és la situació actual i l'evolució de l'intern esmentat, i sobre la viabilitat de traslladar-lo a alguna dependència específica a causa del seu estat de salut. A hores d'ara, no s'ha rebut cap nova valoració del Departament de Justícia.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01213/08	Malaltia mental i control dels impulsos
Q 02768/08	Trastorn per consum de tòxics
Q 02883/08	Trastorn per dèficit d'atenció i hiperactivitat

8. Atenció mèdica

L'article 3.4 de la Llei orgànica general penitenciària i l'article 4.2.*a* del Reglament estableixen el dret dels interns que l'Administració penitenciària vetlli per la seva vida i integritat física.

En el mateix sentit, es poden incloure l'article 36 i següents de la Llei orgànica general penitenciària, i l'article 207 i següents del Reglament que la desplega, que reconeix el dret dels interns a una assistència sanitària integral, orientada a la prevenció, la curació i la rehabilitació, equivalent a la dispensada al conjunt de la societat.

Pel que fa a la queixa 00346/09, la persona interessada manifestava que estava coinfectada pel virus de l'hepatitis B i C, a més de patir infecció pel virus del VIH. També exposava que havia ingerit cossos estranys i l'Administració penitenciària no havia actuat.

> **Cal que l'Administració penitenciària compleixi una funció activa en la cura de la vida i la integritat física dels interns**

Es va demanar informació relativa a la seva situació sanitària per observar quines mesures mèdiques s'havien adoptat en relació amb el cas. La dita informació va posar en relleu que, efectivament, la persona interessada patia una coinfecció pels virus de l'hepatitis B i C i pel VIH. Prenia una medicació antiretroviral, que resultava incompatible amb la medicació per tractar els virus VHB i VHC, ja que en el seu cas estava contraindicat.

Pel que fa a la ingesta de cossos estranys, l'Administració penitenciària va adoptar la mesura de mantenir-lo ingressat al Pavelló Hospitalari Penitenciari de Terrassa i li va fer proves mèdiques com ara radiografies, TC abdominal, i fibrogastroscòpies, les quals van evidenciar la presència de cossos estranys dins l'organisme. Els metges hospitalaris van intentar-ne l'extracció endoscòpica en diverses ocasions, sense aconseguir-ho. Després de descartar lesions o possibles riscos que els cossos estranys poguessin provocar al pacient, i tenint en compte també la morfologia dels objectes ingerits, els especialistes van decidir donar-li l'alta i van explicar que els eliminaria de manera natural.

En aquest supòsit, va quedar acreditat que l'Administració penitenciària va dispensar tota l'atenció mèdica i sanitària escaient a les circumstàncies, sense observar indicis o signes d'actuació irregular.

Pel que fa a la queixa seguida 03906/09, la persona interessada denunciava la vulneració al dret a la intimitat, perquè la professional sanitària el va atendre amb dos funcionaris de vigilància a l'interior de la consulta per raons de seguretat.

És cert que el dret fonamental a la intimitat personal pot cedir davant altres drets i béns constitucionalment rellevants, sempre que la limitació que hagi d'experimentar estigui fonamentada en una previsió legal que tingui una justificació constitucional, es reveli com a necessària per aconseguir la finalitat legítima prevista i sigui proporcionada per aconseguir-lo i, a més, sigui respectuosa amb el contingut essencial del dret, tal com assenyala la Sentència del Tribunal Constitucional 57/1994, de 28 de febrer.

> **No es poden argumentar motius de seguretat per fonamentar una actuació que vulnera el dret a la intimitat de l'intern**

A les exigències de legalitat i proporcionalitat per a la restricció legítima del dret a la intimitat cal afegir el control judicial i la motivació de la decisió restrictiva administrativa o judicial. L'òrgan administratiu ha de plasmar la previsió legal que empara l'afectació de la intimitat de l'administrat com el judici de ponderació entre el dret fonamental afectat i l'interès constitucionalment protegit i perseguit en el qual s'evidenciïn la idoneïtat, la necessitat i la proporcionalitat de l'adopció de la mesura, i és una doctrina reiterada de l'alt tribunal que la seva absència causa, per si sola, la vulneració del mateix dret fonamental a la intimitat personal.

En aquest cas, el Síndic va considerar que es podia haver vulnerat el dret a la intimitat de la persona interessada, ja que la professional sanitària no va fer

un judici previ de necessitat, de proporcionalitat i d'idoneïtat en la mesura adoptada i va fer entrar dins la consulta els funcionaris de vigilància.

La versió de l'Administració penitenciària va ser que l'intern estava exaltat. Aleshores, la infermera podria haver procedit de dues maneres: donant per finalitzada la visita, perquè no revestia d'un caràcter urgent; o comunicant a l'intern que, per motius de seguretat, entrarien dos funcionaris de vigilància, sempre que la persona interessada manifestés explícitament el consentiment.

El Síndic va fer dos suggeriments: (1) en cas que, per raons de seguretat, hagin de ser presents altres professionals no sanitaris dins la consulta mèdica, cal que es demani el consentiment exprés manifestat per mitjà de signatura de l'intern. En cas que la persona interessada no vulgui signar, si la visita no revesteix d'un caràcter urgent o vital, es recomana desistir-ne. (2) Destapar tots els ulls de bou de les portes de les consultes mèdiques als mòduls residencials penitenciaris perquè, davant una consulta amb pacients que es puguin mostrar una mica alterats, els funcionaris de vigilància puguin fer-ne un seguiment des de fora i intervenir-hi en cas que sigui necessari per garantir la seguretat dels professionals sanitaris.

Aquests suggeriments encara no han estat valorats pel Departament de Justícia.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00346/09	Tractament mèdic i farmacològic
Q 03906/09	Seguretat i dret a la intimitat

9. Escorcolls

El Reglament penitenciari manté els escorcolls com una forma habitual de la seguretat interior dels centres penitenciaris. Per *escorcoll* s'entén l'examen a què, amb la finalitat de trobar objectes o substàncies prohibides per les normes de règim interior, són sotmesos els interns, i les robes i altres objectes que es troben en una cel·la.

Els escorcolls solament s'han de fer servir de manera excepcional quan s'estimi necessari per motius de seguretat i hi convergeixi una circumstància que fonamenti l'adopció de la mesura.

Per justificar la limitació del dret de l'intern no n'hi ha prou d'argumentar que amb l'escorcoll es tracta de preservar el bon ordre i la seguretat del centre, sinó que cal alguna raó més concreta amb relació a les circumstàncies específiques relacionades amb l'intern, derivades del seu comportament previ, o dades o informacions concretes que facin suposar fonamentadament que aquest pugui amagar objectes o substàncies prohibides.

En la queixa 04227/07 la persona interessada, interna al Centre Penitenciari Brians 1, va denunciar la pràctica d'un escorcoll irregular i no fonamentat. El Síndic va demanar informació per aclarir com van succeir els fets.

> **Els escorcolls s'han de motivar i practicar amb les garanties previstes legalment**

En la informació que el Departament de Justícia va facilitar es palesava que el director del centre havia reconegut que no s'havia documentat prou l'escorcoll que es va fer a l'intern, però que de la manca de fonamentació no es podia presumir que s'havia dut a terme d'una manera vexatòria i humiliant.

El Síndic va considerar que no era impossible que els abusos i les vexacions que indicava l'intern s'haguessin produït, atesos els errors comesos amb referència a la fonamentació de l'escorcoll, que havia de garantir el procediment establert. Per això, va suggerir que es reobrís la investigació dels fets.

L'Administració penitenciària va acceptar el suggeriment, en el sentit de reobrir la investigació, tot i que, finalment, la inspecció penitenciària no va trobar indicis que l'escorcoll s'hagués produït de forma vexatòria.

Finalment, també es va suggerir que es posés una cura especial perquè tots els escorcolls quedessin prou documentats per garantir al màxim els drets dels interns, suggeriment que va ser acceptat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04227/07	Escorcoll sense motivació suficient

10. Comunicacions al jutge de vigilància

La doctrina del Tribunal Constitucional sobre la potestat disciplinària de l'Administració penitenciària gira al voltant de dues idees fonamentals: d'una banda, considerar la potestat disciplinària com una conseqüència fonamental de la relació de subjecció especial que vincula l'intern amb l'Administració pública; d'altra banda, la que consisteix en la configu-

ració de la relació disciplinària com una relació jurídica administrativa, no penal.

La conseqüència de la relació de subjecció especial i de la potestat administrativa d'autoordenació és que l'òrgan competent per imposar sancions sigui un òrgan administratiu i no judicial.

Tot i així, el que s'ha exposat no impedeix la necessitat d'un control judicial dels actes administratius, control exigit als articles 24 i 106 de la Constitució i que, en el cas de l'Administració penitenciària, és exercit pels jutges de vigilància penitenciària, bé amb caràcter previ, és a dir, amb la seva aprovació, o bé amb caràcter posterior, en via de recurs.

En la queixa 01548/08 el promotor, intern al Centre Penitenciari de Quatre Camins, va manifestar que, arran d'una discussió amb dos funcionaris per entrar amb una cigarreta a la sala de dia, va ser conduït entre rastells i va donar un cop de puny al funcionari. Posteriorment, va ser conduït al mòdul de sancionats, on va complir la sanció imposada. La persona interessada manifesta que, durant tres dies, va estar lligat de mans i peus, sense ingerir cap mena d'aliment i sense prendre la medicació. També exposa que l'han regressat a primer grau de tractament penitenciari per tots els expedients acumulats.

> **El jutge de vigilància penitenciària ha de garantir la legalitat de tot procés disciplinari i sancionador**

La informació facilitada pel Departament de Justícia posava en relleu que l'intern havia estat durant dos dies en situació d'aïllament provisional, però que no va ser fins tres dies després d'haver cessat l'aplicació dels mitjans coercitius que es va notificar al jutge de vigilància penitenciària (JVP) perquè fes el control sobre la idoneïtat o no de l'aplicació de la mesura. Davant d'aquesta comunicació, el jutge de vigilància penitenciària es dóna per assabentat i notifica a la direcció del centre la seva conformitat (acceptació jurídica dels fets) o disconformitat (desproporció de la mesura), cas en el qual deixa sense efectes els mitjans coercitius utilitzats. Si la notificació es produeix tres dies després del cessament d'aquestes mesures, el control jurisdiccional per salvaguardar drets fonamentals dels interns en l'aplicació dels mitjans coercitius no es produeix.

En aquest sentit, es va recordar al Departament la necessitat de fer complir els deures legals que li són encomanats com, per exemple, comunicar immediatament al jutge de vigilància penitenciària l'adopció dels mitjans coercitius, d'acord amb el que estableix l'article 72 del Reglament penitenciari.

> **La notificació dels mitjans coercitius al JVP és una de les funcions de control judicial per garantir la salvaguarda dels drets fonamentals**

El Departament de Justícia no va acceptar el recordatori de deures legals, atès que, com va exposar al seu informe, aquesta era una pràctica habitual a tots els centres penitenciaris, i els jutges de vigilància mai no s'hi havien oposat.

Es va demanar que es tornés a valorar l'obligació que tenen els equips directius dels centres penitenciaris de Catalunya sobre la necessitat de comunicar immediatament al jutge de vigilància penitenciària l'adopció i el cessament de l'aplicació dels mitjans coercitius, tal com reflecteix la legislació penitenciària.

En el moment d'elaboració de l'informe, el Departament de Justícia no ha tramès la seva valoració a la petició efectuada per la institució, relativa a considerar, novament, el recordatori de deures legals.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 01548/08	Mesures coercitives aplicades i no comunicades al jutge de vigilància penitenciària

11. Procediment disciplinari

L'article 231 del Reglament penitenciari estableix que el règim disciplinari dels reclusos s'ha de dirigir a garantir la seguretat i el bon ordre regimental i a aconseguir una convivència ordenada. També, disposa que el règim disciplinari s'ha d'aplicar a tots els interns, amb independència de la seva situació processal i penitenciària.

El concepte de règim disciplinari queda, doncs, definit com el conjunt de normes que regulen les conductes tipificades com a faltes administratives, la comissió de les quals per part dels interns dóna lloc a la imposició de diverses sancions, segons el grau d'execució, de participació i de culpabilitat, entre d'altres,

amb la finalitat de garantir la seguretat i el bon ordre regimental.

La vida en un centre penitenciari obliga a l'establiment d'unes normes mínimes de convivència, les quals, quan es transgredeixen, obliguen a l'actuació de l'Administració penitenciària per corregir, intimidar i evitar futures conductes apartades de la legalitat.

Tot i així, l'existència d'un règim disciplinari específic en l'àmbit penitenciari no implica que les persones recloses es vegin privades de les garanties processals que es deriven de l'article 24 CE, que s'han de projectar sobre les actuacions dirigides a exercir la potestat sancionadora de l'Administració. Tot i les peculiaritats del règim disciplinari, en què concorren raons evidents que fan necessària la ràpida repressió de la mala conducta dels interns, no significa que la justícia s'aturi a les portes de les presons, sinó que cal garantir els drets processals dels interns en tot el procediment sancionador.

El règim disciplinari no pot vulnerar les garanties processals

Els drets i les garanties aplicables al procediment disciplinari penitenciari són els següents: dret a ser informat de l'acusació, dret a la defensa en procés contradictori, dret a no declarar contra un mateix ni a confessar-se culpable, dret a assessorar-se durant la tramitació de l'expedient, dret a la utilització dels mitjans de prova adequats per a la defensa, dret a la presumpció d'innocència, dret a la motivació de les resolucions sancionadores i dret al control de la potestat disciplinària de l'Administració penitenciària.

La queixa 03870/09 fa referència a la incoació d'un expedient disciplinari arran d'una incidència ocorreguda al mòdul residencial 7 del Centre Penitenciari de Quatre Camins. Els fets passen durant el repartiment de la medicació, en què l'interessat demana una crema receptada el dia anterior als serveis mèdics i l'informen que no la hi poden facilitar perquè no es troba a la farmàcia del centre. Posteriorment, i segons la versió de l'Administració penitenciària, la persona interessada increpa el metge i li pregunta per la crema amb un to xulesc i despectiu.

En l'escrit de contestació al plec de càrrecs, la persona interessada nega els fets imputats i ofereix una versió diferent de la recollida a l'informe emès per la funcionària. Nega haver insultat ni faltat el respecte a ningú i sol·licita la pràctica de la prova testifical de membres dels serveis mèdics, una altra funcionària de vigilància, un criminòleg i una infermera, els quals podien haver vist el que va passar. Les proves testificals proposades van ser denegades, perquè, segons la instructora de l'expedient, no en modificaven la resolució.

Sense posar en dubte els fets que s'incoaven en contra de l'intern, el Síndic va observar una doble vulneració del dret a la defensa, ja que, d'una banda, la denegació de les proves testificals proposades per l'intern sí que podrien haver modificat la resolució de l'expedient. I, d'altra banda, s'observa una manca de motivació en la denegació de les testificals proposades, perquè l'automatisme de denegar-les "per innecessàries, ja que no alteren la resolució de l'expedient", no és prou fonamentat.

En aquest sentit, s'ha suggerit, d'una banda, que, davant els procediments sancionadors incoats contra els interns, la denegació de les proves proposades estigui degudament fonamentada i es modifiqui el formulari perquè l'instructor de l'expedient pugui motivar-ne la denegació, sense haver d'utilitzar les fórmules actualment proposades, que no ofereixen la fonamentació requerida i vulneren el dret de defensa de l'intern; i de l'altra, que, d'acord amb l'anterior, sempre que l'intern sol·liciti l'assistència d'altres professionals per preparar la seva defensa en el procediment disciplinari, se li faciliti i així pugui defensar els seus interessos inherents. Actualment, la institució està pendent de rebre la valoració dels suggeriments formulats.

No es fonamenta prou la desestimació de les proves proposades pels interns en el procediment disciplinari

Pel que fa a la queixa 03942/09, la persona interessada manifestava la disconformitat amb el fet d'haver estat suspesa del seu lloc de feina dels tallers productius del CIRE al Centre Penitenciari de Quatre Camins per haver llençat a les escombraries unes bates que confeccionaven. La informació rebuda de l'Administració penitenciària posava en relleu que fins a la finalització de l'expedient disciplinari, i depenent de com en fos la resolució, no es donaria per finalitzada la resolució contractual de l'intern amb el CIRE.

Posteriorment, la persona interessada va trametre una còpia del plec de càrrecs de l'expedient disciplinari, relatiu als fets ocorreguts als tallers del CIRE en data 31 de juliol de 2009, en què s'exposa que la incoació de l'expedient disciplinari es va fer en data 14 d'octubre de 2009; això significa que es va incoar un expedient disciplinari gairebé tres mesos després de la producció dels fets. Per tant, en el moment que el

Síndic de Greuges va rebre l'informe, l'expedient al qual es feia referència encara no s'havia incoat.

D'altra banda, la persona interessada també va trametre un certificat sobre l'extinció de la relació laboral penitenciària, de data 29 de setembre de 2009, data que coincideix amb la data dels efectes. Com es pot observar, l'extinció del lloc de feina es va produir abans de la resolució de l'expedient disciplinari, ja que aquest no s'havia iniciat.

En aquest sentit, s'ha demanat novament al Departament de Justícia una explicació sobre la gestió de les dades aportades en la sol·licitud d'informació, perquè no coincideixen en les dates les dades facilitades per l'Administració amb les aportades objectivament per la persona interessada. En el moment de l'elaboració de l'informe encara no s'ha rebut la resposta de l'Administració.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03870/09	Manca de fonamentació en la denegació de proves
Q 03942/09	Incoació d'expedient disciplinari dos mesos després dels fets

12. Treball penitenciari

Segons l'article 1 del Reial decret 782/2001, de 6 de juliol, que regula la relació laboral de caràcter especial dels penats que duen a terme activitats laborals en tallers penitenciaris i la protecció a la Seguretat Social dels sotmesos a penes de treball en benefici de la comunitat, es considera relació laboral penitenciària la relació laboral de caràcter especial existent entre l'organisme autònom de treball penitenciari i formació per a l'ocupació o organisme autonòmic equivalent, a Catalunya, al Centre d'Iniciatives per a la Reinserció – CIRE, i els interns que desenvolupin una activitat laboral als tallers productius dels centres penitenciaris, i també la de qui compleixi penes de treball en benefici de la comunitat.

El treball penitenciari constitueix un element fonamental del tractament que té la finalitat de preparar els interns per a l'accés al mercat laboral quan aconsegueixin la llibertat i cal recordar que l'activitat laboral que acompleixen dins la presó és una activitat remunerada. Per fixar la remuneració, solament es fa referència a dos paràmetres: el rendiment normal de l'activitat de la qual es tracti i l'horari de treball efectivament acomplert. La categoria professional del treballador també es té en compte.

La queixa 05267/08 fa referència a un intern ingressat al Centre Penitenciari Ponent. La persona interessada manifestava que el cap de mòdul que hi ha durant la setmana li havia donat una destinació, consistent a recollir la roba bruta els dijous i lliurar els llençols nets el diumenge. Tanmateix, el cap de mòdul de cap de setmana el va donar de baixa per baix rendiment. El Departament de Justícia va informar que a la cel·la de l'intern es van trobar uns llençols que s'haurien d'haver recollit el dia anterior. El Síndic va considerar que aquest fet era un fet puntual i, en conseqüència, que no hi havia prou elements o indicis que demostressin que la persona interessada havia estat desenvolupant de manera inadequada la seva feina.

> **El treball a la presó és considerat com una eina al servei del tractament penitenciari**

Res no impedia al cap de mòdul de cap de setmana de fer un advertiment corresponent que si continuava una trajectòria involutiva el donaria de baixa. A l'intern no se li va donar la possibilitat d'explicar o d'exposar les al·legacions que fossin necessàries per a la defensa dels seus interessos.

El Síndic va considerar que l'actuació del funcionari havia estat desproporcionada per haver adoptat la decisió discrecional de donar de baixa la persona interessada de la feina que feia. Així mateix, va posar en relleu un rigor innecessari en l'aplicació d'una mesura que no afavoria en res les relacions humanes en l'àmbit penitenciari, alhora que podia pertorbar l'evolució tractamental de l'intern. Una decisió que pot influir directament en aquest tractament hauria d'haver estat degudament avaluada per la Junta de Tractament, sens perjudici de la participació en aquests assumptes del personal de l'àmbit de règim interior.

Davant les consideracions formulades, el Departament de Justícia va manifestar que en totes les decisions que es prenen als centres penitenciaris relatives als interns hi intervé més d'un professional i no va acceptar les consideracions formulades.

Amb relació a la queixa 02350/09, un intern del Centre Penitenciari Brians 1 es va adreçar al Síndic perquè li denegaven les sol·licituds de feina que presentava a la Junta de Tractament i al director. La informació facilitada pel Departament de Justícia estima que no és procedent que l'intern treballi als tallers productius del CIRE al centre, per la seva perillositat, conflictivitat i llarg historial de fuga. El programa de tractament individualitzat de

l'intern tampoc no recull la intervenció pel que fa als hàbits laborals.

L'article 10.2.*e* del Reial decret 782/2001 estableix que la relació laboral penitenciària es pot extingir per raons de disciplina i de seguretat penitenciària. Si el motiu de seguretat sobrevé un cop iniciada la relació laboral s'extingeix aquesta relació, però si ja existeix prèviament no cal iniciar-la.

No obstant això, es va suggerir al Departament de Justícia, vist que els motius de seguretat no aconsellaven que l'intern desenvolupés cap tipus d'activitat laboral, que s'analitzés la possibilitat d'una ubicació en una destinació que no comportés riscos per a la seguretat col·lectiva del centre, com per exemple la destinació que ja havia sol·licitat anteriorment d'auxiliar d'informàtica. Actualment, la institució està pendent de la valoració del suggeriment formulat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03870/09	Baixa del lloc de feina
Q 02350/09	Manca d'accés als tallers productius per motius de seguretat

13. Videoconferències i visites

L'article 49.2 del Reglament penitenciari regula, entre altres figures, les comunicacions dels interns amb el Síndic de Greuges, les quals no es poden suspendre, ni ser objecte d'intervenció o de restricció administrativa de cap tipus.

Enguany, membres de l'Àrea de Seguretat Pública i Relacions Socials del Síndic han atès presencialment interns dels diversos centres penitenciaris.

> **Enguany hi ha hagut un increment d'un 22% d'interns atesos per videoconferència**

L'ús de la videoconferència ha estat un recurs habitual per tractar de manera ràpida la sol·licitud dels interns. Durant l'any 2009 se n'han fet un total de 27, repartides de la manera següent: 6 amb el Centre Penitenciari Brians 1, 5 amb el Centre Penitenciari Brians 2, 9 amb el Centre Penitenciari de Quatre Camins, 2 amb el Centre Penitenciari de Lledoners, 4 amb el Centre Penitenciari Ponent i 1 amb el Centre Penitenciari de Tarragona. En aquestes videoconferències s'han atès un total de 67 interns.

10.3. Administració de justícia

1. Introducció

En aquest capítol s'inclouen les queixes dels ciutadans pel funcionament de l'Administració de justícia.

Enguany, una vegada més, la gran part de les queixes rebudes fa referència als retards en la tramitació d'alguns procediments judicials, a les disfuncions en alguns registres civils i al funcionament dels col·legis professionals, en particular, els col·legis d'advocats.

En matèria de dilacions indegudes, l'activitat desenvolupada pel Síndic de Greuges s'ha centrat a donar trasllat de les queixes en què s'aprecia una dilació justificada a la Presidència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, a fi que s'interessi pels motius del retard i adopti les mesures oportunes.

Quant a les queixes sobre registres civils, enguany s'han centrat en la preocupació dels ciutadans per la lentitud en la tramitació dels assumptes i pel tracte rebut, i, en definitiva, fan referència a l'incompliment del dret a una justícia atenta i àgil. Val a dir, però, que la proporció de queixes rebudes sobre aquesta qüestió ha estat manifestament inferior en comparació amb l'any anterior, la qual cosa és el resultat de les millores operades pel Departament de Justícia en aquest àmbit.

Cal assenyalar també que, en matèria de registres civils, l'informe dóna compte de l'actuació d'ofici oberta el 2007 sobre aquest tema i finalitzada aquest any (A/O 03714/07).

Pel que fa a les queixes sobre col·legis professionals, cal destacar una vegada més, pel volum de queixes rebudes, les relatives als il·lustres col·legis d'advocats de Catalunya. Sobre aquesta matèria, enguany el Síndic dóna compte dels resultats de l'actuació d'ofici 04327/07, que inicialment es va obrir arran de les queixes rebudes sobre el funcionament dels serveis d'orientació jurídica dels col·legis d'advocats de Catalunya, però que també s'ha fet extensible a l'anàlisi d'altres variables del funcionament d'aquests col·legis.

En aquest apartat, destaquen també les queixes rebudes amb relació a altres corporacions professionals: metges, psicòlegs, odontòlegs i estomatòlegs, enginyers, entre d'altres.

Finalment, l'últim apartat d'aquest capítol es dedica a recollir els resultats de l'actuació d'ofici oberta l'any 2007 amb el títol " Autonomia associativa i règim de responsabilitat de les organitzacions no governamentals".

Des de la perspectiva legislativa, cal assenyalar que, per a la modernització de la justícia, s'han fet diverses passes en els darrers anys, algunes de les quals han significat una gran activitat normativa. Tanmateix, el gran pas s'ha posat en marxa enguany amb l'aprovació de la Llei 13/2009, de 3 de novembre, de reforma de la legislació processal per a la implantació de la nova oficina judicial, i la Llei orgànica 1/2009, de 3 de novembre, complementària de l'anterior, per la qual es modifica la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial.

La implantació de la nova oficina judicial es configura, doncs, com un dels mitjans essencials per aconseguir a l'Administració de justícia una major agilitat i qualitat en la resposta al ciutadà.

En aquest procés de modernització de l'Administració de justícia també destaca la publicació del Reial decret 95/2009, de 6 de febrer, pel qual es regula el Sistema de registres administratius de suport a l'Administració de justícia. Una de les novetats més destacades d'aquesta norma és la creació del Registre central de mesures cautelars, requisitòries i sentències no fermes, que completa els registres de penats, de protecció de les víctimes de la violència domèstica, de rebels civils i de sentències de responsabilitat penal de menors.

En l'àmbit legislatiu, finalment, destaca la Llei de mediació en l'àmbit del dret privat que enguany ha aprovat el Parlament de Catalunya i que amplia els supòsits de mediació familiar i introdueix la mediació civil en l'àmbit del dret privat per poder ampliar els camps d'intervenció d'aquesta eina de solució de conflictes i reduir així la càrrega de treball dels òrgans judicials a Catalunya.

2. Dilacions indegudes

Tal com es desprèn de la doctrina del Tribunal Constitucional sobre el dret a un procés sense dilacions indegudes, aquest dret no s'identifica amb la durada global de la causa ni amb l'incompliment dels terminis processals.

Així, arran de l'estudi d'algunes queixes, s'ha constatat que les nombroses incidències processals, de caràcter necessari i inevitable, la pluralitat de parts o la complexitat de determinats processos poden explicar la durada d'alguns procediments i, en conseqüència, aquest fet no porta a afirmar que es tracta d'un cas de dilacions indegudes (Q 00124/09, Q 04504/08 i Q 05650/08).

Per contra, quan s'ha tractat de situacions relacionades amb mancances estructurals de l'organització judicial, la jurisprudència ha afirmat nombroses vegades que les deficiències estructurals dels òrgans judicials no impedeixen apreciar l'existència d'una vulneració del dret a no patir dilacions.

> **Les deficiències estructurals dels òrgans judicials no excusen l'obligació de garantir el dret a no patir dilacions**

En són un exemple les queixes 00117/09 i 04184/08, en què els retards en la tramitació d'un procediment tenien l'origen en una causa estructural. En el primer cas (Q 00117/09), el promotor de la queixa denunciava que des que va presentar la demanda davant el Jutjat de Primera Instància i Instrucció número 1 de Santa Coloma de Gramenet el 2007, encara no havien tingut notícia sobre quan es produiria l'acte de judici oral. Segons la informació tramesa per la Presidència del Tribunal Superior de Justícia, els retards van ser causats per la manca de personal de l'òrgan jurisdiccional i, en concret, per les baixes laborals i no previsibles que una de les funcionàries responsables de la tramitació de l'expedient va presentar. Aquesta situació va donar lloc que la tramitadora en qüestió fos objecte d'expedient governatiu i que la Direcció General de Recursos de l'Administració de Justícia decidís incoar-li unes diligències informatives. Malgrat tot, finalment es va acordar l'obertura del judici oral.

En el cas de la queixa 04184/08 els retards estaven causats per l'alt nivell de saturació de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia, la qual cosa va motivar que hagués estat objecte d'una atenció especial per la Sala de Govern de la Presidència.

En altres casos, l'estudi de les queixes ha fet palès que la lentitud en la tramitació d'un procediment obeïa o era causada, també, per l'elevat volum de feina que suportava el jutjat (Q 02817/09). És el cas del Jutjat de Primera Instància número 2 de Sabadell, en què l'elevat volum de feina que suportava era molt superior al que hauria d'assumir amb normalitat un jutjat de les seves característiques. En aquest sentit, la Presidència va indicar que properament s'interessaria per les circumstàncies d'aquest jutjat, i també d'altres de Sabadell que presentaven problemes similars.

En la queixa 02179/09, la lentitud en la tramitació d'un recurs estava causada per l'elevat nombre d'assumptes pendents de resolució a la secció sisena de l'Audiència Provincial de Barcelona, la qual cosa va motivar la petició d'un magistrat de reforç per a

aquesta secció per part de la Sala de Govern de la Presidència del Tribunal Superior de Justícia.

També cal destacar un cas en què es pot concloure que el caràcter injustificat dels retards produïts en un procediment de divorci eren imputables al titular del jutjat, el de Primera Instància i Instrucció número 2 de Vic, la qual cosa va motivar que la Sala de Govern de la Presidència acordés sancionar-lo perquè va considerar-ho constitutiu d'infracció disciplinària (Q 02366/08).

Finalment, la dilació no justificada en la tramitació d'un procediment d'abusos sexuals va donar lloc que la Sala de Govern d'aquesta presidència acordés sol·licitar al Jutjat de Menors número 4 de Barcelona que n'accelerés la tramitació i que informés la Sala de l'estat de l'execució en el termini de tres mesos (Q 02730/09). Val a dir que se n'havia instat l'execució el gener de 2007 i, malgrat haver-ne sol·licitat repetidament l'impuls processal oportú, encara no s'havien practicat les diligències judicials.

Sobre aquesta qüestió, cal assenyalar que la jurisprudència del Tribunal Constitucional ha establert que la prohibició de retards injustificats en la marxa dels processos judicials imposa a jutges i tribunals el deure d'obrar amb la celeritat que els permeti la durada normal o acostumada dels litigis de la mateixa naturalesa i amb la diligència deguda en l'impuls de les diferents fases per les quals passa un procés.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00117/09	Retards causats per la manca de personal
Q 04184/08 Q 02730/09	Retards causats per l'alt nivell de saturació de la sala
Q 02817/09	Lentitud per l'elevat volum de feina del jutjat
Q 02179/09	Lentitud pel nombre d'assumptes pendents de resolució
Q 02366/09	Retards imputables al titular del jutjat

3. Registres civils

Enguany s'ha finalitzat l'actuació d'ofici 03714/07, oberta el 2007, sobre registres civils i de la qual s'ha donat compte en els informes dels darrers dos anys.

L'actuació integra la totalitat de queixes que ha rebut el Síndic sobre registres civils durant el període 2007-2008. Alhora, també s'ha considerat oportú incloure les queixes que, si bé són del 2006, es van finalitzar el 2007.

El document final resultant de l'actuació d'ofici s'estructura en nou apartats. El vuitè recull les conclusions que pretenen destacar els aspectes més rellevants de l'estudi i el novè recull propostes i recomanacions.

L'obtenció de certificats per via telemàtica estalvia als ciutadans haver-se de desplaçar al Registre Civil

Pel que fa a l'apartat de conclusions, des del punt de vista de desenvolupament tecnològic i informàtic, es conclou que la implantació de les noves tecnologies a l'Administració de justícia i, en concret, als registres civils, és una de les eines més eficaces per contrarestar la situació de col·lapse i saturació que presenten. El servei en línia permet als ciutadans estalviar els desplaçaments als registres civils i perdre temps innecessàriament per fer determinats tràmits, ja que es poden obtenir certificats per via telemàtica.

Des del punt de vista de desenvolupament organitzatiu, es conclou que han calgut fer canvis urgents en les estructures organitzatives i implantar un nou model d'organització i d'atenció als ciutadans més adequat a les necessitats dels usuaris del Registre Civil.

En resposta a aquestes conclusions, el Departament de Justícia ha informat de les línies de millores engegades i de les accions de millora que s'han dut a terme o estan en fase dur-se a terme; com ara que a Barcelona, els certificats es trameten gairebé al dia i a la resta de registres també s'està prioritzant la gestió i la tramitació de les peticions de certificats rebuts per mitjans telemàtics.

Pel que fa a l'apartat de propostes i recomanacions del Síndic, cal destacar:

- Des del punt de vista d'atenció telefònica, cal dotar els registres civils d'una centraleta telefònica que permeti disposar com a mínim de dues línies destinades a facilitar informació general.
- Des del punt de vista d'atenció presencial, calen punts d'informació i d'atenció als usuaris amb funcions d'orientació general de l'edifici, informació bàsica dels tràmits del registre, dubtes sobre el funcionament del lloc web o sobre tràmits que es puguin fer via telemàtica.
- Cal ampliar l'horari d'atenció al públic i fer extensible als registres amb més volum i càrrega de treball la iniciativa del Registre Civil Únic de Barcelona d'obrir dues tardes a la setmana.

- Pel que fa a la tramitació dels certificats per Internet, cal incorporar nous serveis, 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.

- Sens perjudici que les places vacants es cobreixin amb interins, cal que el Departament de Justícia proposi al Ministeri de Justícia readaptar les plantilles de titulars a les necessitats actuals de la justícia, de manera que es redueixi el nombre de vacants de personal auxiliar que hi ha actualment a Catalunya.

El Departament de Justícia ha informat que accepta les propostes del Síndic, ja que incideixen en les mesures de millora organitzativa que cal implantar en tots els registres civils:

Així, pel que fa a l'atenció telefònica, el Departament accepta que és un dels aspectes en què cal més millores en la majoria de registres civils.

Pel que fa a l'atenció presencial, accepta que és un dels aspectes que requereixen més consideració i, alhora, informa de punts d'informació i d'atenció al ciutadà que s'han posat en marxa.

Quant a la necessitat d'ampliar l'horari a les tardes, el Departament reconeix que l'obertura de dues tardes per setmana al Registre Civil de Barcelona ha estat una mesura que ha reportat beneficis i bons resultats, però no es pronuncia sobre la possibilitat de fer-ho extensible a altres registres civils.

Pel que fa a la necessitat d'incorporar nous serveis en la tramitació dels certificats per Internet, com ara el sistema de cita prèvia, el Departament valora aquesta proposta molt positivament i informa que s'hi està treballant. En concret, assenyala que s'està treballant en la implantació de les agendes electròniques en tots els registres per poder facilitar aquestes cites per Internet.

Finalment, pel que fa a les darreres propostes formulades (necessitat de dotar els registres civils de personal suficient i degudament format), el Departament tan sols informa de la voluntat d'incrementar-lo i, en aquest sentit, assenyala els percentatges de plantilla augmentats i, alhora, reconeix la necessitat de millorar notablement l'aspecte de formació del personal que compon la borsa de personal interí.

Amb relació a les queixes que ha rebut el Síndic durant aquest 2009, cal assenyalar que les relatives al Registre Civil Central, la majoria de les quals denunciaven la lentitud d'aquest registre en la tramitació dels expedients de matrimoni, s'han traslladat al Defensor del Poble (Q 03217/09, Q 03445/09, Q 01254/09, Q 00364/09 i Q 03546/09).

Pel que fa a les queixes sobre disfuncions detectades en alguns registres civils de Catalunya, destaquen, per tipus de problemàtiques, les queixes que es destaquen a continuació.

Sobre la lentitud en la tramitació i la inscripció d'expedients de matrimoni, la queixa 03899/08 pel que fa al Registre Civil de Badalona. En aquest cas, el promotor de la queixa denunciava el temps d'espera per iniciar les tramitacions en el seu expedient de matrimoni. Arran de la informació rebuda del Departament de Justícia es va constatar que una de les problemàtiques principals del registre feia referència a aquesta qüestió. Per aquest motiu es van introduir canvis organitzatius que van millorar la tramitació d'aquests expedients, de manera que es va reduir el temps d'espera inicial considerablement: d'un any a un parell de mesos aproximadament.

Cal treballar en la implantació de les cites electròniques a tots els registres civils

Sobre la lentitud en la tramitació i la inscripció d'expedient de declaració de presumpció de nacionalitat espanyola de menors d'edat, s'ha tramitat la queixa 01014/09 pel que fa al Registre Civil de Vilafranca del Penedès. En aquest cas, en el moment en què la interessada va formular la queixa, el termini de resolució d'expedients d'aquesta naturalesa era aproximadament de catorze mesos. Després de les accions de millora que es van dur a terme al Registre Civil de Vilafranca del Penedès es va constatar una reducció considerable d'aquests terminis i així, en el moment de finalitzar la queixa, el termini per tramitar-los es trobava, aproximadament, al voltant dels tres mesos.

Sobre l'atenció telemàtica, i en particular sobre els problemes i les dificultats detectades en l'avançament de les cites per iniciar els tràmits de nacionalitat, destaquen les queixes 00622/09 i 05113/08, pel que fa al Registre Civil Únic de Barcelona. Així, els promotors denunciaven que, havent sol·licitat la nacionalitat a finals de 2008, no els donaven cita fins al mes de setembre de 2010. El Síndic es va adreçar al Departament de Justícia i aquest el va informar que, a banda de les millores, s'estaven avançant les cites, la qual cosa implicava una reducció més alta del temps d'espera. Tanmateix, aquest sistema presentava una sèrie d'inconvenients: els usuaris no disposaven de tota la documentació necessària, no es presentaven el dia i l'hora assenyalats, hi havia sol·licitud de múlti-

ples cites, etc. Aquestes incidències explicaven, doncs, que s'allargués de nou el temps d'espera esmentat.

Llavors, el Departament va informar que aquesta aplicació de gestió de les cites electròniques estava pendent d'instal·lació. Sens perjudici d'això, en el marc de l'estudi de la queixa 05113/08, es va traslladar al Departament de Justícia tota una sèrie de suggeriments, que s'han acceptat. En síntesi són la necessitat de preveure més cites diàries de les realment òptimes per assegurar un percentatge per dia aproximat del 100% davant el 20% existent; i el fet que quan un usuari citat no disposi de tota la documentació, es faci avançar un altre usuari, tot i que el primer conservi el seu número de llista, perquè el puguin citar al més aviat possible tan bon punt disposi de tota la documentació; i la necessitat de maximitzar els esforços per implantar, com més aviat millor, l'aplicació informàtica que permeti detectar múltiples cites.

Sobre l'atenció telefònica, la institució va poder comprovar la impossibilitat de contactar-hi telefònicament perquè la centraleta contínuament està col·lapsada, arran de l'estudi de la queixa 02135/09. El Síndic es va adreçar al Departament de Justícia per demanar informació sobre les incidències tècniques detectades. El Departament ha informat que la Gerència Territorial del Ministeri de Justícia a Barcelona li ha comunicat que el canvi de centraleta a l'edifici del Registre Civil de Barcelona és imminent. Cal entendre, doncs, que aquest canvi significarà que el telèfon deixarà d'estar col·lapsat i millorarà l'atenció telefònica que es presta als usuaris. Per la seva banda, el Ministeri de Justícia ha dut a terme una campanya per donar a conèixer un telèfon d'informació sobre temes de registres civils i de nacionalitat, que facilitarà la informació general sobre els tràmits dels registres civils.

Sobre l'horari d'atenció al públic, la mateixa promotora de la queixa 02135/09 manifestava que des del telèfon d'atenció al ciutadà del Registre Civil de Barcelona tan sols s'informava que l'horari d'atenció al públic era al matí, de dilluns a divendres i de 9 a 14 hores, però que, en canvi, s'ometia el nou horari de tarda del Registre Civil de Barcelona, els dilluns i dimecres de 16 a 18 hores.

Per tot això, el Síndic va suggerir al Departament de Justícia que, durant el temps que la centraleta s'havia quedat obsoleta i davant la impossibilitat de corregir aquesta problemàtica perquè era responsabilitat del Ministeri de Justícia, s'hauria d'haver arbitrat alguna mesura preventiva per assegurar que les persones estaven informades d'aquesta qüestió i de la dificultat de contactar telefònicament amb el Registre. A tall d'exemple, en la pàgina web que conté informació relativa al Registre Civil, a peu de pàgina, s'hauria pogut incorporar una nota explicativa sobre aquest assumpte i sobre les previsions de resoldre'l. De l'informe rebut no se'n desprèn cap pronunciament sobre aquesta qüestió, si bé s'ha comprovat que s'ha actualitzat la informació que apareix a la mateixa pàgina web i s'hi ha establert que l'horari d'atenció al públic és matins i tardes, i no tan sols matins com abans.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
A/O 03714/07	Funcionament dels registres civils
Q 02135/09	Impossibilitat de contactar telefònicament amb el Registre Civil Únic de Barcelona
Q 05133/08	Dificultat en l'avançament de cites per iniciar tràmits de nacionalitat al Registre Civil Únic de Barcelona
Q 03899/08	Temps d'espera per iniciar tràmits en un expedient de matrimoni al Registre Civil de Badalona
Q 01014/09	Termini per tramitar expedients de declaració de presumpció de nacionalitat espanyola de menors d'edat al Registre Civil de Vilafranca del Penedès

4. Formació i provisió del personal laboral i interí dels òrgans jurisdiccionals de Catalunya

Tal com s'assenyalava a l'apartat anterior, enguany s'ha finalitzat l'actuació d'ofici iniciada el 2008 sobre aquest tema, l'objectiu de la qual era doble: d'una banda, conèixer la realitat sobre els òrgans judicials des del punt de vista de la manca de formació del personal d'auxili judicial assignat i, de l'altra, analitzar el funcionament de la política de personal des del punt de vista de la seva redistribució entre les diverses plantilles dels òrgans judicials.

La metodologia de treball emprada s'ha centrat a demanar informació al Departament de Justícia sobre com s'organitza la convocatòria per constituir la borsa de treball d'interins i a la Presidència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, sobre les disfuncions que s'havien detectat en els diversos òrgans judicials com a conseqüència del desconeixement per part del seu personal de les tasques que calia acomplir al lloc de treball assignat.

De l'informe rebut de la Presidència del Tribunal Superior de Justícia se'n desprèn, entre d'altres, els problemes següents:

- El 40% de la plantilla es cobreix amb personal interí i bona part d'aquest personal, a més, ha estat selec-

cionat de les borses comunes de desocupació, i no de la borsa específica de Justícia.

- A més, sovint el curs de formació es duu a terme quan la persona ja està adscrita a l'oficina judicial, o bé es duu a terme molt abans que la persona s'hi incorpori.

- Les tutories individualitzades les imparteixen, en hores de treball, altres funcionaris, que, a la vegada, han de desatendre les seves pròpies funcions per ensenyar-los.

- Finalment, tampoc no hi ha una formació especialitzada per als òrgans judicials específics, llevat de comptades excepcions.

- La cobertura de vacants i reforços de personal es veu restringida com a conseqüència de la crisi econòmica.

- La manca de publicació del Decret per a la formació, selecció i nomenament d'una nova borsa de treball de funcionaris interins per part del Departament de Justícia no ha contribuït a la millora de la situació.

Per la seva banda, el Departament de Justícia ha informat, en síntesi:

- Sobre com es duu a terme el procés de selecció i els continguts de la formació que s'imparteix.

- Dels criteris per a la cobertura de baixes laborals i vacants.

- En relació amb les estratègies sobre el personal que presta els serveis als òrgans jurisdiccionals, s'està elaborant una nova normativa que regularà el procés de selecció de nomenament del personal interí.

- Del compromís del Departament d'adoptar les mesures de caràcter organitzatiu necessàries per garantir la prestació del servei als òrgans jurisdiccionals.

> **Cal crear una nova borsa de personal interí especialitzat i amb formació actualitzada**

Després de l'anàlisi de la informació rebuda, el Síndic ha donat per finalitzada l'actuació d'ofici amb el recull de tot un conjunt de suggeriments i propostes de futur, que són els següents:

- Necessitat de constituir una nova borsa de personal interí utilitzant nous criteris, com ara l'especialització.

- Necessitat que les persones que accedeixin a la borsa de treball tinguin una formació actualitzada.

- Realització d'un estudi per determinar les càrregues de treball que raonablement pot assumir el personal no jurisdiccional, amb la finalitat de reorganitzar les plantilles i fer-ne una distribució més eficient.

- Tractament, per part de la Comissió Mixta Sala de Govern-Departament de Justícia, de la situació i la cobertura de les places del personal no jurisdiccional als jutjats i tribunals.

- Necessitat de procedir a convocatòries d'oferta pública d'ocupació per a la promoció dels llocs relacionats amb l'Administració de justícia, amb l'objectiu que les plantilles dels diversos òrgans judicials estiguin cobertes pel màxim nombre de funcionaris titulars.

- Les dificultats pressupostàries i les mesures de control de la despesa no poden afectar el personal no jurisdiccional adscrit a jutjats i tribunals, atès que la conjuntura econòmica actual ha comportat un augment de plets en alguns partits judicials.

El Departament ha respost que els suggeriments s'han incorporat a les diverses negociacions, tant amb el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya com amb sindicats, per la qual cosa s'entén que s'han acceptat tàcitament i, en conseqüència, se'n farà el seguiment oportú.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 04459/08	Formació i provisió del personal laboral i interí dels òrgans jurisdiccionals de Catalunya

5. Col·legis d'advocats

Enguany s'ha finalitzat l'actuació d'ofici 04327/07, oberta el 2007, sobre el funcionament del servei d'orientació jurídica dels col·legis d'advocats. Cal assenyalar que el 2005 ja es va obrir una actuació d'ofici sobre aquest mateix tema però aquesta darrera fa un pas més enllà, en el sentit que integra l'anàlisi d'altres variables relatives al funcionament d'aquests col·legis.

L'actuació integra, d'una banda, la totalitat de queixes que ha rebut el Síndic sobre col·legis d'advocats i, en particular, sobre els serveis d'orientació jurídica durant el període 2006-2009 i, de l'altra, una anàlisi detallada del funcionament de cadascun dels col·legis estudiats. Alhora, també incorpora una valoració global de la diversa informació que ha estat tramesa per les diverses administracions afectades: el Departament de

Justícia, el Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya i els diversos col·legis d'advocats.

En total, s'han analitzat deu col·legis (Lleida, Mataró, Barcelona, Sant Feliu de Llobregat, Sabadell, Girona, Tarragona, Terrassa, Vic i Reus). Tanmateix, cal fer esment dels col·legis que no han col·laborat amb el Síndic en la resolució d'aquesta actuació perquè no han respost ni han tramès la informació que se'ls va sol·licitar l'octubre de 2007 i el març de 2009, respectivament. Aquests col·legis són els de Figueres, Granollers, Manresa i Tortosa.

Pel que fa als col·legis de Manresa i Granollers, val a dir que hi ha queixes obertes que a hores d'ara no s'han pogut finalitzar perquè, d'una banda, en el cas de Manresa, es va fer un suggeriment al Col·legi l'agost de 2008 i encara no l'ha respost, malgrat les dues reiteracions formulades; i de l'altra, en el cas de Granollers, el maig de 2009 se li va fer una sol·licitud d'informació i, malgrat haver-la reiterat el mes d'octubre, a hores d'ara també està pendent de resposta (Q 02339/08, Q 02124/09).

Al Col·legi de Tortosa, arran de l'estudi de la queixa 03206/09, va caldre recordar-li la necessitat d'adoptar les mesures oportunes per agilitar la tramitació de la documentació que se li requereixi amb motiu de l'estudi d'una queixa. Tot i haver sol·licitat la còpia d'un dictamen l'agost de 2009, es va haver de requerir el mes d'octubre i no es va trametre fins al novembre.

Amb caràcter general les queixes tenen a veure amb la disconformitat dels ciutadans amb la tramitació de la queixa per part del col·legi, amb relació al Col·legi de Sant Feliu de Llobregat i el Col·legi de Vic (Q 0594/09 i Q 01915/09); la disconformitat amb l'actuació del lletrat, en particular, advocats d'ofici, pel que fa al Col·legi de Tortosa (Q 04502/09), i les relatives a la manca de resposta o d'informació per part del col·legi respecte de les queixes i les reclamacions presentades pels ciutadans, pel que fa al Col·legi d'Advocats de Barcelona (Q 00322/09 i Q 01289/09).

Sobre la tramitació d'aquestes queixes, s'observa una vegada més que un cop el Síndic intervé per demanar informació sobre els fets relatats pel promotor de la queixa, la resposta del col·legi és que l'objecte de la queixa s'ha resolt. Per contra, en aquells casos en què, arran de les actuacions dutes a terme pel col·legi, s'ha considerat oportú fer un suggeriment i, en conseqüència, se'ls demana conèixer quina és la seva posició respecte de la resolució acordada, triguen a respondre o bé a hores d'ara encara no han respost (Q 00322/09 i Q 02339/08).

A tall d'exemple, amb relació al Col·legi de Manresa, davant una resolució que es va enviar l'agost de 2008 en la qual se li demanava que iniciés el procediment per declarar la possible nul·litat o anul·labilitat d'una resolució dictada en el marc d'unes diligències informatives iniciades contra un despatx d'advocats, i les diverses reiteracions efectuades, a hores d'ara no han respost. El cas és prou significatiu perquè, en el marc d'aquestes diligències informatives iniciades, el col·legi havia dictat una resolució sense que fos motivada i sense que s'incorporés a peu de resolució els recursos escaients (Q 02339/08).

Val a dir que l'actuació d'ofici integra la totalitat d'aquestes queixes.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
A/O 04327/07	Funcionament del servei d'orientació jurídica dels col·legis d'advocats de Catalunya
Q 04502/09	Disconformitat amb l'actuació del lletrat
Q 00594/09	Disconformitat amb la tramitació de la queixa pel col·legi
Q 00322/09	Manca d'informació del col·legi respecte de la queixa presentada

6. Altres corporacions de dret públic

Enguany, a diferència d'altres anys, es dedica un epígraf específic a fer paleses les queixes rebudes sobre altres corporacions de dret públic. És el cas de les queixes contra el Col·legi Oficial d'Odontòlegs i Estomatòlegs, el Col·legi Oficial de Metges, el Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya o el Col·legi Oficial de Graduats Socials.

La majoria d'aquestes queixes tenen en comú que l'objecte fa referència a la manca d'informació o de resposta expressa a les peticions, queixes o reclamacions efectuades pels ciutadans als col·legis professionals en qüestió.

Pel nombre de queixes rebudes destaquen les relatives al Col·legi Oficial d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya (Q 01796/08, Q 05148/08, Q 04855/08 i Q 04493/08). Així, en el cas de la queixa 05148/08, davant l'escrit presentat per la interessada davant el Col·legi, aquest li va fer el corresponent acusament de recepció pel qual se li comunicava que s'havia demanat informació sobre els fets denunciats i que en el moment oportú la informarien. Tot i així, a partir de llavors la interessada no va rebre cap més informació respecte de les actuacions que el Col·legi va dur a terme.

Segons l'informe rebut del Col·legi, no se li va comunicar res sobre l'inici o no d'un procediment disciplinari perquè dels fets denunciats no s'apreciava cap falta deontològica per part del professional corresponent. D'acord amb això, el Síndic va traslladar al Col·legi tot un seguit de consideracions respecte del

deure de l'Administració de donar resposta escrita a les qüestions que els ciutadans plantegen per escrit, tant en el marc d'un procediment administratiu, com quan formulen queixes.

> **Cal garantir el dret de l'interessat a rebre una resposta escrita i a conèixer i ser informat del curs que segueix la seva queixa**

Es considera que és en compliment d'aquest tràmit que es garanteix el dret que té tot interessat a rebre una resposta escrita a la qüestió plantejada i el dret a conèixer i a ser informat del curs que segueix la seva queixa. Finalment, el Col·legi va acceptar aquestes consideracions i, en aquest sentit, van assenyalar que contestaria la interessada per donar-li totes les explicacions pertinents, a fi que la seva sol·licitud fos atesa.

En el cas de la queixa 04855/08, el recordatori sobre el deure de respondre expressament se li va fer de nou al Col·legi en els mateixos termes que en el cas anterior. Tanmateix, a hores d'ara s'està pendent de rebre'n la resposta.

> **La manca de resposta dels òrgans col·legiats a les qüestions que plantegen els ciutadans pot causar-los indefensió i inseguretat jurídica**

Pel que fa a l'Il·lustre Col·legi Oficial de Graduats Socials de Barcelona, el promotor de la queixa plantejava que, havent presentat una denúncia al Col·legi contra una lletrada per la seva actuació professional en un assumpte que li va encarregar, encara no havia rebut cap informació respecte de l'estat de l'expedient. De l'informe rebut se'n desprenia que des de la data de recepció de la denúncia pel Col·legi fins que l'interessat va rebre una primera notificació respecte de les actuacions dutes a terme, havien transcorregut gairebé tres mesos i mig, malgrat que l'havien mantingut informat de forma verbal (telefònica) sobre el curs que seguia la seva queixa.

És per això que es va suggerir al Col·legi que, quan un ciutadà presentés una denúncia o una queixa, se l'informés al més aviat possible de la iniciació o no de la seva tramitació i de les actuacions que es tinguessin previst dur a terme. Així, es considera que quan el ciutadà s'adreça a l'Administració, si bé no té l'expectativa d'una resposta immediata a les qüestions que planteja per escrit, quan s'endarrereix, pot generar-li la percepció, encara que no sigui certa, que la seva pretensió no rep l'atenció adequada. Alhora, la manca d'informació dels òrgans col·legiats a les qüestions que plantegen els ciutadans per escrit en el marc d'un procediment administratiu sancionador pot causar-los indefensió i inseguretat jurídica (Q 00293/09).

Pel que fa al Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya, el promotor de la queixa denunciava la demora en la resolució d'un recurs de reposició (un any i set mesos). Un cop examinats els tràmits seguits, el Col·legi també va constatar l'existència d'un retard en la resolució de l'expedient. Alhora, es posava de manifest que les causes d'aquest retard havien estat exclusivament organitzatives i que es tractava d'un cas excepcional, no equiparable, segons el Col·legi, a cap altre expedient tramitat (Q 02627/08).

Davant les consideracions formulades sobre el deure de resoldre i notificar dins de termini, el Col·legi va respondre que havia adquirit el compromís per evitar que aquell fet es tornés a reproduir perquè era conscient que, davant un procediment d'aquesta naturalesa, estava obligat a dur a terme una tramitació àgil i efectiva, sense dilacions indegudes com les del cas objecte de la queixa.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 05148/09 Q 04855/08	Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs
Q 00293/09	Col·legi Oficial de Graduats Socials de Barcelona
Q 02627/08	Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya

10.4. Violència de gènere

1. Introducció

En aquest àmbit, el Síndic ha continuat actuant d'ofici per conèixer quin és l'abordatge que fan les diverses administracions d'aquesta qüestió.

Fins ara, les línies de treball en aquest àmbit s'havien centrat a conèixer els serveis i els recursos, en l'àmbit de la Generalitat, de cadascun dels departaments afectats. Enguany, com a novetat, destaca l'obertura

d'una actuació d'ofici nova per conèixer els serveis especialitzats d'atenció a la dona de què disposen els ens locals. Es començarà amb alguns dels ajuntaments de la província de Barcelona (A/O 00402/09).

El marc legal de referència és la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, que estableix els principis que orienten les intervencions dels poder públics: la integralitat, la transversalitat i el compromís per donar una resposta ferma i contundent, de manera que es trenca la visió assistencialista. Així doncs, els poders públics s'enfronten a reptes d'una gran magnitud: d'una banda, les diverses instàncies han de buscar mecanismes de coordinació, a fi de donar una resposta integral a les dones que s'apropen als serveis, i de l'altra, cada poder públic implicat ha de definir accions específiques des del seu àmbit d'intervenció.

Pel que fa als ens locals, s'ha impulsat el desenvolupament de les polítiques de dones i la creació de serveis específics. La Llei 5/2008 defineix un nou context de treball i desenvolupament dels serveis d'informació i atenció a les dones i un nou marc territorial per a la planificació i l'execució d'aquests serveis. Així mateix, la Llei reconeix el protagonisme del món local com l'espai més proper on s'adrecen totes les dones que pateixen o que han patit situacions de violència.

És, doncs, en l'àmbit de l'Administració local, concretament la província de Barcelona, el marc en el qual s'emmarca l'actuació d'ofici i per la qual s'han conegut alguns d'aquests serveis específics.

Aquest capítol també dóna compte d'una altra actuació d'ofici que s'ha obert i que està relacionada amb les que s'havien obert fins ara sobre centres d'acolliment a dones maltractades (A/O 02020/09).

Pel que fa a les queixes, es posa de manifest un any més que el volum de queixes que rep el Síndic per violència de gènere és baix en comparació amb la resta d'àrees, la qual cosa s'explica, sens dubte, per la seva idiosincràsia específica.

Finalment, cal assenyalar que, en matèria de violència de gènere, tot i que en el marc de l'actuació d'ofici sobre visites a comissaries de Mossos d'Esquadra, s'han visitat les unitats instal·lades per atendre i tramitar els casos de violència masclista.

2. Recursos i serveis en matèria de violència de gènere

Tal com s'assenyalava a la introducció, enguany s'ha obert una actuació d'ofici (A/O 00402/09) amb la finalitat de conèixer els recursos i els serveis especialitzats d'atenció a les dones que pateixen violència masclista de què disposen alguns dels municipis de Barcelona.

Enguany, els municipis seleccionats han estat, per ordre de visita, els de Cornellà, Santa Coloma de Gramenet, Sabadell i Barcelona. El que s'ha posat de manifest arran de les visites és que els serveis que intervenen en situacions de violència de gènere són diferents en cadascun dels municipis. Així, la ciutat de Barcelona és la que disposa de amb més serveis d'atenció i de prevenció.

A continuació, es descriuen, a grans trets, alguns d'aquests serveis arran de les visites que s'hi han fet, sense entrar a fer-ne cap valoració pel fet que aquesta actuació d'ofici encara no s'ha conclòs, sinó que continua al llarg del 2010.

En el cas de Cornellà, en el marc de les polítiques que ha impulsat l'Ajuntament, destaca que des de l'any 2000 disposa d'un protocol d'actuació i un circuit d'intervenció en casos de violència de gènere per oferir una atenció coordinada i integrada a les dones, i una resposta global a les dones que pateixen qualsevol tipus de violència de gènere.

És en el marc d'aquest protocol que el CIARD (Centre d'Informació i Recursos per a les Dones) té un paper molt important des del punt de vista del treball de la violència de gènere.

> **Els serveis d'informació i atenció a les dones tenen un paper molt important des del punt de vista del treball de la violència de gènere**

El CIARD de Cornellà és un recurs municipal que està concebut com un espai de trobada, d'informació, d'assessorament i de debat per a les dones, i es prioritzen les que es troben en situacions de dificultat. Per tant, es tracta d'un servei d'atenció generalista al qual es pot adreçar i derivar qualsevol dona, independentment del problema que tingui.

Pel que fa al municipi de Santa Coloma de Gramenet, es va visitar el CIRD (Centre d'Informació i Recursos a les Dones) com a servei d'informació i atenció a les dones. Aquest centre s'emmarca en un protocol d'actuació que segons la informació disponible és antic i, per tant, estava pendent de revisió per incorporar-hi tot el que calgués per adequar-lo a la nova llei i introduir-hi tots els estaments, en parti-

cular, forces i cossos de seguretat i centres d'atenció primària.

Pel que fa al municipi de Sabadell i en el marc del Programa d'igualtat home-dona de la Regidoria d'Igualtat, es va visitar, d'una banda, el Centre d'Atenció a la Dona (CAD), que ofereix serveis d'atenció jurídica, psicològica, atenció terapèutica i d'accés al centre de documentació. De l'altra, el pis d'emergència, que acull amb caràcter temporal dones que han de sortir de casa seva mentre no se'ls troba una plaça en una casa d'acollida.

Finalment, pel que fa a la ciutat de Barcelona, els recursos i els serveis que s'han visitat són: un dels punts d'informació i atenció a les dones (PIAD), l'Equip d'Atenció a les Dones (EAD), el Servei d'atenció a nens i nenes que han patit violència de gènere (SAN), el Servei d'atenció a homes per a la promoció de relacions no violentes (SAH), la casa d'acollida i l'Agència per a l'Abordatge Integral del Treball Sexual (Abits).

La ciutat de Barcelona, per mitjà del desenvolupament del Pla municipal contra la violència vers les dones, ha dut a terme una tasca important en l'abordatge de la lluita contra aquest fenomen per mitjà dels diversos serveis i recursos en matèria de violència masclista adscrits a la Regidoria de Dones i Joventut de l'Ajuntament de Barcelona.

Per serveis, els punts d'informació i atenció a les dones ofereixen assessorament i atenció a les dones de la ciutat. Actualment n'hi ha deu, un per a cada districte de la ciutat.

L'Equip d'Atenció a les Dones és un servei municipal ambulatori d'atenció específica a les dones, i els seus fills, que pateixen violència masclista.

La casa d'acollida és un servei residencial temporal per a les dones i els seus fills que han viscut situacions de violència i que no disposen d'una xarxa familiar i/o social de suport.

El Servei d'atenció a nenes i nens que han patit violència de gènere en l'àmbit familiar és un servei de suport familiar que ofereix assessorament i ajut a les famílies que pateixen o han patit situacions de violència masclista amb atenció tant dels infants com dels pares i les mares.

El Servei d'atenció a homes és un espai d'informació, d'assessorament i de tractament adreçat a homes que exerceixen o han exercit qualsevol tipus de maltractament a la seva parella o als seus fills.

L'Agència per a l'Abordatge Integral del Treball Sexual és un servei d'atenció integral i mediació per a dones treballadores sexuals, en general, i específicament, per a les que treballen al carrer.

Arran de la visita de tots aquests recursos, la valoració que se'n fa és molt positiva, tant des del punt de vista dels serveis que s'ofereixen a totes les dones com del personal que hi treballa. Val a dir, però, que atès que l'actuació d'ofici tindrà continuïtat durant aquest 2010 amb la visita d'altres municipis, un cop es conclogui, es donarà compte del resultat dels suggeriments i les recomanacions que s'escaiguin.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
A/O 00402/09	Recursos i serveis en matèria de violència de gènere a la província de Barcelona

10.5. Relacions amb les administracions

Pel que fa als serveis penitenciaris, la relació amb el Departament de Justícia ha estat correcta, tant per la informació facilitada relativa a les queixes, com a les visites als centres penitenciaris. En alguns casos, la informació facilitada en una primera resposta ha estat insuficient, de manera que ha calgut sollicitar-la novament. Respecte a les visites als centres, és important destacar els inconvenients que algun directiu del centre ha posat al personal de la institució com, per exemple, el Centre Penitenciari Obert 2 de Barcelona, en què el subdirector de tractament va dir que no esperava la visita i que, per tant, no podia atendre-la, i va instar la institució a comunicar les visites amb prou antelació. No obstant això, s'ha de valorar positivament l'esforç dels equips directius dels centres penitenciaris, que han facilitat la tasca als membres de l'Àrea de Seguretat Pública i Relacions Socials, pel que fa a l'atenció dels interns que ho sol·liciten, tant presencialment com per videoconferència. D'altra banda, el Departament continua sense acceptar els suggeriments formulats per la institució i que incideixen directament en les pràctiques penitenciàries, com ara informar el jutge de vigilància penitenciària de l'aplicació d'un mitjà coercitiu en el mateix moment.

No s'ha trobat la manera que la població interna es pugui adreçar a la institució mitjançant eines telemàtiques, com ara des d'una pàgina web, amb les limitacions de seguretat escaients. Tampoc no s'ha facilitat que el Síndic disposi de bústies exclusives als centres penitenciaris perquè els interns hi tinguin un accés més directe.

Finalment, no s'ha aconseguit disposar d'un terminal, únicament amb versió lectura, del sistema d'informa-

ció penitenciària a Catalunya (SIPC), que facilitaria molt la gestió de les queixes i evitaria tramitacions innecessàries de peticions d'informació.

La relació amb el Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació ha estat fluida i s'han reduït considerablement els temps de resposta en les peticions d'informació. Les visites a les diverses seus de regions policials, àrees bàsiques policials i comissaries de districte han transcorregut sense cap tipus d'incidència i els comandaments policials han facilitat tota la informació requerida. També, cal destacar positivament les valoracions dels suggeriments que la institució ha formulat, en el sentit que, si ja s'havien incorporat a les pràctiques habituals policials, igualment es van trametre a les àrees afectades, amb l'objectiu que els comandaments ho tornessin a recordar al conjunt de tots els agents.

Pel que fa a l'Administració de justícia, durant l'any 2009 el Síndic de Greuges ha continuat rebent queixes, principalment, sobre tres temàtiques: presumptes dilacions indegudes en la tramitació de procediments judicials, disfuncions en els registres civils i un funcionament deficient dels col·legis professionals. Les peticions d'informació, tant al Departament de Justícia com al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, han estat contestades, generalment, dins un termini raonable, fet que ha facilitat la celeritat en la tramitació que n'ha dut a terme la institució directament amb la persona interessada. Pel que fa les peticions als diversos col·legis professionals, ha calgut reiterar les peticions per a la tramesa d'informació als col·legis d'advocats, en molts casos, fins a dues vegades. Es destaca negativament la relació amb el Col·legi d'Advocats de Tortosa, que, tot i les reiteracions, no només escrites, sinó telefòniques, no ha valorat un suggeriment que el Síndic li va fer el 2008.

En l'àmbit de violència de gènere, enguany cal fer una menció especial de la col·laboració prestada per part de les professionals que han acompanyat les dues assessores de l'àrea en les visites als diversos recursos i serveis dels municipis de Cornellà, Sabadell, Santa Coloma de Gramenet i Barcelona.

Pel que fa al Departament d'Acció Social i Ciutadania, la valoració que s'ha de fer de les respostes obtingudes a les sol·licituds d'informació és, amb caràcter general, positiva.

10.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixa 01213/07

Manca d'actuació de la Secretaria de Serveis Penitenciaris davant d'una reclamació per la classificació de grau i petició de tractament per motius de salut mental

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix analitzar si en aquest cas és aplicable el contingut de l'article 60 del Codi penal, que permet l'adopció de mesures de seguretat i, entre aquestes mesures, la d'internament en centre psiquiàtric un cop pronunciada la sentència ferma.

Accepta la resolució

Queixa 01283/08

Manca de resposta del Col·legi d'Advocats de Girona a diverses reclamacions per l'assistència jurídica gratuïta

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que la Junta de Govern del Col·legi acordi desarxivar l'expedient i es requereixi al promotor que aporti la documentació necessària per avaluar la concessió o no del benefici d'assistència jurídica gratuïta, tenint en compte que no resulten afectats els drets o interessos legítims de terceres persones. La notificació corresponent s'ha de redactar en castellà.

Accepta la resolució

Queixa 04035/08

Manca de resposta del Col·legi d'Advocats a una denúncia contra l'actuació professional d'un lletrat

Un cop valorada tota la informació, el Síndic suggereix que la corporació sigui qui requereixi de nou al lletrat que faci entrega de la documentació esmentada. Aquest cop, però, sol·licita que el tràmit esmentat es faci a la Secretaria de la Comissió de Deontologia de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona al més aviat possible.

Accepta la resolució

Queixa 01411/08

Pèrdua de la documentació d'un remolc per part dels Mossos d'Esquadra del Departament d'Interior en un procediment judicial

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix al Departament d'Interior que, atès que la documentació reclamada va ser extraviada pel cos dels Mossos d'Esquadra, correspon a aquest cos policial reparar el funcionament anormal del seu servei. Per tant, considera que, a fi de pal·liar els possibles perjudicis que el promotor pot haver patit, s'hauria d'emetre un certificat que li permetés acreditar la propietat del vehicle i obtenir el duplicat de la documentació extraviada.

No accepta la resolució

Queixa 00512/08

Denúncia d'un intern del Centre Penitenciari Brians 1 d'escorcolls humiliants i maltractaments per part de funcionaris

Un cop estudiada tota la informació, el Síndic suggereix que s'instal·lin de manera progressiva càmeres d'enregistrament d'imatges als centres penitenciaris catalans, sobretot als llocs on es duguin a terme escorcolls als interns, a les dependències de departaments espe-

cials (cel·les d'immobilització) i a les unitats especials de psiquiatria.
Accepta la resolució

Actuació d'ofici 02537/07

Creació de centres especialitzats en el tractament de trastorns límit de personalitat

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix la necessitat de disposar de més mitjans i d'assistència en l'àmbit de la salut mental que permetin el tractament en unitats especialitzades de la xarxa sanitària, tenint en compte que el tractament en aquestes unitats millora tant la situació clínica del pacient com les seves relacions socials, i que combina actuacions de tractament tant psicoterapèutic com psicofarmacològic.
Accepta parcialment la resolució

Queixa 05295/07

Denúncia dels escorcolls vexatoris que es duen a terme al Centre Penitenciari Ponent

Un cop analitzada la queixa, el Síndic suggereix que mesures com ara anar a buscar l'intern i comunicar-li que es farà un escorcoll a la seva cel·la perquè aquest pugui acompanyar el funcionari serien propostes més adients per garantir que no es vulneri el dret a la intimitat de l'intern. En aquest cas en concret, el Síndic suggereix que hi ha una mesura menys lesiva del dret a la intimitat (un escorcoll més respectuós amb la intimitat de l'intern).
Accepta la resolució

Actuació d'ofici 05275/07

Vulneració del principi de legalitat i de reserva de llei en la Circular 2/2004 de la Secretaria de Serveis Penitenciaris, sobre el procediment de proposta, elevació i seguiment de la llibertat condicional

Un cop analitzada tota la documentació de l'expedient, el Síndic suggereix, en primer lloc, modificar i/o eliminar els tres criteris orientadors per a la proposta d'aplicació de l'article 205 del Reglament penitenciari de la Circular 2/2004, atès que restringeixen l'accés a la llibertat condicional alhora que innoven l'ordenament jurídic establert en l'article 91.1 del Codi penal i l'article 205 del Reglament; en segon lloc, adequar el nom de la Circular 2/2004 a la nomenclatura que s'estableix en l'article 21.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, a instruccions i ordres de servei; i, finalment, atès que la Llei 7/2003 atribueix gran importància a l'Administració penitenciària, especialment a les juntes de tractament, com a òrgans encarregats de preparar l'expedient que posteriorment es remetrà al Jutjat de Vigilància Penitenciària perquè l'aprovi, és necessària la creació d'una instrucció que dirigeixi i ordeni el servei sobre com revisar mensualment tots els casos susceptibles de beneficiar-se de la llibertat condicional anticipada.
Accepta la resolució

Queixa 03666/08

Inexecució d'una sentència ferma per part de l'Ajuntament de Barcelona de l'abonament de l'increment dels interessos del preu just d'un procediment d'expropiació forçosa

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que s'ordeni, de la manera més urgent possible, el pagament de les quantitats pendents d'abonar al promotor, en compliment de les resolucions judicials adoptades sobre l'expedient d'expropiació forçosa del seu pis, i també que s'informi el promotor de la queixa de la data aproximada en la qual s'efectuarà el lliurament de l'import pendent d'abonar per l'Administració.
Accepta la resolució

Actuació d'ofici 04143/07

Visites dutes a terme als centres penitenciaris de Catalunya entre el 2007 i 2008

Un cop valorada tota la informació de les visites, el Síndic suggereix el següent: En primer lloc, crear les infraestructures necessàries per poder executar les sancions alternatives a la presó previstes en el Codi penal, per alleugerir la massificació. Cal un millor rendiment preventiu de les mesures penals alternatives a la pena de presó que resultin més efectives en persones que no hagin delinquit anteriorment. En segon lloc, davant les mancances observades, cal proveir-se, de forma autònoma, de convocatòries d'accés a la funció pública de personal penitenciari, no vinculades als criteris establerts de funció pública en altres processos selectius. A més a més, l'empresa pública d'inserció sociolaboral hauria d'incrementar l'oferta de llocs de treball i la millora de la retribució, i potenciar la formació ocupacional que permeti la futura incorporació en el mercat laboral. En tercer lloc, cal potenciar els programes específics de tractament i les activitats associades. A més, cal instal·lar càmeres de videovigilància en aquells llocs on es poden aplicar els mitjans coercitius, com zones d'escorcoll, aïllament i règim tancat. Aquesta instal·lació hauria de ser compatible amb el respecte al dret a la intimitat dels interns. D'altra banda, les càmeres de videovigilància poden ser una garantia per als professionals penitenciaris, davants les denúncies que presentin els interns per presumptes maltractaments. I finalment, cal agilitzar el procés d'identificació del personal penitenciari i adequar les mancances en els uniformes.
Accepta parcialment la resolució

Actuació d'ofici 04144/08

Visites a les diferents comissaries dels Mossos d'Esquadra efectuades durant l'any 2008

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix el següent: En primer lloc, hi ha una necessitat de proximitat al ciutadà, com a element clau d'una per-

cepció de seguretat més propera. En segon lloc, la formació és cada vegada més un element imprescindible per enfrontar-se als nous problemes socials sorgits, alhora que proporciona més preparació i coneixements als agents a partir dels quals poden aconseguir més eficaçment la resolució de situacions conflictives. També permet que els agents aprenguin, apliquin i desenvolupin les tècniques de mediació i conciliació, en qualsevol mena de conflicte, i es minimitzi l'accés a la resolució de conflictes en seu judicial. En tercer lloc, cal potenciar la coordinació entre diferents cossos policials. En quart lloc, s'ha observat la necessitat d'implantar un model de ciutats segures. I, finalment, el principi de proporcionalitat ha d'estar present en totes les accions policials, sobretot en aquelles actuacions preventives que pretenen evitar situacions de pertorbació en l'exercici dels drets d'altres ciutadans.

Accepta la resolució

Queixa 04571/08

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Sant Pol de Mar davant la reclamació per la precarietat de les dependències de la Policia Local

Analitzada tota la informació, el Síndic suggereix a l'Ajuntament, la millora i el condicionament de les actuals infraestructures policials, per donar un millor servei i facilitar l'estada dels agents fins disposar d'aquest nou espai per a la Policia Local.

Accepta la resolució

Actuació d'ofici 00951/08

Procediment de selecció de ciutadans per part dels Mossos d'Esquadra per assistir com a figurants a un reconeixement en roda

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que:

a) La comunicació entre el jutjat i el cos policial sigui àgil i ofereixi temps suficient perquè els membres policials puguin trobar persones amb característiques físiques semblants a la persona imputada, per tal que aquestes puguin reorganitzar-se l'agenda.

b) Sempre que sigui possible i les seves condicions físiques siguin semblants a la persona imputada, s'utilitzin mecanismes alternatius a la cerca de figurants en via pública.

c) Els membres policials encarregats de cercar figurants per a reconeixements en roda ofereixin als ciutadans seleccionats informació clara, concisa i concreta, alhora que tranquil·litzadora.

d) Els agents policials siguin receptius a les consultes que els seleccionats com a figurants els facin, amb relació a tots els dubtes que puguin presentar.

e) Es redueixi el temps d'espera que els figurants han de restar en dependències judicials per a la pràctica de la prova.

f) En cas que el jutjat que ordena de la prova suspengui amb antelació (un dia o 12 hores abans) el reconeixement en roda, es notifiqui al més aviat possible als figurants, per evitar el desplaçament i l'espera, i es notifiqui una nova data en la qual es practicarà la prova.

g) Si la persona imputada és un pres preventiu ubicat en algun dels centres penitenciaris de Catalunya i l'òrgan judicial considera oportú fer la pràctica de la prova del reconeixement en roda, sigui el mateix imputat qui aporti els figurants entre la població penitenciària.

Accepta la resolució

Queixa 00936/08

Disconformitat d'un intern amb un expedient disciplinari obert contra ell per haver sol·licitat fer dues trucades

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic indica que res no impedeix que pugui efectuar, amb caràcter excepcional, dues trucades si partim d'un concepte ampli de família. També suggereix la necessitat d'introduir a la base informàtica de cadascun dels centres un registre de les trucades establertes en l'article 41.3 del Reglament penitenciari, com un element de prova amb vista a possibles queixes i reclamacions que puguin sorgir sobre aquest tema.

Accepta la resolució

Actuació d'ofici 02448/07

Presumptes maltractaments al Centre Penitenciari Brians

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix: que sigui preceptiva la presència de lletrat en les declaracions dels interns davant la inspecció penitenciària; intervenir penitenciàriament amb els interns en tots els àmbits; reorganitzar adequadament els professionals de tractament per fer més efectiva la seva presència en les diferents unitats de classificació interior; estudiar la necessitat de models de tractament basats en la mediació, la reparació i la conciliació, ja que té efectes positius en la reducció de conflictes i de violència; i finalment, implementar els instruments per responsabilitzar l'intern infractor.

Accepta la resolució

Queixa 03619/07

Manca d'execució per part de l'Ajuntament d'Anglès d'una sentència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya confirmada per una sentència del Tribunal Suprem sobre una infracció urbanística

Un cop estudiada tota la informació, el Síndic suggereix que s'adoptin les mesures adequades per tal que no es tornin a produir dilacions indegudes i excessives en un procés que conculca els drets dels promotors.

Accepta la resolució

Queixa 03319/07

Disconformitat pels preus abusius dels economats del Centre Penitenciari de Quatre Camins

Amb relació a la queixa pels preus abusius dels economats del Centre Penitenciari de Quatre Camins, el

Síndic suggereix que la limitació de l'article 24 de la Llei general penitenciària referent al fet que els preus de l'economat no poden superar els de la localitat on es trobi el centre penitenciari estableix un límit màxim, però que això no significa que l'Administració no hagi de controlar i vetllar per aconseguir que els preus siguin més assequibles per als interns. Així mateix, el Síndic suggereix que s'han de coordinar els preus dels productes dels economats dels diferents centres i que l'Administració ha de controlar la confecció de les llistes de preus perquè hi hagi una equivalència en la gestió dels preus dels diferents centres penitenciaris.

Accepta la resolució

11. SERVEIS SOCIALS

11.0. Serveis socials en xifres

11.1. Introducció

11.2. L'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD)

1. Retards en la determinació del grau i en l'elaboració i la resolució del PIA
2. Les revisions del grau i nivell de dependència
3. Situacions de desinformació en el decurs del procediment
4. Tramitació paral·lela de sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i de recurs residencial
5. El reconeixement de drets en els supòsits de defunció de la persona durant la tramitació del procediment

11.3. L'acreditació de la discapacitat i la garantia de l'autonomia de les persones amb discapacitat

1. Els problemes amb relació a l'acreditació de la discapacitat
2. Les mesures de suport econòmic a les persones amb discapacitat
3. La tutela de les persones adultes incapacitades
4. L'accessibilitat i les barreres
5. Places d'aparcament personalitzades

11.4. Inclusió social

1. Situacions d'urgència social
2. El servei d'ajuda al domicili

11.5. Ajuts per a famílies amb fills a càrrec

1. Ajut universal per infant a càrrec
2. Programa Vacances en família

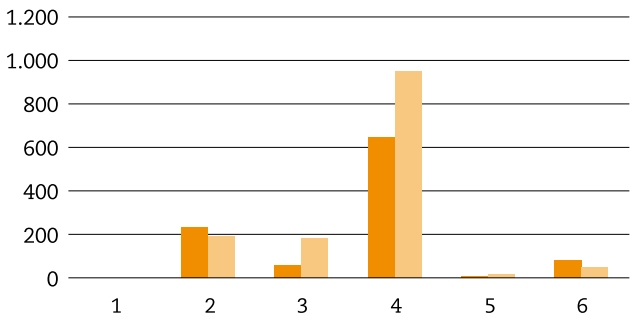
11.6. Relacions amb les administracions

11.7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

11.0. Serveis socials en xifres

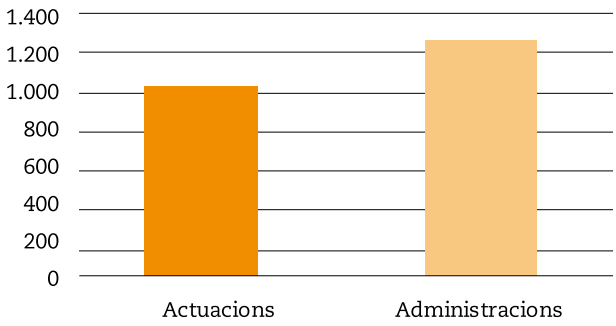
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2009

		AO	Q	C	Total
1	**Drogodependències**	**0**	**0**	**4**	**4**
2	**Gent gran**	**0**	**234**	**191**	**425**
	Ajudes i subvencions	0	209	102	311
	Atenció domiciliària	0	1	7	8
	Atenció residencial i centres de dia	0	17	48	65
	Casals d'avis	0	1	5	6
	Maltractaments	0	2	7	9
	Subvencions i ajuts	0	1	0	1
	Altres	0	3	22	25
3	**Inclusió social**	**0**	**58**	**184**	**242**
	Ajudes i subvencions	0	26	89	115
	Pensions no contributives (PNC)	0	17	42	59
	Renda mínima d'inserció (PIRMI)	0	6	27	33
	Altres	0	9	26	35
4	**Persones amb discapacitat**	**6**	**642**	**953**	**1601**
	Adaptació i accessibilitat	2	32	75	109
	Ajudes i subvencions	2	475	578	1055
	Centres ocupacionals i centres auditius	0	2	3	5
	Reconeixements grau discapacitat	1	93	120	214
	Serveis residencials i centres de dia	0	16	71	87
	Transport adaptat	0	9	12	21
	Altres	1	15	94	110
5	**Sense llar**	**0**	**5**	**13**	**18**
6	**Unitats familiars**	**1**	**80**	**45**	**125**
	Total	**7**	**1.018**	**1.390**	**2.415**



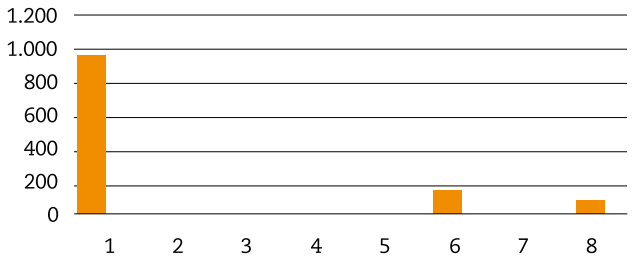
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	832	832
Dues administracions afectades	159	318
Tres administracions afectades	24	72
Quatre administracions afectades	10	40
Set administracions afectades	1	7
Total	**1.026**	**1.269**



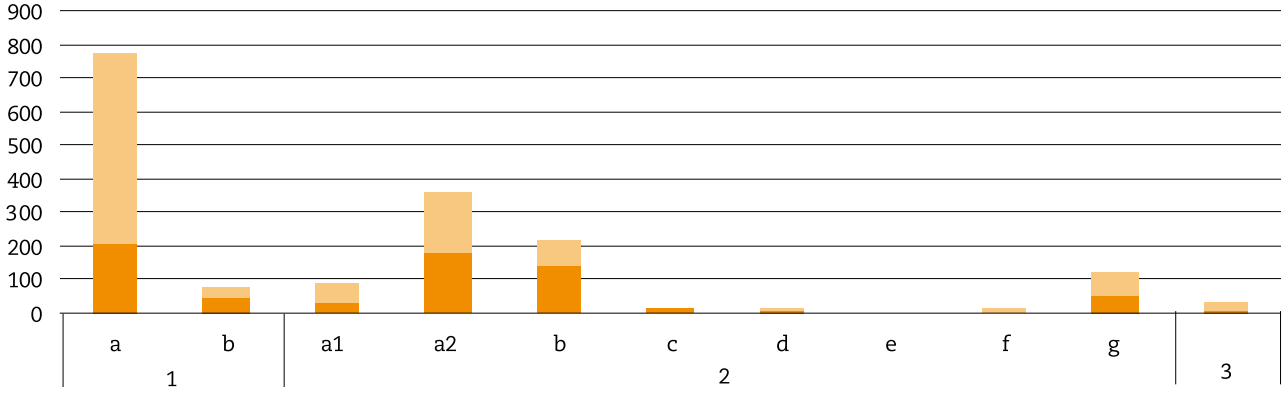
c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2009

	Tipus d'administració	AO	Q	Total
1	Administració autonòmica	955	14	969
2	Administració central	9	0	9
3	Administració institucional	-	-	-
4	Administració judicial	2	0	2
5	Administració local	1	0	1
6	Administració perifèrica	174	2	176
7	Serveis d'interès general	-	-	-
8	Altres	112	0	112
	Total	**1.253**	**16**	**1.269**



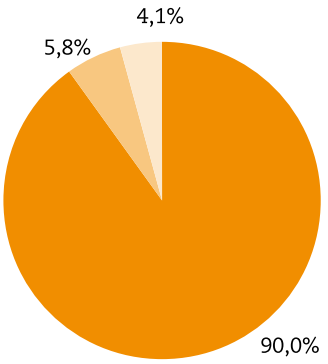
d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2009

			<2009	2009	Total	
1	**En tramitació**		**254**	**598**	**852**	**49,62%**
	a	Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	207	567	774	45,08%
	b	Pendent de resposta a la resolució del Síndic	47	31	78	4,54%
2	**Actuacions finalitzades**		**429**	**403**	**832**	**48,46%**
	a	Actuació correcta de l'Administració:	212	241	453	26,38%
		a_1 Abans de la intervenció del Síndic	29	63	92	5,36%
		a_2 Després de la intervenció del Síndic	183	178	361	21,03%
	b	Accepta la resolució	141	76	217	12,64%
	c	Accepta parcialment la resolució	14	0	14	0,82%
	d	No accepta la resolució	9	1	10	0,58%
	e	No col·labora	2	0	2	0,12%
	f	Tràmit amb altres ombudsman	0	11	11	0,64%
	g	Desistiment del promotor	51	74	125	7,28%
3	**No admesa**		**8**	**25**	**33**	**1,92%**
	Total		**691**	**1.026**	**1.717**	**100,00%**



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	217	90,0%
Accepta parcialment la resolució	14	5,8%
No accepta la resolució	10	4,1%
Total	**241**	**100,0%**



11.1. Introducció

Els problemes principals que s'han plantejat en l'àmbit dels serveis socials han estat protagonitzats per les insuficiències de recursos davant les necessitats dels diversos col·lectius de persones desfavorides i pels dèficits en la gestió de les prestacions i dels ajuts per part de les administracions implicades. Si bé això és una constant, cal remarcar que l'increment de les persones que accedeixen a la xarxa de serveis socials a causa de la crisi econòmica fa que aquestes mancances es posin de manifest de manera més evident. A més, la manca de recursos també ha provocat que determinades prestacions de caràcter econòmic s'endarrereixen o, fins i tot, es redueixin, amb la conseqüent afectació dels drets de les persones.

Efectivament, les queixes plantejades palesen mancances en els recursos existents. Així, la falta de serveis residencials, ja siguin o no específics, provoca que les persones afectades es vegin abocades a llargs períodes d'espera, de vegades en situacions molt difícils o gairebé insostenibles, com succeeix en els casos de trastorns, o també en el cas de prestacions o ajuts econòmics que pretenen fer front a determinades situacions de necessitat.

Així, si bé s'ha de valorar positivament el Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb discapacitat, regulat pel Decret 24/1998, de 4 de febrer, que estableix un conjunt d'ajudes econòmiques adreçades a la prestació de serveis necessaris per al desenvolupament de l'autonomia de les persones amb discapacitat, amb la finalitat de fomentar-ne la integració social en situacions no cobertes per altres vies, cal posar en relleu que es continua mantenint una discriminació per raó d'edat en l'accés a determinats ajuts i que alguns s'han deixat de convocar, com ara els previstos anteriorment per a serveis, la qual cosa redunda en perjudici de l'atenció necessària que han de tenir les persones amb discapacitat.

Pel que fa als problemes de gestió, cal posar de manifest l'afectació de drets que provoquen els retards desmesurats en la tramitació de determinats expedients. En són un exemple els procediments relacionats amb la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, i també els procediments per reconèixer el grau de discapacitat. Així, respecte a aquests darrers, com s'exposa més endavant, hi continuen havent casos en què les persones –pendents d'un certificat que els permeti accedir a alguna prestació o a un tracte singular per compensar la seva discapacitat– han d'esperar de vegades el doble o el triple del que preveu la normativa vigent.

Pel que fa als procediments de reconeixement de la situació de dependència, són molt nombroses les queixes que rep el Síndic per l'incompliment dels terminis establerts en el desenvolupament de tot el procés, en totes les fases del procediment, des de la valoració de la situació de la dependència, l'elaboració del programa individual d'atenció (PIA), la notificació de la resolució, la resolució de les reclamacions i el pagament de les prestacions que se'n deriven. En totes i cadascuna d'aquestes fases es produeixen retards que conculquen els drets de les persones interessades a obtenir les prestacions que la Llei els reconeix.

En matèria de discapacitat, aquest apartat dóna compte de la difícil problemàtica de l'accessibilitat universal que, malgrat els esforços remarcables de les administracions, continua presentant carències i insuficiències que afecten el dret de les persones amb discapacitat a viure autònomament.

En aquest àmbit, cal destacar que, finalment, enguany s'ha publicat l'Ordre ASC/512/2009, de 18 de novembre, que crea la targeta de discapacitat com a document que possibilitarà que les persones amb un grau de discapacitat igual o superior al 33% acreditin la discapacitat a l'efecte d'accedir a serveis o a gestionar procediments, cosa que havia demanat el Síndic de Greuges.

Tal com s'ha apuntat en altres ocasions, des de l'any 2007 el Síndic està tramitant un alt nombre de queixes relacionades amb diverses incidències referides a l'atorgament de la prestació universal per infants a càrrec reconeguda per la Generalitat de Catalunya.

En relació amb aquests casos enguany s'ha aprovat el Decret 151, de 29 de setembre, de desplegament parcial de la Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies, en els àmbits del reconeixement de la condició i l'acreditació de les famílies monoparentals i de les famílies nombroses. Pel que fa als ajuts i a les prestacions, el Decret diferencia entre els ajuts que s'atorguen d'acord amb les disponibilitats pressupostàries i en funció del nivell d'ingressos de les famílies, i les prestacions econòmiques universals, configurades com a *prestacions de dret subjectiu*, amb independència dels ingressos de les famílies. Sobre aquestes prestacions universals, en relació amb l'alt nombre de queixes rebudes per aquest concepte, i seguint els suggeriments que sobre aquest punt havia fet el Síndic, d'acord amb l'article 38, el pagament es farà d'ofici durant el temps en què es reconegui el dret, llevat de la primera anualitat, en la qual s'ha de presentar sol·licitud.

11.2. L'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD)

1. Retards en la determinació del grau i en l'elaboració i la resolució del PIA

Com ja s'ha fet esment, en els procediments de reconeixement de la situació de dependència continuen sent nombroses les queixes que rep el Síndic per l'incompliment dels terminis establerts en el desenvolupament de tot el procés.

Les demores s'han constatat en totes les fases del procediment, des de la valoració de la situació de la dependència fins a la fase d'elaboració del programa individual d'atenció (PIA), i també en el pagament de les prestacions que se'n deriven.

Malgrat la manca de norma general que reguli el procediment de dependència, necessitat que ha estat remarcada diverses vegades pel Síndic, es pot afirmar que aquest procediment s'estructura en dues fases. En la primera fase, de qualificació de la dependència, el termini màxim de resolució, d'acord amb les indicacions i les instruccions emeses per l'Administració, és de tres mesos, des que es registra la sol·licitud de valoració fins que s'emet la resolució de grau i nivell de dependència de la persona. La segona fase, d'elaboració i aprovació del PIA, tampoc no hauria d'excedir un màxim de tres mesos, de manera que la durada màxima de tot el procés, que incorpora les dues fases anteriors, no hauria de superar els sis mesos, d'acord, sempre, amb les indicacions i les instruccions emeses per l'Administració.

Pel que fa a l'endarreriment en la valoració de la situació de dependència, en alguns casos, des que s'ha registrat la sol·licitud de valoració fins que s'ha dictat la resolució de la persona valorada, ha transcorregut gairebé un any i mig (Q 04973/08, Q 00479/09) o, fins i tot, dos anys (Q 00944/09, Q 03477/09, Q 03478/09, Q 03470/09).

En alguns supòsits, el Departament ha informat que el motiu d'aquests retards ha estat un error material informàtic a l'hora de bolcar les dades de l'expedient a l'aplicació informàtica i que s'han corregit després de prendre les mesures oportunes, sense que se n'hagin concretat, però, els detalls (Q 00479/09, Q 00944/09, Q 04371/08, Q 00944/09). Cal assenyalar que l'informe corresponent a l'any 2008 ja va donar compte dels nombrosos casos en què els retards obeïen a errades en el traspàs de dades a la nova aplicació informàtica. Entre d'altres, però, el Departament no ha informat de quins han estat els motius de la demora (Q 04973/08, Q 03477/09, Q 03478/09).

Pel que fa a l'endarreriment en l'elaboració del PIA, les persones que s'han adreçat al Síndic han tornat a posar en relleu les demores a l'hora d'aprovar-lo (Q 04582/08, Q 03370/09) i en el pagament de les prestacions que se'n deriven, i també els perjudicis que aquesta situació els representa (Q 03528/09, Q 01104/09, Q 04008/09, Q 04331/09). Novament, el Departament ha informat que els retards es deuen a errors materials informàtics (Q 04582/08) o simplement dels informes rebuts no se n'ha pogut despendre cap motiu que justifiqui el retard en qüestió.

En el cas de les queixes 01104/09, 03033/08, 03528/09 i 03525/08, per exemple, des que s'acorda o se signa l'acord PIA amb els serveis socials de referència fins que se'n dicta la resolució i se'n fa el pagament transcorre més d'un any, termini que supera amb escreix el que es considera un termini raonable. En aquests casos, s'assenyala al Departament que l'error material informàtic, si és el cas, o qualsevol altre motiu que s'esmenti com a causa del retard no justifica la demora ni les dilacions produïdes.

Finalment, cal destacar les demores en els casos en què s'ha hagut de modificar el PIA. Es tracta de supòsits en què la persona beneficiària rep una prestació d'acord amb el que estableix el seu programa individual d'atenció, però després hi ha un canvi en la seva situació que motiva la sol·licitud d'un nou ajut i, en conseqüència, que es dicti una nova resolució PIA. És el cas de la queixa 03730/09, en què el promotor, quan es va adreçar al Síndic, va manifestar que feia més d'un any que esperava que es dictés la nova resolució PIA.

> **La resolució tardana dels procediments de dependència pot comportar un perjudici greu i una clara vulneració de drets**

En tots els casos, aquests retards generen una situació negativa, d'inquietud als beneficiaris i els seus familiars, que denuncien, per mitjà de les queixes que fan arribar al Síndic, que les expectatives dipositades en la Llei no s'han acomplert, amb els perjudicis, tant econòmics com personals, que aquesta situació els comporta. Hi ha, doncs, una frustració per la tardança a rebre les prestacions i els serveis adequats a les necessitats de les persones afectades.

En qualsevol cas, aquests retards dificulten una atenció òptima dels drets de les persones afectades, ja que l'efectivitat del sistema de protecció establert per la Llei 39/2006 exigeix que la cobertura de les neces-

sitats i l'accés als serveis es produeixi en un termini raonable. Els terminis que l'estudi de les queixes fan palès superen amb escreix el que es considera un termini raonable per tramitar i resoldre aquest tipus de procediments. Per aquest motiu, la resolució de cadascuna de les fases, i en definitiva la resolució de tot el procediment s'ha de fer amb la màxima celeritat possible i evitant dilacions com les que s'han constatat. Una resolució tardana, encara que amb efectes retroactius, pot resultar ineficaç en molts casos i pot suposar un perjudici per als drets de les persones. És per això que un any més el Síndic ha insistit davant el Departament en la necessitat que s'arbitrin les mesures necessàries per agilitar la tramitació d'aquests procediments, possibilitar-ne la resolució en un termini raonable i atendre, de forma eficient, les necessitats de les persones amb dependència.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04973/08 Q 04973/08 Q 00479/09 Q 00944/09 Q 03477/09 Q 03478/09	Retards en la valoració de la situació de dependència
Q 04582/08 Q 03528/09 Q 03370/09	Retards en l'elaboració del PIA
Q 03525/08 Q 01104/09 Q 04008/09 Q 04331/09	Retards en el pagament

2. Les revisions del grau i nivell de dependència

La dependència –i les necessitats que comporta per a les persones afectades– no és una situació estàtica, sinó que, depenent de l'estat i l'evolució de cada persona, requereix sovint l'inici de nous procediments administratius per adaptar les prestacions o els serveis concedits a l'empara de la Llei 39/2006.

La normativa autonòmica no ha desenvolupat el procediment per dur a terme aquestes revisions més enllà de les previsions de la llei esmentada i, en aquest sentit, també cal apuntar la conveniència que aquesta qüestió s'inclogui en la regulació global del procediment, mitjançant una disposició de caràcter general que aporti les garanties i la seguretat jurídica adequades.

Dels casos estudiats es pot concloure que són nombrosos els procediments de revisió de grau i nivell de dependència que s'han iniciat, que també han motivat algunes queixes, principalment pels retards produïts.

Tot i que s'ha pogut constatar una evolució durant l'any, en el sentit que s'han impulsat els procediments de revisió i s'han resolt algunes de les queixes plantejades, s'ha de remarcar que aquestes demores –que sovint s'afegeixen a tardances en el procediment inicial de reconeixement de dependència i en l'aprovació del programa individual d'atenció– comporten uns perjudicis notables per a les persones amb dependències i comprometen l'atenció correcta de les seves necessitats. Per aquest motiu, el Síndic ha incidit en la necessitat que s'agilitin també els procediments de revisió de grau i nivell de dependència i, en l'estudi individualitzat dels casos, ha recordat a l'Administració que cal tramitar i gestionar amb celeritat i eficàcia aquests procediments.

> **Cal una gestió àgil de les revisions de grau de dependència per adaptar-se a les necessitats de les persones**

Els casos plantejats en les queixes 01058/09 i 02579/09, en què la demora en la resolució de la sol·licitud de revisió és superior a un any, il·lustren aquesta problemàtica. Davant d'això, el Síndic ha posat en relleu que una variació de la situació de la persona amb relació al moment en què va ser valorada pot tenir conseqüències determinants sobre les seves necessitats, i que és imprescindible –especialment considerant que es tracta de persones amb dependències molt importants– que el procés de revisió sigui també prou àgil per respondre a la nova situació i, en conseqüència, per adaptar els serveis i les prestacions a les noves necessitats.

També s'han detectat casos en què s'ha produït una gestió confusa entre les sol·licituds de revisió de grau de dependència i les reclamacions per disconformitat amb la resolució de qualificació de dependència, que ha donat lloc a resolucions errònies.

En alguns casos de reclamacions per desacord amb la qualificació assignada, com ara en el supòsit que va motivar la queixa 01333/09, la resolució de la reclamació es va demorar més d'un any. Sobre això, el Síndic ha recordat el deure de les administracions de respectar els terminis màxims de resolució establerts en cada cas, deure que també s'ha de complir en el cas de les reclamacions prèvies presentades en aquests procediments.

A banda d'això, de la informació rebuda sobre aquest cas concret se'n desprenien algunes incoherències

en el contingut de la resolució adoptada, ja que, tot i que es modificava la qualificació assignada inicialment –d'acord amb la pretensió de les persones interessades–, es fixaven els efectes d'aquesta nova qualificació a partir de la data de reclamació. Aquesta qüestió és rellevant, ja que en la majoria de casos la data d'efectes del reconeixement de dependència té conseqüències en la producció d'efectes econòmics de la prestació o del servei que correspongui, per la qual cosa cal extremar les mesures per adequar el contingut de la resolució al supòsit plantejat.

En el cas esmentat, com que l'escrit en què les persones interessades impugnaven la qualificació inicial era clarament una reclamació prèvia per desacord amb la valoració inicial, el Síndic va suggerir a l'Administració que revisés la resolució emesa sobre la reclamació prèvia, de manera que es reconeguessin els efectes de la qualificació de dependència des de la data de la sol·licitud i, que s'efectuessin, si s'esqueia, les correccions oportunes en els efectes dels drets derivats d'aquesta situació.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01058/09 Q 02579/09	Manca de resolució d'una sol·licitud de revisió de grau i nivell de dependència
Q 04699/08 Q 01333/09	Manca de resolució d'una reclamació prèvia contra la resolució de dependència

3. Situacions de desinformació en el decurs del procediment

En diverses de les queixes que s'han tramitat durant l'any 2009, relacionades amb l'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD), s'han detectat situacions de desinformació a les persones interessades en el decurs del procediment de reconeixement de dependència i del dret als serveis i a les prestacions vinculades, com a conseqüència d'una manca d'informació o per una informació confusa o inexacta.

El Síndic ha constatat que en algunes de les queixes en què es fa palesa aquesta problemàtica, les persones interessades plantegen incidències en la notificació de la resolució del programa individual d'atenció, ja sigui, segons els promotors, conseqüència de la manca de notificació d'aquesta resolució abans d'efectuar-se qualsevol pagament; pel fet que en la resolució PIA no s'hagi fet constar l'import de la prestació econòmica corresponent; o bé perquè aquest import sigui erroni o no coincideixi amb el que s'ha ingressat efectivament, fruit de la comissió d'algun error en el moment d'indicar els efectes temporals d'aquella prestació; o pel fet de no haver-se annexat a la resolució del PIA el document en el qual es detallen els imports de les prestacions reconegudes amb el desglossament dels endarreriments, i, si escau, les deduccions practicades.

Així mateix, val a dir que aquesta situació s'agreuja en els casos en què l'Administració no dóna resposta expressa als escrits presentats per la persona interessada quan sol·licita algun aclariment. Aquesta situació es va plantejar en la queixa 02218/09. En aquell cas, la queixa presentada assenyalava: duplicitat de resolucions del programa individual d'atenció notificades a la mateixa persona, en les quals la prestació concedida era la mateixa, però les quanties assignades i la data dels efectes econòmics eren diferents; informació insuficient sobre la quantia concedida i l'import efectivament abonat; i la manca de resposta a l'escrit que la persona interessada havia presentat al Departament en què demanava aclariments.

En el marc d'aquella queixa, i pel que fa als problemes d'informació, el Síndic va assenyalar que davant una resolució inicialment errònia en la data d'efectes, s'hauria d'haver comunicat expressament, i de manera clara i entenedora, a la persona interessada que aquell era el motiu pel qual es dictava una nova resolució del programa individual d'atenció. D'altra banda, el Síndic també va recordar a l'Administració el deure de resoldre expressament l'escrit presentat per la persona interessada mitjançant el qual sollicitava aclariments. Així mateix, va indicar a l'Administració que calia notificar expressament les modificacions i les actualitzacions de les prestacions econòmiques, i detallar de forma clara les quanties que efectivament corresponguessin, les que s'haguessin abonat i les que restessin pendents de pagar.

D'altra banda, en queixes en què s'ha detectat un error en el picatge de la data dels efectes temporals de la prestació reconeguda, el Síndic ha reiterat la necessitat que s'articulin mitjans per evitar que situacions com les que generen la problemàtica exposada es tornin a reproduir, a fi de garantir suficientment la informació que reben les persones interessades sobre els procediment que els afecten amb motiu de l'aplicació de la LAPAD (Q 00703/09, Q 00696/09, 04794/08).

Les demores en la tramitació de les diverses fases del procediment, com ara els endarreriments en la valoració de la situació de dependència, en l'elaboració del programa individual d'atenció, i en el cobrament de les prestacions, tal com s'ha posat en relleu anteriorment, també comporta que les persones percebin una sensació de manca d'informació, en el sentit que desconeixen quan se'ls reconeixerà o se'ls farà efectiu el dret.

També s'han observat mancances en la informació que reben les persones interessades sobre la resolució dels procediments que els afecten, en els casos en què la persona beneficiària mor durant la tramitació dels procediments. Són moltes les queixes que s'han rebut en què es donen aquests supòsits, tal com es comentarà més endavant. No obstant això, sobre aquest punt cal destacar que la manca de criteris clars o, si s'escau, l'accés a aquests criteris comporta que els hereus o cuidadors de les persones beneficiàries es trobin en una situació d'indefensió, per la manca d'informació, ja que no saben quina ha de ser la seva actuació. A més, pel que sembla, des dels serveis socials d'atenció primària i a través del telèfon de la dependència – 900 300 500 – se'ls indica que hi ha una instrucció que assenyala uns criteris, tot i que, en cap moment, segons la informació disponible, s'han facilitat per escrit o s'han divulgat en la pàgina web del Departament d'Acció Social i Ciutadania, com es veurà específicament en l'apartat dedicat a aquesta qüestió.

Cal que la informació sobre els criteris aplicables en diversos aspectes del procediment de reconeixement de la dependència sigui clara

Finalment, cal destacar que una de les causes d'aquesta manca d'informació a la persona es deriva, en alguns casos, de la manca d'informació de la mateixa Administració, atesa la diversitat d'òrgans que intervenen en el procediment de dependència i la inexistència d'una base de dades comuna a tots. Aquest fet comporta que sovint no hi hagi una font de dades i informació unívoca que es pugui transmetre a la persona interessada.

En l'Informe de 2008 ja es va posar en relleu la necessitat d'estudiar i d'implantar fórmules per millorar la coordinació entre els serveis que intervenen en aquests procediments, a fi que els diversos òrgans interventors en el procediment poguessin consultar l'estat de tramitació dels procediments i informar de manera actualitzada les persones interessades.

Amb relació a això, cal esmentar que el Departament d'Acció Social i Ciutadania, aquest any 2009, ha informat el Síndic que el PRODEP (Programa per a l'impuls i l'ordenació de la promoció de l'autonomia personal i l'atenció de les persones amb dependència) està desenvolupant una eina de gestió pròpia que sigui capaç d'integrar-se en els diferents sistemes i actors que intervenen en el desenvolupament de la LAPAD. Sobre aquesta qüestió, el Síndic ha demanat a l'Administració que el mantingui informat de l'estat de desenvolupament d'aquesta eina informàtica, de les previsions temporals sobre quan es posarà en funcionament i quines repercussions tindrà en els procediments de tramitació de les sol·licituds de reconeixement de la situació de dependència, i si aquesta aplicació permetrà la consulta directa, per part dels serveis socials bàsics, sobre l'estat actualitzat de cada procediment iniciat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02218/09 Q 00703/09 Q 00696/09 Q 04794/08 Q 03564/08	Situacions de desinformació en el decurs del procediment de reconeixement de la situació de dependència

4. Tramitació paral·lela de sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i de recurs residencial

Altres assumptes que han generat confusió i alguns problemes en la tramitació d'ajuts i de serveis per a persones amb dependència es deuen al fet que el nou sistema d'autonomia i atenció a la dependència (SAAD) està dissenyat amb la projecció d'oferir, com a prestació subjectiva derivada del reconeixement de la situació de dependència, una sèrie de serveis i de prestacions que fins ara estaven coberts pels sistemes públics de serveis socials (SPSS).

Les dificultats han sorgit perquè no hi ha una regulació clara respecte de quin és el sistema adequat (veg. SAAD o SPSS) per tramitar les sol·licituds d'alguns dels serveis i de les prestacions socials, ni sobre els criteris d'acord amb els quals han de "conviure" els dos sistemes per atendre les demandes de persones que es troben en situacions de dependència molt diferents.

En el cas concret de Catalunya, el nou sistema català d'autonomia i atenció a la dependència (SCAAD) ofereix a les persones dependents una sèrie de prestacions, com a resposta al reconeixement dels drets que es deriven de la situació de dependència, algunes de les quals fins ara eren a càrrec de l'SPSS. És el cas, per exemple, dels serveis residencials per a persones amb discapacitat o per a persones grans (també dependents) o d'alguns ajuts del Programa d'ajudes d'atenció social per a persones amb disminució (PUA), que ofereix prestacions econòmiques per al desenvolupament de l'autonomia personal de

les persones amb discapacitat física, psíquica o sensorial.

> **Hi ha dificultats en la tramitació d'expedients de dependència per la manca de regulació del procediment**

Ara bé, el fet que no hi hagi claredat sobre el sistema que s'ha de seguir ha generat que, en alguns casos, les persones interessades hagin tramitat paral·lelament una sol·licitud de servei residencial per la via de l'SPSS de Catalunya i el reconeixement de la situació de dependència amb la finalitat d'obtenir un servei residencial a partir de la condició de dependent per l'SCAAD.

Aquesta situació de tramitació de "doble" sol·licitud, en alguns casos ha estat volguda o intencionada per la persona interessada, però també involuntària, en els casos en els quals els interessats que havien sol·licitat anteriorment una prestació de l'SPSS van demanar el reconeixement de la situació de dependència sense ser conscients que, a la llarga, la prestació que rebrien per aquesta via seria la mateixa que ja havien demanat a l'SPSS (Q 03387/08 i Q 03648/08).

D'acord amb la resposta del Departament en aquests casos, la convivència de l'SPSS i l'SCAAD podria haver donat lloc a almenys tres situacions de "paral·lelisme" en la tramitació d'expedients, cada una de les quals s'havia de resoldre d'acord amb els criteris fixats pel Departament.

4.1. Tramitació paral·lela de sol·licitud de servei residencial i de reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis vinculats

En relació amb el cas concret de la queixa 03387/08, en el qual hi havia dues sol·licituds paral·leles, una de servei residencial (de l'SPSS) i l'altra de reconeixement de la situació de dependència i drets als serveis vinculats (de l'SCAAD), el Departament va explicar que, d'acord amb l'Ordre ASC/237/2008, de 15 de maig, els dos procediments iniciats per la persona interessada eren incompatibles i, per tant, l'Administració havia disposat "donar de baixa l'expedient de sol·licitud única d'acolliment residencial" i havia procedit a tramitar la prestació per la via de l'SCAAD.

L'Administració va explicar també que per poder optimitzar la gestió i unificar el sistema d'accés a les prestacions de serveis socials es va decidir que la sol·licitud de prestació per als dos sistemes (SCAAD i SPSS) fos la mateixa per evitar també l'efecte de múltiples sol·licituds en funció de les expectatives de les persones.

Atès el contingut de les respostes, el Síndic va entendre que el Departament havia optat per tirar endavant un dels dos procediments iniciats (la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència) i no tramitar (donant-lo de baixa en el cas de la queixa) l'expedient de tramitació de la sol·licitud d'acolliment residencial.

Pel que fa a l'assumpte més general sobre els criteris per resoldre davant aquestes situacions, el Síndic va posar de manifest al Departament un aparent buit normatiu. Així, en l'Ordre 55/2008, de 12 de febrer, per la qual s'estableixen els criteris per determinar les compatibilitats i les incompatibilitats entre les prestacions de l'SCAAD i les prestacions de l'SPSS en l'àmbit territorial de Catalunya, es regula el procediment que s'ha de seguir quan es detecta una incompatibilitat en relació amb persones que ja tenen reconeguda una prestació de l'SPSS i que en demanen, a més, una de l'SCAAD. L'Ordre, però, no estableix res respecte de les persones que demanen les prestacions derivades dels dos sistemes (SCAAD i SPSS) paral·lelament i que, per tant, tenen oberts dos expedients de sol·licitud. El Departament va respondre que, a partir de la convocatòria de concurrència d'SPSS de l'any 2007, es va establir que l'única via d'accés seria la derivada de l'aplicació de la Llei de dependència i, posteriorment, quan es tingués la resolució de grau de dependència, les sol·licituds de les persones valorades amb un grau i nivell de dependència encara no cobert per l'SCAAD, es tramitarien via prestació de concurrència de l'SPSS.

Tanmateix, el Síndic considera que del contingut de les convocatòries de concurrència de l'SPSS dels anys 2007 i 2008 no se'n desprèn que a partir d'aquestes convocatòries s'hagi establert un sistema de sol·licitud única per accedir tant als serveis residencials de l'SPSS com als derivats de l'SCAAD i que cap apartat de la convocatòria de l'SPSS estableix com a requisit per optar als serveis derivats d'aquesta convocatòria la presentació prèvia d'una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència, ni la necessitat de tenir una resolució de grau i nivell.

Si bé és cert que prioritzar la prestació del servei per la via de l'SCAAD, que reconeix un dret subjectiu i dóna més protecció a l'usuari que no pas l'SPSS, és una forma de procedir indubtablement lògica per a l'eficiència de provisió de serveis socials i a la integració del funcionament de l'SPSS i l'SCAAD, aquesta forma d'actuar de l'Administració no està recollida en la normativa que regula les prestacions derivades d'un i altre sistema. Així doncs, el Síndic va suggerir

al Departament que regulés i especifiqués el sistema de tramitació a partir d'un model de sol·licitud única de serveis (SCAAD i SPSS) en els termes exposats.

> **Cal regular i especificar el sistema de tramitació a partir d'un model de sol·licitud única de serveis i prestacions derivats de l'SCAAD i de l'SPSS**

4.2. Tramitació d'una sol·licitud de dependència quan la persona interessada ja gaudeix d'un servei residencial per concurrència (de l'SPSS)

Pel que fa a la tramitació d'una sol·licitud de dependència quan la persona interessada ja gaudeix d'un servei residencial per concurrència (de l'SPSS), el Departament va explicar que, d'acord amb l'Ordre 55/2008, de 12 de febrer, un cop feta la resolució de grau i nivell de dependència, s'elaboraria un PIA de continuïtat d'acord amb el qual l'usuari del servei conservaria les aportacions ja establertes per l'SPSS, sempre que fossin més beneficioses que les que sortirien per l'SCAAD.

Atesa aquesta explicació, el Síndic va suggerir al Departament que, en aquests casos, seria convenient que, a més d'emetre la resolució PIA en la qual s'establís el PIA de continuïtat, s'emetés una resolució d'acord amb la qual es finalitzés l'expedient i la prestació del servei relatiu a l'SPSS, i s'expliqués també que el motiu del tancament és la continuïtat de la prestació del mateix servei per la via de l'SCAAD i, si s'escau, de les noves condicions del servei.

4.3. Tramitació paral·lela de sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis vinculats i de sol·licitud de servei de l'SPSS quan la persona no assoleix el grau i el nivell de dependència cobert per l'SCAAD

En relació amb aquests casos, cal recordar que l'SAAD ha estat programat per cobrir les necessitats de les persones dependents de manera progressiva i en funció del grau i el nivell de dependència, entre l'any 2007 i l'any 2015, d'acord amb el calendari d'aplicació establert a la Llei 39/2006.

Això vol dir que, actualment, hi ha un conjunt de persones reconegudes com a dependents, però que atès el seu "baix" grau i nivell de dependència, encara no poden ser beneficiàries de les prestacions de l'SCAAD.

En relació amb aquest grup de persones, el Departament va explicar que "es tramitarà la seva sol·licitud per la convocatòria de concurrència de l'SPSS de l'any en curs."

Ara bé, de la resposta de l'Administració s'entén que, de tota manera, per donar curs a la tramitació de la sol·licitud de servei per l'SPSS, la persona interessada ha d'haver tramitat prèviament la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i haver obtingut una resolució d'acord amb la qual encara no està coberta per aquest sistema, atès el seu grau i nivell de dependència.

Respecte d'aquest plantejament, el Síndic va considerar que dels requisits i els terminis establerts en les ordres ASC/237/2008 i ASC/99/2009, de convocatòria de les prestacions per a programes per a la gent gran dels anys 2008 i 2009, no es pot deduir que les sol·licituds de prestacions fetes en el marc de les sol·licituds de reconeixement de la situació de dependència de persones que no assoleixen el grau i el nivell de dependència per ser cobertes per les prestacions de l'SCAAD s'hagin de tramitar, posteriorment, en la convocatòria de concurrència de l'any en curs.

> **Cal informar els usuaris que el sistema de tramitació de les sol·licituds de prestacions i serveis (SCADD i SPSS) ha de passar sempre pel filtre de la sol·licitud de reconeixement de la dependència**

El Síndic va considerar també que aquesta iniciativa és molt interessant com a fórmula per tramitar les sol·licituds de serveis per part de les persones que no assoleixen el grau i el nivell de dependència fixats per l'SCAAD, però que no està recollida ni en la normativa que regula les convocatòries de concurrència dels dos últims anys, ni en la relativa als drets vinculats a la situació de dependència.

Per això, el Síndic va expressar al Departament que caldria regular la possibilitat que les sol·licituds de les prestacions de l'SCAAD en les quals la persona

no assoleixi el grau per ser-ne beneficiària es tramitin en el marc de la convocatòria de concurrència de l'SPSS de l'any en curs, i informar les persones interessades que si no compleixen els requisits per ser-ne beneficiàries (d'acord amb el calendari d'aplicació) poden tramitar una sol·licitud de l'SPSS.

Per evitar, doncs, que l'any 2010 es tornin a presentar sol·licituds paral·leles (SCAAD i SPSS) i, sobretot, per donar seguretat jurídica tant a l'usuari que s'adreça als serveis socials per demanar prestacions que poden ser cobertes tant per l'SPSS com per l'SCAAD (segons cada cas) com als referents de serveis socials de primària que gestionen les sol·licituds, el Síndic va suggerir al Departament que regulés i especifiqués el sistema de tramitació única de serveis.

4.4. Incompatibilitat d'una prestació de l'SPSS rebuda amb la prestació proposada per l'SCAAD

L'estudi de la queixa 03447/08 va permetre palesar una altra de les dificultats originades per la convivència de l'SPSS i l'SCAAD. La queixa va ser presentada per una persona que manifestava el desacord, d'una banda, amb la tardança en la tramitació de l'expedient de dependència i, de l'altra, amb la proposta d'acord PIA que li va fer la treballadora social.

Respecte d'aquest segon punt, la persona interessada va assenyalar que tenia reconeguda una prestació de 240,40 €/mes del programa Viure en família per a la seva filla discapacitada, però que en tramitar la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència, segons la proposta de l'acord PIA que li havien fet, perdria aquest ajut si acceptava la prestació de l'SCAAD, l'import mensual de la qual era inferior al que rebia pel programa Viure en família.

> **En casos d'incompatibilitat entre prestacions SPSS i SCAAD, cal respectar l'import més favorable a la persona beneficiària**

El Síndic va constatar que, en aquest cas, no s'havia complert el que estableix l'article 3.2 de l'Ordre ASC/55/2008, d'acord amb el qual en qualsevol cas d'incompatibilitat entre prestacions de l'SPSS o l'SCAAD, "els òrgans encarregats de determinar la incompatibilitat respectaran l'import de la prestació de l'SPSS si és més favorable". Tampoc no es va complir el procediment que preveu l'article 3.3, segons el qual en el procés de decisió sobre aquesta incompatibilitat ha d'intervenir la persona afectada.

El Síndic va recordar a l'Administració els seus deures legals, en el sentit de garantir que en els procediments de reconeixement de prestacions vinculades amb la situació de dependència en els quals la persona beneficiària ja gaudeix d'una prestació de l'SPSS incompatible amb la prestació derivada de l'SCAAD s'apliqui rigorosament l'article 3 de l'Ordre ASC/55/2008, tant pel que fa a la necessitat de garantir el dret de la persona afectada a intervenir i decidir, com al deure de respectar l'import de la prestació que li sigui més favorable.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 03387/08 Q 03648/08	Tramitació paral·lela de la sol·licitud de serveis residencials per a la gent gran (de l'SPSS) i la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència
Q 03447/08 Q 05156/09	Desacord amb la proposta d'acord PIA, que oferia una prestació econòmica inferior a la que ja gaudia la persona interessada pel programa Viure en família de l'SPSS

5. El reconeixement de drets en els supòsits de defunció de la persona durant la tramitació del procediment

En alguns casos, com a conseqüència de l'endarreriment en la tramitació dels procediments, aquests ajuts arriben tard. Són supòsits en què durant la tramitació del procediment de dependència té lloc la mort de la persona beneficiària. Així, moltes persones s'han adreçat al Síndic per posar en relleu les demores en la resolució d'aquest procediment durant el transcurs del qual s'ha produït la defunció de la persona a nom de la qual s'havia iniciat (Q 05527/09, Q 05535/09, Q 05164/09, Q 05008/09, Q 05502/09).

En l'informe de l'any anterior s'apuntaven els problemes suscitats en aquests casos. Així, es va mencionar que la manca de regulació d'aquest procediment, sobre la qual ja es van fer recomanacions específiques, dificultava les conclusions sobre els drets que es poden derivar en aquests supòsits, tenint en compte també les diferents situacions que es poden plantejar segons el moment en què es produeixi la mort de la persona.

Per aquest motiu, a finals de l'any 2008, el Síndic va obrir una actuació d'ofici en el marc de la qual va demanar al Departament d'Acció Social i Ciutada-

nia informació sobre els criteris que s'aplicarien per resoldre aquestes sol·licituds, segons els diversos supòsits possibles, les vies emprades per tramitar aquestes sol·licituds i les previsions de desenvolupament reglamentari sobre aquestes qüestions.

Malgrat les reiterades peticions d'informació en aquest sentit, tant pel que fa a l'actuació general com en els nombrosos casos que individualment han donat lloc a queixa, l'Administració no ha donat resposta fins a finals de l'any 2009, la qual ha estat insuficient i parcial.

> **No s'ha resolt plenament la situació del reconeixement de drets a les persones dependents en cas de mort durant la tramitació del procediment**

Així, el Departament ha informat que s'han elaborat diverses instruccions de sentit diferent, cosa que afecta principalment els supòsits de persones que moren abans de la resolució d'aprovació del programa individual d'atenció.

D'acord amb això, la instrucció facilitada pel Departament preveu que en els casos en què la persona mor posteriorment a l'aprovació del programa individual d'atenció es reconegui el dret de les persones hereves a percebre les quantitats corresponents a la prestació concedida, entenent que només poden ser transmissibles els drets de percepció de prestacions econòmiques que s'hagin reconegut amb l'aprovació del programa individual d'atenció.

En els casos en què les persones moren anteriorment a l'aprovació del programa individual d'atenció, la mateixa instrucció preveu que es dictarà una resolució que declari finalitzat el procediment per impossibilitat material de continuar-lo. D'altra banda, però, el Departament assenyala que està pendent d'una decisió comuna sobre aquesta qüestió, que s'està debatent al Consell Territorial del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència, i que, un cop es prengui aquesta decisió, es donarà resposta als casos individuals afectats per aquesta situació.

En aquest aspecte, doncs, es produeix una certa imprecisió que incideix sobre les situacions de desinformació a què es fa referència en el punt tercer d'aquest apartat.

Cal destacar que les dades aportades per l'Administració en aquest cas, tot i el llarg període transcorregut, com ja s'ha apuntat, no responen plenament a les qüestions plantejades i ha calgut sol·licitar informació complementària per a una valoració precisa de la problemàtica suscitada.

Certament, sembla convenient l'establiment de criteris comuns per a totes les comunitats autònomes, especialment tenint en compte la participació de diferents administracions en el sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència. D'altra banda, és evident la necessitat d'una valoració jurídica rigorosa de les conseqüències i els efectes que la defunció de la persona dependent pot tenir amb relació als drets derivats de la situació de dependència a l'empara de la Llei 39/2006, i també una avaluació individualitzada de cada procediment, tenint en compte les diverses vicissituds que es poden haver produït durant la tramitació de cada procediment.

Ara bé, sens perjudici d'una valoració més detallada d'aquesta problemàtica, es poden apuntar alguns elements que s'haurien de tenir present en aquests casos.

> **La manca d'aprovació del programa individual d'atenció derivada del mal funcionament de l'Administració no hauria de redundar en perjudici de la persona interessada**

En primer lloc, el reconeixement de drets a les persones dependents –i, si s'escau, a les persones que puguin subrogar-se en els seus drets– no s'ha de veure perjudicat pel funcionament dels serveis públics. En aquest sentit, en vista de les demores observades en la tramitació i la resolució d'aquests procediments, especialment durant els primers temps d'aplicació de la Llei 39/2006, sembla raonable pensar que en bona part d'aquests casos la manca d'aprovació del programa individual d'atenció pot estar vinculada amb l'actuació administrativa i aquest mal funcionament no hauria de redundar en perjudici de la persona interessada.

En segon lloc, cal tenir present el deure de resoldre expressament tots els procediments, i també la

necessitat de donar una informació clara, transparent i precisa a les persones interessades i als serveis i les unitats que intervenen en la tramitació dels procediments i d'evitar indicacions vagues o contradictòries; exigències derivades del dret dels ciutadans a una bona administració que no sempre són garantides per l'Administració en la tramitació dels procediments derivats de la LAPAD.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 05426/08	Actuació relativa als criteris aplicats en casos de mort de la persona interessada
Q 05527/09 Q 05535/09 Q 05164/09 Q 05008/09 Q 05502/09	Demores en la resolució del procediment de dependència durant el qual s'ha mort la persona beneficiària

11.3. L'acreditació de la discapacitat i la garantia de l'autonomia de les persones amb discapacitat

1. Els problemes amb relació a l'acreditació de la discapacitat

Els problemes en la tramitació dels procediments de reconeixement de grau de discapacitat han estat una constant en els informes d'aquesta institució.

El Síndic manté oberta l'actuació iniciada l'any 2006 (A/O 10802/06), en el marc de la qual es van fer diversos suggeriments a l'Administració, per avaluar l'evolució d'aquesta problemàtica i la incidència de les mesures adoptades. El Departament d'Acció Social i Ciutadania ha exposat que s'ha produït un augment de la demanda d'aquestes sol·licituds i ha informat de la pròrroga dels convenis amb diferents entitats públiques per fer aquestes valoracions. Així mateix, ha indicat que la incorporació de nous equips ha permès reduir les llistes d'espera en algunes zones, però que encara calen millores a la zona de Barcelona. Així, en la darrera informació rebuda s'apuntaven algunes mesures addicionals, com ara la redistribució de tasques entre els equips de valoració d'aquest territori.

Cal indicar que no s'han facilitat dades exactes i actualitzades sobre el nombre de procediments pendents de resolució i els terminis mitjans de resolució, cosa que permetria fer una avaluació més exacta de l'evolució d'aquesta problemàtica. Amb tot, l'anàlisi de les queixes presentades a la institució permet constatar que l'efectivitat de les mesures adoptades no és suficient, que encara persisteixen retards excessius que afecten de manera molt negativa els drets de les persones amb discapacitat i que calen mesures addicionals per regularitzar aquesta situació i respectar els terminis màxims de resolució (Q 03808/08, Q 04189/08, Q 04939/09).

Al marge d'això, el Síndic ha estudiat de manera individualitzada els casos plantejats i ha posat en relleu que el compliment dels terminis és un principi bàsic del procediment administratiu i d'una bona administració. Per això, d'acord amb els principis d'eficàcia i celeritat, s'imposa a l'administració responsable de la tramitació l'adopció de les mesures oportunes per remoure els obstacles que impedeixin o retardin l'exercici ple dels drets dels interessats i per eliminar qualsevol anomalia en la tramitació dels procediments, i ha recordat que l'incompliment d'aquests principis pot comportar la responsabilitat de l'Administració en cas que se'n derivin perjudicis per a les persones interessades.

Persisteixen els problemes de retards en els procediments de reconeixement o revisió de discapacitat

En resposta a la demanda d'informació arran de les queixes sobre procediments de reconeixement o revisió de discapacitat, l'Administració va informar repetidament de la possibilitat que les persones interessades s'adrecessin al CAD (centre d'atenció a discapacitats) corresponent per a un possible avançament de la valoració en cas que la sol·licitud estigués relacionada amb una demanda de prestació o servei concret.

Arran d'això, el Síndic va demanar aclariments sobre la priorització en la resolució d'aquestes sol·licituds, per la qual cosa va obrir l'actuació d'ofici 00806/09 i va demanar informació al Departament d'Acció Social i Ciutadania sobre els criteris de priorització, l'emissió d'ordres motivades als efectes del que preveu la normativa de procediment administratiu, i les vies d'informació posades a disposició dels ciutadans per conèixer aquests criteris i fer-los valer en el moment de presentar la sol·licitud.

El Departament ha informat que en la tramitació d'aquests procediments se segueix l'ordre d'incoació, d'acord amb les previsions de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i que només en casos excepcionals i degudament justificats els centres d'atenció a persones amb disminució poden prioritzar les sol·licituds, segons uns

criteris tècnics tramesos per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials. D'acord amb això, es prenen en consideració, als efectes de priorització de les valoracions, els casos de sol·licituds de prestacions o serveis concrets, ofertes laborals, demandes socials greus, ingressos a centres residencials per situació social greu o malaltia greu i malalties degeneratives molt greus. Així mateix, indica que en tots els casos la persona interessada pot adreçar-se al CAD corresponent perquè valori el cas individualment i l'informi amb detall.

En vista de la informació tramesa per l'Administració, el Síndic ha recomanat al Departament que s'articulin mecanismes que permetin una major difusió de la possibilitat d'avançar la tramitació d'algunes sol·licituds, i ha suggerit que en els impresos de sol·licitud de reconeixement o de revisió s'indiqui la possibilitat d'assenyalar les motivacions que permeten, amb l'ordre motivada corresponent, prioritzar la sol·licitud.

D'altra banda, el Síndic ha tingut l'ocasió d'estudiar supòsits que evidencien la rellevància d'una resolució àgil d'aquestes sol·licituds, la necessitat d'una avaluació curosa de les circumstàncies que envolten les persones amb discapacitat i la importància que pot tenir disposar del reconeixement de discapacitat per raons molt diverses.

N'és un exemple el cas d'un ciutadà que més de dos anys després de la sol·licitud de revisió de discapacitat encara no havia estat valorat. Tot i que disposava d'un reconeixement de discapacitat superior al 65%, l'objectiu de la seva sol·licitud era poder acreditar la superació del barem de mobilitat i disposar d'una targeta d'aparcament, ja que la malaltia que patia li produïa una pèrdua constant de capacitat pulmonar i afectava considerablement les seves possibilitats de desplaçament.

Un cop valorada la informació rebuda, el Síndic va suggerir al Departament que adoptés les mesures oportunes per comprovar si el cas d'aquest ciutadà es podia encabir en les situacions excepcionals que permetrien agilitar la tramitació del procediment.

Finalment, dins d'aquest apartat, cal fer referència també a la creació i la posada en funcionament de la targeta acreditativa de la discapacitat, d'acord amb l'Ordre ASC/512/2009, de 18 de novembre.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03808/08 Q 04939/09 Q 04939/09	Demora en la resolució d'una sol·licitud de revisió de grau de discapacitat
Q 04189/08	Manca de resolució d'una sol·licitud de revisió de grau de discapacitat
A/O 00806/09	Actuació relativa als criteris de priorització en els procediments de reconeixement o revisió de grau de discapacitat

2. Les mesures de suport econòmic a les persones amb discapacitat

Tal com s'indicava al començament d'aquest apartat, les administracions han desenvolupat –i cal avançar en aquesta línia– diverses actuacions destinades a compensar les dificultats associades a la discapacitat i a millorar les condicions i la qualitat de vida de les persones afectades.

Dins d'aquestes iniciatives s'ha d'incloure el Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb discapacitat, regulat pel Decret 24/1998, de 4 de febrer, que estableix un conjunt d'ajudes econòmiques adreçades a la prestació de serveis necessaris per al desenvolupament de l'autonomia personal de les persones amb discapacitat, amb la finalitat de fomentar-ne la integració social en situacions no cobertes per altres vies.

L'informe corresponent a l'any 2008 recollia algunes propostes que el Síndic havia fet arribar a l'Administració amb relació als requisits establerts per a l'obtenció d'aquestes ajudes. Concretament pel que fa al requisit d'edat, ja que per tenir dret a aquests ajuts, en cas que la persona sol·licitant tingui seixanta-cinc anys o més, s'exigeix que el reconeixement del grau de disminució igual o superior al 33% s'hagi produït abans de complir els seixanta-cinc anys.

Aquesta regulació comporta un tracte diferent per raó d'edat que no sembla justificat des del punt de vista de l'objectiu i les finalitats d'aquestes ajudes.

Tenint en compte això, el Síndic va recomanar una modificació d'aquests requisits d'accés, de manera que se suprimís el requisit d'edat i es possibilités l'accés de tota persona amb discapacitat que acredités la situació de necessitat o, alternativament, que es preveiessin altres línies d'ajuts perquè les persones més grans de seixanta-cinc anys i amb aquestes necessitats poguessin accedir a un suport econòmic.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania va respondre inicialment que recollia aquest suggeriment i, posteriorment, va informar que caldria fer un estudi d'impacte econòmic i social per valorar aquesta proposta.

Amb tot, l'Ordre ASC/157/2009, de 18 de març, per la qual es va obrir la convocatòria per a la concessió d'aquests ajuts per a l'any 2009, mantenia les mateixes condicions pel que fa a l'edat. Per aquest motiu, el Síndic va iniciar noves actuacions per obtenir informació més detallada sobre les raons que fonamentaven el manteniment d'aquest requisit i els estudis considerats amb relació a l'impacte de la proposta d'extensió dels ajuts a tota persona amb discapacitat, amb independència de l'edat. Així mateix, també va demanar al Departament informació sobre l'estat de tramitació i les resolucions emeses sobre les sol·licituds d'ajuts d'aquest programa presentades durant l'any 2008.

El Síndic va recomanar que se suprimís el requisit d'edat per accedir als ajuts a persones amb discapacitat

Una altra qüestió rellevant té a veure amb una modalitat específica d'aquests ajuts, els ajuts per a tractaments de rehabilitació del llenguatge, fisioteràpia i psicomotricitat. Arran d'algunes queixes referides a la manca d'informació sobre la tramitació d'aquests ajuts durant l'any 2009, i en resposta a la petició d'informació del Síndic, l'Administració va informar que la convocatòria de 2009 únicament preveia dues tipologies d'ajuts –mobilitat i transport, amb diverses modalitats, i autonomia personal i comunicació– i que, a partir de la publicació del Decret 151/2008, de 29 de juliol, no es convocaven els ajuts per a tractament, si bé les persones beneficiàries anteriorment continuarien rebent la prestació per al període concedit.

De la informació consultada es podia concloure que en l'exercici 2009 es van suprimir les ajudes per a serveis –dins de les quals hi ha la modalitat de tractaments– que en anys anteriors s'incloïen en aquestes convocatòries, si bé no es concretaven les raons d'aquest canvi.

Davant d'això, el Síndic va traslladar algunes consideracions a l'Administració des de la perspectiva de la conveniència de reforçar les polítiques i les mesures de protecció de les persones amb discapacitat i de promoció d'actuacions destinades a millorar-ne l'autonomia. Les mesures que configuren el Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb discapacitat pretenen compensar les despeses que han d'atendre les persones amb discapacitat en situacions no cobertes per altres vies o sistemes de previsió públics o privats. Per tant, en la mesura que es donin aquestes circumstàncies, sembla convenient mantenir les línies d'ajudes existents en totes les modalitats previstes al Programa.

Així, sense desconèixer les limitacions pressupostàries que poden condicionar el desenvolupament de les polítiques de foment en tots els àmbits, va posar en relleu que una reducció de les modalitats objecte de subvenció pot comportar un perjudici per al col·lectiu de persones amb discapacitat, atès que no poden optar a uns ajuts molt beneficiosos per a la seva qualitat de vida, si tampoc no se'n preveu l'accés per una altra via o un altre procediment. En aquest sentit, de la informació rebuda no se'n desprenia que els serveis de rehabilitació del llenguatge, fisioteràpia o psicomotricitat – inclosos en la modalitat d'ajudes per a tractaments– es poguessin obtenir en el conjunt de serveis incorporats a la Cartera de serveis.

Tenint el compte les previsions del Decret 151/2008, sobre els serveis de prevenció de les situacions de dependència, en el qual es podrien encabir algunes de les ajudes d'aquest programa, caldria definir amb precisió l'abast d'aquests serveis i el sistema d'accés, tant per a les persones dependents com, en sentit més ampli, per a les persones amb discapacitat que els necessitin.

Cal mantenir i ampliar les línies d'ajut destinades a persones amb discapacitats

D'acord amb aquestes consideracions, el Síndic ha recomanat al Departament estudiar i adoptar les mesures adequades per mantenir les modalitats d'ajuts per a tractaments que estableix el Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb discapacitat, preveure i possibilitar la convocatòria de nous ajuts d'aquest tipus en el proper exercici, i definir el sistema i el procediment d'accés per part de les persones amb discapacitat, ja siguin o no persones amb dependència (Q 04125/09, A/O 02044/09).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 02044/09	Requisits per accedir als ajuts del Programa d'ajudes d'atenció social per a persones amb disminució
Q 04125/09	Manca de resposta a una consulta sobre els ajuts per a tractaments de rehabilitació del llenguatge, fisioteràpia i psicomotricitat

3. La tutela de les persones adultes incapacitades

En el marc dels deures de protecció a les persones amb discapacitat s'ha d'incloure també el vessant de la protecció jurídica, que és un element essencial perquè les persones puguin exercir plenament els seus drets. I en aquest àmbit es poden situar algunes actuacions relacionades amb la tutela i l'exercici de les funcions tutelars.

La protecció jurídica de les persones que no disposen de capacitat per autogovernar-se o prendre decisions de manera autònoma s'articula legalment en el dret civil català mitjançant la institució de la tutela i altres institucions tutelars. En aquests supòsits es fa necessària de vegades la cobertura de les necessitats personals mitjançant una figura jurídica que assumeixi la cura de la persona incapacitada i que, segons els casos, supleixi o complementi les seves facultats amb la finalitat que pugui exercir els seus drets.

El Codi de família estableix expressament la possibilitat que les persones jurídiques sense ànim de lucre n'assumeixin, en aquests casos, la tutela. D'acord amb això, aquestes entitats han desenvolupat un paper rellevant en la protecció d'aquestes persones, amb el suport i la supervisió de l'Administració; concretament, mitjançant la Comissió d'Assessorament i Supervisió de les persones jurídiques sense ànim de lucre que tinguin atribuïda la tutela de menors o d'incapacitats, creada mitjançant el Decret 188/1994, de 28 de juny.

> **Hi ha dificultats per aconseguir la tutela més adequada per a algunes persones amb discapacitat, especialment en casos problemàtics**

Tot i que les queixes rebudes sobre aquesta qüestió són escasses, hi ha constància de dificultats per aconseguir la tutela més adequada per a algunes persones, especialment en els casos més problemàtics. Per a aquests supòsits, des de diversos àmbits s'ha plantejat la conveniència de buscar fórmules addicionals per garantir la protecció real d'aquestes situacions per part dels organismes públics.

Per això, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici l'any 2007 (A/O 05283/07) i es va adreçar al Departament d'Acció Social i Ciutadania i al Departament de Justícia per demanar informació sobre les previsions de l'Administració de la Generalitat de Catalunya en relació amb aquesta problemàtica i, en particular, sobre la possibilitat de crear algun ens públic que s'encarregui de la tutela de persones adultes.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania va trametre dades i informació d'interès amb relació a la intervenció i el procediment d'actuació de la Unitat de Gestió de Tuteles –que rep la sol·licitud de proposta de l'òrgan judicial corresponent, estudia el perfil de la persona, cerca les entitats més adequades i, finalment, tramet la proposta corresponent al jutjat– i també sobre les mesures considerades per agilitar aquests processos, amb actuacions de coordinació amb els òrgans judicials.

També va aportar dades significatives sobre els perfils de les persones incapacitades. Entre altres qüestions, les dades sobre el nombre de casos pendents d'assignació de tutor i sobre els supòsits d'excusa posaven en relleu que una part significativa corresponia a persones amb malaltia mental. En aquest sentit, la informació rebuda posava de manifest l'existència d'alguns supòsits en què es trobaven més dificultats per assignar entitat tutelar; concretament, els casos de persones amb malalties mentals i amb consum d'alcohol o altres substàncies addictives, persones amb politoxicomanies o persones amb discapacitat o malaltia mental i problemes socials.

Davant d'això, el Departament exposava diferents actuacions adreçades a resoldre aquestes mancances, mitjançant l'adequació dels mitjans de què disposen les entitats per atendre les necessitats de les persones incapacitades i l'impuls de noves entitats tutelars, especialment mitjançant entitats amb experiència en l'abordatge de problemàtiques lligades a toxicomanies, conductes dissocials i trastorns mentals.

També s'apuntaven altres línies d'actuació destinades específicament a millorar la cobertura de les necessitats residencials en col·laboració amb entitats especialitzades en l'atenció de persones sense sostre, de persones amb intel·ligència límit i trastorns de personalitat, o persones amb malaltia mental, entre d'altres.

Finalment, el Departament va indicar la conveniència de treballar per establir criteris consensuats entre els professionals que intervenen a l'inici del procés d'incapacitació per valorar la idoneïtat de promoure aquesta mesura, amb la finalitat d'evitar propostes d'incapacitació poc justificades i garantir que s'hagin esgotat prèviament tots els mecanismes possibles per tractar i atendre les persones abans d'arribar a instar el procés d'incapacitació. Aquesta línia de treball va culminar l'octubre de 2008 amb la publicació

del Protocol per a l'aplicació de criteris de cribatge abans d'iniciar un procés d'incapacitació, que ha d'aportar elements positius en la tasca dels professionals dels diferents sectors que es troben implicats en un procés d'aquest tipus.

Amb tot, el Síndic ha considerat convenient incidir en el vessant d'assumpció de la tutela i ha valorat la possible desprotecció que poden patir les persones que es troben en situacions en les quals resulta més difícil trobar una entitat que se'n faci càrrec i, per tant, es troben en situació de risc o vulnerabilitat.

Des d'aquest punt de vista, la protecció jurídica i social de les persones amb capacitat limitada s'emmarca en el conjunt de serveis del sistema públic de serveis socials. Concretament, el Decret 151/2008, de 29 de juliol, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2008-2009, regula específicament els serveis de tutela per a gent gran, per a persones amb discapacitat intel·lectual i per a persones amb malaltia mental, que es configuren com a serveis especialitzats, destinats a persones en situació de risc social.

Cal estudiar la possibilitat de crear un ens públic encarregat de la tutela de persones adultes en casos d'incapacitació

Segons el que es preveu en els tres casos, es tracta d'un servei prestat per persones jurídiques sense ànim de lucre. Per tant, no s'ha considerat la prestació d'aquest servei mitjançant l'estructura administrativa, sinó que es manté un sistema de prestació del servei per part d'entitats d'iniciativa social, amb el suport de l'Administració, d'una manera similar a la que ha funcionat tradicionalment.

El Síndic ha considerat que, sens perjudici de mantenir l'activitat de les entitats sense ànim de lucre que desenvolupen aquesta tasca, que per les seves característiques, organització i especialització sovint poden ser més idònies per acomplir les tasques diverses que abasta la tutela, hi ha elements que fan aconsellable la creació d'un organisme públic, dependent de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, que s'encarregui també de la tutela de persones adultes.

La creació d'un organisme públic d'aquest tipus, dins del principi de responsabilitat pública del sistema públic de serveis socials que recull la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, podria contribuir a cobrir de manera plena les necessitats de les persones incapacitades; és a dir, atendre més fàcilment i ràpidament els perfils en els quals s'ha constatat que hi ha més dificultats per trobar entitats que n'assumeixin la tutela.

D'aquesta manera, en la mesura que es redueixi el temps per assumir efectivament la tutela de la persona incapaç, i també que el servei sigui més especialitzat en les necessitats concretes de la persona, s'assoliria una protecció més eficaç i es reduirien les situacions de risc.

Per això, el Síndic ha suggerit a l'Administració que valori la possibilitat i la conveniència de crear un ens públic encarregat de la tutela de persones adultes i també que continuï les accions de promoció o d'impuls de noves entitats tutelars per atendre especialment els perfils en què es detecten més dificultats, i per assegurar-ne l'extensió en tot el territori, així com també el suport a les entitats que ja desenvolupen funcions tutelars.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 05283/07	Actuació d'ofici sobre la possibilitat de creació d'un ens públic encarregat de la tutela de persones adultes

4. L'accessibilitat i les barreres

Garantir condicions d'accessibilitat en l'àmbit urbanístic, de l'edificació, de la comunicació i la informació, dels mitjans de transport i de l'educació, entre d'altres, és fonamental per aconseguir que les persones amb diversos tipus de discapacitat puguin desenvolupar-se amb autonomia en la societat.

En aquest sentit, el Síndic ha continuat treballant en les actuacions d'ofici obertes l'any 2007 (A/O 01433/07, A/O 03031/07) i n'ha obert dues de noves: la primera, relativa als mitjans de suport establerts per les administracions per fer accessibles els diferents espais i serveis a les persones amb disminució auditiva i sordesa (A/O 00135/09), i la segona, relativa a les condicions d'accessibilitat en la xarxa de metro de Barcelona (A/O 01481/09).

L'obertura de l'actuació d'ofici sobre condicions d'accessibilitat per a persones amb discapacitat auditiva i sordesa (A/O 00135/09) va ser motivada, d'una banda, pel contingut d'una queixa i, de l'altra, per la informació facilitada per la Federació de Persones Sordes de Catalunya, sobre les barreres de comunicació i de mitjans de suport a la comunicació oral amb què encara es troben les persones sordes, amb disca-

pacitat auditiva i sordcegues, i la dificultat d'utilitzar la llengua de signes catalana i espanyola.

En aquesta actuació també s'ha inclòs l'estudi d'alguns punts plantejats en el marc de queixes particulars (queixes 01712/09 i 05122/09), a partir de les quals el Síndic ha tingut coneixement de la preocupació que genera en una part del col·lectiu de persones sordes de Catalunya el contingut del Projecte de llei de la llengua de signes catalana i de la manca de regulació, a Catalunya, d'altres mitjans de suport a la comunicació oral diferents de la llengua de signes.

Cal regular l'ús dels mitjans de suport a la comunicació oral i els drets de les persones sordes oralistes a Catalunya

En aquest sentit, els interessats que s'han adreçat al Síndic, entre ells la Federació ACAPPS, plantegen que el Projecte de llei de la llengua de signes catalana regula únicament les necessitats i els drets de les persones sordes signants, és a dir, que han optat per comunicar-se mitjançant el llenguatge de signes, la qual cosa pot tenir efectes negatius en el dret dels infants sords i dels seus pares de triar el tipus d'educació que volen (oralista o signada) i dels mitjans de suport corresponents.

El Síndic, a més de fer un seguiment de la tramitació parlamentària del Projecte de llei de la llengua de signes catalana, s'ha adreçat als diferents departaments de la Generalitat per sol·licitar informació sobre les mesures de suport establertes en les respectives administracions per facilitar l'accessibilitat a la comunicació de les persones amb discapacitat auditiva i sordesa en el marc de les competències respectives.

Així mateix, va demanar a l'Administració que l'informés si s'estava elaborant alguna iniciativa normativa adreçada a regular els drets de les persones sordes oralistes i els mitjans de suport a la comunicació oral de les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues, d'acord amb el que estableixen tant l'article 10.2.c) de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat, com la Llei 27/2007, de 23 d'octubre, per la qual es reconeixen les llengües de signes espanyoles i es regulen els mitjans de suport a la comunicació oral de les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues.

Amb referència a les queixes particulars a què s'ha fet referència, el Departament d'Acció Social recentment ha informat que la regulació de la llengua de signes catalana, en els termes continguts en el Projecte de llei que s'està tramitant al Parlament de Catalunya, no implica cap discriminació vers les persones sordes oralistes. Pel que fa a aquest col·lectiu, assenyala que el Departament està preparant un nou decret d'accessibilitat a Catalunya en el marc del qual es preveu regular l'ús d'altres mitjans de suport a la comunicació oral.

El Síndic, però, demanarà una ampliació d'aquesta informació per poder valorar la situació del col·lectiu afectat per la queixa.

L'actuació d'ofici 01481/09, per la seva banda, està relacionada amb les condicions d'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques al servei de metro de Barcelona.

L'objecte d'aquesta actuació és conèixer el grau de compliment de la normativa d'accessibilitat de Catalunya (Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, publicada al DOGC núm. 1526, de 4 de desembre de 1991, i Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat) en la xarxa del servei de metro a la ciutat de Barcelona.

El Síndic ha obert una actuació d'ofici sobre l'accessibilitat al metro de Barcelona

Així mateix, atès un nombre significatiu de peticions en aquest sentit, s'ha optat per estudiar, en el marc d'aquesta actuació, les queixes presentades individualment per la manca de condicions d'accessibilitat en algunes estacions o alguns serveis concrets de la xarxa de metro de Barcelona.

Pel que fa a aquesta qüestió, el Síndic ha rebut els informes del Departament de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP), de l'Entitat Metropolitana del Transport de Barcelona (EMT) i de l'Ajuntament de Barcelona.

El DPTOP ha presentat una avaluació general sobre l'estat d'accessibilitat de les diverses estacions de la xarxa del metro de Barcelona i ha explicat que de les 123 estacions, actualment n'hi ha 85 d'adaptades (amb accessos i itineraris adaptats i senyalitzats

mitjançant senyals visuals i encaminaments per a persones invidents), i 19 es troben en obres per adaptar-les. Igualment, va assenyalar que totes les estacions de la xarxa tenen activat el sistema de megafonia i disposen de sistemes d'informació visual sobre les arribades, les sortides i les incidències, i també d'informació dins dels trens sobre la propera parada.

L'EMT, per la seva banda, ha informat el Síndic que s'han emprès diverses estratègies per aconseguir una xarxa de transport públic totalment accessible, per la qual cosa s'han dut a terme moltes actuacions de millora de l'accessibilitat de tots els vehicles, trens i instal·lacions i de qualsevol tipus de servei que s'ofereix als ciutadans.

L'EMT també apunta que, actualment, a l'àrea metropolitana de Barcelona hi ha dues línies de metro completament accessibles, 84 estacions de metro construïdes o rehabilitades d'acord amb criteris d'accessibilitat, 21 estacions en fase d'obres per a l'adaptació d'ascensors i un projecte integral de reforma de les estacions que manquen (18 estacions). Assenyala, igualment, que s'han disposat diferents mecanismes per garantir l'accessibilitat per a invidents, persones amb disminució auditiva i persones amb mobilitat reduïda.

Pel que fa concretament a l'accessibilitat de l'estació de metro de Virrei Amat (respecte de la qual s'havia rebut un nombre considerable de queixes), l'Ajuntament de Barcelona va explicar que s'estava duent a terme un projecte constructiu d'accessibilitat de l'estació amb l'objectiu de definir les actuacions per a l'ampliació d'un dels vestíbuls, de manera que s'habilités l'espai per a la col·locació dels tres accessos necessaris per adaptar l'estació per a persones amb mobilitat reduïda. D'acord amb aquesta resposta, el Síndic va considerar oportú adreçar-se novament al DPTOP per demanar-li més informació sobre l'estat d'execució del projecte d'adaptació d'aquesta estació.

En relació amb l'estació de metro de Rocafort també s'ha tramitat una queixa en la qual la persona interessada manifestava la disconformitat amb el fet que, com que no hi havia una sortida habilitada especialment per a persones amb mobilitat reduïda, va intentar passar pel torn de sortida des de l'andana del metro cap a carrer i la seva cadira de rodes es va quedar encallada fins que altres viatgers la van ajudar a desencallar-la, sense rebre l'ajut de cap responsable del servei de metro (Q 04482/08).

En resposta a la sol·licitud d'informació del Síndic, el DPTOP va assenyalar que, en aquesta estació, a part dels accessos a les andanes per als torns, hi ha una porta d'accés addicional de 95 cm d'amplitud, adaptada per a persones amb mobilitat reduïda.

La persona interessada, però, va manifestar el seu desacord amb aquesta resposta de l'Administració i va assenyalar que la porta adaptada a què feia referència no s'activa automàticament i que requereix ser oberta per personal de l'estació, que no era present quan aquesta persona ho va necessitar. D'acord amb aquesta nova comunicació de la persona interessada, el Síndic va considerar oportú fer una visita *in situ* a l'estació de metro de Rocafort en la qual va comprovar que, efectivament, si no hi és el personal responsable de l'estació, la porta adaptada no es pot utilitzar.

A les estacions de metro hi ha d'haver una porta d'accés a les andanes accessible per a persones amb mobilitat reduïda i que s'activi automàticament

Un cop comprovada aquesta circumstància, el Síndic va suggerir al Departament que adoptés les mesures necessàries per garantir el compliment de totes les condicions d'accessibilitat a l'estació de metro de Rocafort i, concretament, que adoptés les mesures necessàries per canviar la porta destinada per a l'accés a les vies de les persones amb mobilitat reduïda i que es desplacen amb cadira de rodes per una porta que s'activés automàticament. El Departament va acceptar el suggeriment.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 01433/07	Mesures per afavorir la integració i l'accessibilitat a les persones amb discapacitat visual i ceguera
A/O 03031/07	Compliment de la normativa d'accessibilitat a Catalunya
A/O 00135/09	Condicions d'accessibilitat per a persones amb discapacitat auditiva i sordesa
Q 01712/09 Q 05122/09	Contingut del Projecte de llei de la llengua de signes catalana
A/O 01481/09	L'accessibilitat a la xarxa de metro de Barcelona
Q 04482/08	Manca de condicions d'accessibilitat a l'estació de metro de Rocafort de Barcelona

5. Places d'aparcament personalitzades

Durant els últims anys, el Síndic ha rebut diverses queixes de persones amb discapacitat i titulars d'una targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat, motivades pel fet que algunes administracions locals no estableixin places d'aparcament reservades per a persones amb discapacitat personalitzades per a l'usuari titular de la targeta (Q 04787/08, Q 05474/08, Q 00137/09, Q 00457/09, Q 02843/09).

En aquests casos, la disconformitat dels titulars de la targeta està motivada pel fet que, si bé és cert que hi ha places reservades per a persones amb discapacitat a prop del seu domicili o lloc de treball, el fet que la reserva sigui genèrica, és a dir que no estigui reservada solament per al seu vehicle personal, fa que sovint sigui materialment impossible de fer-ne ús.

> **Hi ha ajuntaments que es neguen a reservar places d'aparcament personalitzades per a persones amb discapacitat**

L'article 5.*d* del Decret 97/2002, de 5 de març, sobre la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda, preveu que s'ha de "possibilitar la reserva de places d'aparcament, prèviament a la sol·licitud, en els llocs on es comprovi que és necessari per a les persones titulars de targetes d'aparcament per a persones amb disminució i, especialment, a prop dels seus domicilis i/o dels seus llocs de treball. Aquesta reserva es farà per mitjà de senyals de trànsit complementats amb un disc addicional i grafiat horitzontal que reprodueixin el mateix símbol d'accessibilitat que figura a la targeta d'aparcament per a persones amb disminució."

El Síndic entén que la norma esmentada fa referència a una reserva de plaça de tipus individualitzada, destinada a una persona concreta, independent d'altres reserves genèriques per a persones amb discapacitat i sens perjudici de la regulació detallada que fixin les ordenances municipals. Aquesta interpretació també és la que mantenen i apliquen diversos ajuntaments.

Això no obstant, aquesta interpretació no és homogènia ni unitària en totes les administracions locals. Així, alguns ajuntaments interpreten que la previsió normativa referida obliga solament a fer una reserva de places a disposició de qualsevol persona titular d'aquest tipus de targeta que les pugui necessitar.

En la tramitació dels diversos casos en els quals s'ha plantejat aquesta problemàtica, el Síndic ha suggerit als ajuntaments que adoptin les mesures pertinents per incorporar, dins de les ordenances corresponents, disposicions que garanteixin el dret de les persones titulars d'una targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat a obtenir una plaça d'aparcament personalitzada o, segons el cas, aplicar la normativa municipal que reconeix aquest dret.

En termes generals, els ajuntaments han estat receptius davant els suggeriments del Síndic i han fet les gestions necessàries per garantir el dret en els casos concrets.

Destaquen, però, dos casos en els quals la resposta de l'ajuntament ha estat negativa. Un fa referència a la queixa 04787/08, en la qual, davant del suggeriment del Síndic, l'Ajuntament de Calella va assenyalar que no l'acceptava perquè, en el marc de la seva autonomia en matèria de regulació de la circulació, havia valorat com a més adequada l'opció d'establir reserves d'aparcament genèriques i no personalitzades.

L'altre cas fa referència a la queixa 02843/09, en la qual la persona interessada es queixava de la manca de compliment, per part de l'Ajuntament de Canet de Mar, del suggeriment fet pel Síndic en la queixa 01457/07, d'acord amb el qual se suggeria a l'Ajuntament que valorés la possibilitat d'adaptar la senyalització de la plaça reservada a què feia referència la persona interessada, de manera que estigués personalitzada per al seu vehicle.

En resposta al suggeriment, l'Ajuntament va informar el Síndic que no s'havia senyalitzat de manera personalitzada cap plaça d'aparcament per a persones amb discapacitat perquè a la zona de residència de la persona interessada no hi havia problemes d'estacionament, ni problemes amb les places reservades de manera genèrica a la resta del municipi. Amb tot, la persona interessada, en un nou escrit de queixa, va posar de manifest que encara persistien les dificultats que li impedien gaudir del dret a utilitzar una plaça d'aparcament personalitzada amb el número de la seva matrícula.

Davant la nova sol·licitud de la persona interessada, i considerant que l'Ordenança municipal reguladora de la circulació de Canet de Mar preveu l'existència d'estacionaments reservats de manera personalitzada per a persones amb mobilitat reduïda, el Síndic va tornar a suggerir a l'Ajuntament que estudiés la possibilitat d'adaptar la senyalitza-

ció actual de la plaça de discapacitat que hi ha prop del domicili de la persona interessada, de manera que estigués personalitzada amb el número de matrícula del seu vehicle. L'Administració encara no s'hi ha pronunciat.

> **Calen uns criteris homogenis sobre l'obligatorietat o no de personalitzar les places d'aparcament reservades per a persones amb discapacitat**

D'altra banda, i motivat per la disparitat de criteris interpretatius respecte del contingut de l'article 5 del Decret 97/2002 a què ja s'ha fet referència, el Síndic va considerar oportú iniciar una actuació d'ofici per preguntar al Departament d'Acció Social i Ciutadania sobre aquest assumpte (A/O 01152/09). Finalment, el Departament ha explicat que s'està treballant en una modificació del Codi d'accessibilitat en el marc del qual es preveu incorporar un capítol relatiu a les targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat, i que s'establirà que la reserva de places d'aparcament sigui individualitzada. El Síndic ha suggerit que, a banda d'aquesta nova regulació, s'estudiï la possibilitat d'introduir una modificació de l'article 5 del Decret 97/2002 que aclareixi que les places d'aparcament per a persones amb discapacitat han de ser individualitzades o personalitzades.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04787/08 Q 05474/08 Q 00137/09 Q 00457/09 Q 02843/09	Reserva de plaça d'aparcament de caràcter genèric no personalitzada per als titulars de les targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat
A/O 01152/09	La interpretació de l'article 5 del Decret 97/2002

11.4. Inclusió social

1. Situacions d'urgència social

En aquest apartat s'inclouen les queixes de persones en situació de desprotecció social greu que plantegen alguna problemàtica que ha motivat la intervenció dels serveis socials.

Un cas, potser paradigmàtic, de la situació d'urgència social d'una família és el que fa referència a la queixa 03752/09. Es tracta d'una família amb tres fills (dos menors, un d'ells en edat d'educació obligatòria), en la qual els dos pares van perdre el negoci que tenien i es van quedar a l'atur i, a més, els van desnonar de l'habitatge familiar per impagament i van haver d'anar a viure amb una família amiga. Es queixen de la manca d'ajuts i atenció per part dels serveis socials. A instància del Síndic, l'ajuntament responsable va informar d'alguns serveis que s'havien prestat, però tots eren posteriors a la intervenció de la institució, per la qual cosa el Síndic s'hi va tornar a adreçar per demanar més informació. Pel que fa a les prestacions, va assenyalar que s'estava tramitant una prestació de renda mínima d'inserció a nom del pare. Tot i així, la persona interessada va informar que l'hi havien denegat, perquè no estaven empadronats al municipi (ni enlloc) des que van perdre l'habitatge familiar i assenyalava que per a ells era impossible empadronar-se a casa de la família que els va acollir.

També s'ha rebut una queixa d'un intern del Centre Penitenciari Brians 2 en què exposa la seva preocupació per la situació en la qual es troba el seu fill, amb problemes psiquiàtrics, després que ell ingressés [el pare] a la presó (Q 03696/09). Segons la informació facilitada pel mateix intern, el seu fill, major d'edat, és esquizofrènic i, arran de l'ingrés a la presó del pare, s'ha quedat sol sense cap referent familiar a l'exterior. D'altra banda, el centre de dia on el fill del promotor de la queixa feia un procés de rehabilitació comunitària va informar el Síndic que fa temps que va deixar d'anar-hi i, per tant, que es podria trobar descompensat. Alhora, sembla que es tanca amb clau a casa i no deixa que ningú el vagi a veure. A hores d'ara s'està pendent de rebre resposta a la informació sol·licitada.

Dins del col·lectiu de persones afectades per algun tipus de trastorn mental que poden estar en risc social destaquen les queixes 02333/08 i 02399/09, que fan referència a persones que tenen trastorns mentals i alguna patologia afegida i que, a més, es troben en situació de desprotecció social greu.

Així, en el cas de la queixa 02333/08, la promotora planteja que el seu germà, major d'edat, no té domicili conegut, viu al carrer i té un trastorn psíquic, alhora que planteja una politoxicomania. Atès que no pren la medicació que li ha estat pautada des del CAS (centre d'atenció social) de referència, la seva malaltia s'ha vist agreujada fins a l'extrem d'haver protagonitzat múltiples conductes delictives. La sollicitud d'intervenció d'aquesta institució insta que s'agiliti el procediment d'incapacitació que es tramita davant un dels jutjats de Terrassa. De fet part de la queixa també està motivada per la situació d'angoixa i por que viu tota la família arran dels darrers

episodis violents protagonitzats pel germà i, per això, la promotora de la queixa manifesta la seva disconformitat també amb la manca de contenció i de recursos adequats per al seu tractament i la manca de garanties de seguretat tant per a la seva integritat psicofísica com per a la de la resta de membres de la família. D'acord amb la informació del Tribunal Superior de Justícia i la Fiscalia de Terrassa, finalment es va dur a terme l'assenyalament de judici, però no va poder tenir lloc perquè no es va poder localitzar el germà per practicar les proves d'exploració i els exàmens perceptius en aquest tipus de procés judicial.

Pel que fa a la queixa 02399/09, es tracta del cas d'una persona amb un 70% de discapacitat reconeguda i amb una malaltia mental diagnosticada respecte de la qual s'ha dictat una sentència d'incapacitació parcial en la qual se li adjudica un curador. La persona interessada es queixa de la manca d'atenció dels serveis socials davant de la seva precària situació econòmica (no té feina i pot perdre l'habitatge de protecció oficial que té per impagament) i de la impossibilitat d'accedir a un programa d'inserció laboral.

Un cop consultat l'ajuntament responsable, el Síndic entén que els serveis socials coneixen el cas concret i hi intervenen des de fa molts anys, i que s'han prestat serveis i donat ajuts concrets a la persona interessada, a més d'haver tramitat sol·licituds relatives a algunes prestacions econòmiques. Actualment, el Síndic està pendent de rebre més informació respecte de la persona o l'ens responsable de la curatela de la persona interessada per continuar estudiant el cas.

Finalment, cal assenyalar que també han arribat a la institució queixes relatives a pensions no contributives i prestacions per atendre les necessitats bàsiques. N'és un exemple la queixa 05012/09, en què el promotor relata que, després de sol·licitar la pensió no contributiva de la Seguretat Social i la prestació complementària, aquesta li ha estat denegada per no haver acreditat els períodes de residència en territori espanyol, malgrat haver presentat la documentació corresponent per acreditar-ho. En aquests moments s'ha demanat informació i s'està a l'espera de rebre'n la resposta.

En la queixa 03996/08 una persona que havia demanat una prestació econòmica per al manteniment de necessitats bàsiques, que, finalment, li va ser concedida, però per un import de 31,28 € mensuals, es queixava, d'una banda, pel fet que amb aquesta quantitat era impossible cobrir cap necessitat i, de l'altra, perquè havia presentat un recurs contra la resolució que concedia la dita prestació i no havia estat resolt dins de termini.

L'Administració va informar que s'havia detectat un error en el càlcul de la pensió i, finalment, va resoldre favorablement el recurs presentat i va reconèixer al peticionari una prestació econòmica de 442,35 € mensuals i els endarreriments des de l'inici del procediment. El Síndic va posar de manifest, però, que per aquest error el peticionari havia passat prop de dos anys rebent una prestació molt inferior a la que li corresponia i li va recordar el deure de resoldre dins dels terminis establerts.

2. El servei d'ajuda al domicili

Un dels ajuts que reben les persones amb mancances de recursos és el servei d'ajuda al domicili. Enguany el Síndic ha rebut la queixa d'una persona en què manifesta la disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Molins de Rei, atès que el consistori havia acordat reduir les hores mensuals del servei de neteja que es prestava a la seva mare des del 2006 (Q 02157/09).

De la resposta de l'Ajuntament de Molins de Rei se'n va despendre que el servei que rebia la mare de la promotora de la queixa es va veure reduït en dues hores d'ençà del mes de març de 2009. La causa d'aquesta decisió era que, arran de la posada en marxa de la Llei de la dependència i el nombre elevat de demandes d'aquest servei i d'altres, l'Ajuntament s'havia vist obligat a prioritzar l'atenció personal i, especialment, la de persones que patien un alt nivell de dependència.

És per això que el Ple municipal va aprovar el nou Protocol d'atenció domiciliària, en el qual es fixa el nombre d'hores mensuals del servei de neteja en quatre hores i l'objectiu del qual és poder arribar al màxim nombre de persones que no són ateses per la Llei de la dependència.

D'acord amb la normativa vigent sobre el servei d'ajuda al domicili i, en particular, d'acord amb el que preveu el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, aprovat pel Decret 179/1995, de 13 de juny, no s'aprecia cap actuació irregular per part de l'Ajuntament. En aquest sentit, l'article 163 del Decret preveu que "els serveis locals que no constitueixin competència pròpia de caràcter obligatori poden ser suprimits per motius d'interès públics justificats documentalment, d'ofici o a iniciativa dels veïns, per acord del ple de l'ens local".

Tanmateix, el paràgraf segon del mateix article preveu que "l'acord de supressió ha de ser objecte d'informació pública amb la finalització prèvia del funcionament del servei [...]". En conseqüència, per evitar que situacions com les que havien originat la queixa es tornessin a repetir i d'acord amb el que preveu la normativa esmentada anteriorment, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, quan es pretengui restringir, disminuir o suprimir un servei dels que recull la cartera de serveis

d'atenció domiciliària del consistori, s'estudiï la possibilitat de fer un procediment d'informació pública prèvia per informar els usuaris d'aquesta decisió i de les circumstàncies que la motiven, de manera que s'obri un espai per garantir la presentació d'al·legacions o la formulació d'opinions dels usuaris. A hores d'ara, s'està pendent de la resposta de l'Administració.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03696/09	Intern que exposa la seva preocupació sobre el seu fill malalt mental
Q 03752/09	Família en situació de risc social
Q 02333/08	Procediment judicial paralitzat per la manca de localització del presumpte incapaç
Q 02399/09	Persona amb discapacitat i malaltia mental amb problemàtica social
Q 03996/08	Error en la quantia concedida per prestació per necessitats bàsiques
Q 05012/09	Denegació de la pensió contributiva
Q 02157/09	Molins de Rei canvia els criteris de concessió d'ajuts de servei a domicili

11.5. Ajuts per a famílies amb fills a càrrec

1. Ajut universal per infant a càrrec

L'informe corresponent a l'any 2008 apuntava que des de l'any 2007 el Síndic tramitava un alt nombre de queixes relacionades amb diverses incidències relatives a l'atorgament de l'ajut universal per infants a càrrec reconegut per la Generalitat de Catalunya (Q 04422/08, Q 04792/08, Q 00344/09, Q 00722/09, Q 01171/09, Q 01722/09, Q 01869/09, Q 02368/09, Q 02627/09, Q 02802/09, Q 02814/09).

Les queixes feien referència a diverses disfuncions: incidències en l'enviament del document de presol·licitud; emissió i notificació de la resolució; retard en el cobrament; requisits d'acreditació de situacions com ara la monoparentalitat i família nombrosa, les quals comportaven la pèrdua del dret a rebre el dit ajut per part d'algunes famílies.

Enguany, la majoria de les queixes relacionades amb l'ajut universal per infant a càrrec explicaven la pèrdua del dret de la persona interessada a cobrar el dit ajut, que estava motivada, bé pel desconeixement de la necessitat de presentar una nova sol·licitud cada any, o bé per la manca de recepció de la presol·licitud abans de finalitzar l'any i, per tant, la manca de presentació de la sol·licitud dins del termini establert en la convocatòria. En molts d'aquests casos, amb la informació facilitada per les persones interessades, es va resoldre informant-les que l'Administració havia resolt d'acord amb la normativa vigent, per la qual cosa no s'hi detectava cap irregularitat.

En altres casos, les queixes foren motivades per la manca de resposta de l'Administració davant de les reclamacions presentades per les persones interessades, que es queixaven per no haver cobrat l'ajut. En aquests supòsits, després de demanar-li informació, l'Administració va resoldre les reclamacions amb una resolució denegatòria de l'ajut per manca de presentació de la sol·licitud. El Síndic, per la seva banda, va considerar oportú recordar al Departament la necessitat de donar resposta escrita i dins del termini legalment establert a totes les reclamacions presentades pels ciutadans.

Gairebé totes les queixes per la pèrdua del dret a cobrar l'ajut per infant a càrrec per no haver presentat la sol·licitud de renovació es van tancar per manca d'irregularitat.

Així mateix, en el marc de les respostes facilitades en alguns d'aquests casos, l'Administració també va fer referència que, a partir de la convocatòria 2009 i de la vigència de l'Ordre ASC/258/2009, de 21 de juliol, d'ajuts per infant a càrrec, l'Ordre ASC/258/2009 de 21 d'abril, per la qual s'aproven les bases per a la concessió de les prestacions econòmiques per a les famílies amb filles i fills a càrrec, el pagament de les prestacions econòmiques universals per fills a càrrec es farà d'ofici i que així també ho recull el Decret 151/2009, de 29 de setembre, de desplegament parcial de la Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies, mesura que redundarà en benefici d'una gestió administrativa millor i més àgil.

Ara bé, en gairebé tots els casos en què es va plantejar una queixa per la pèrdua del dret a cobrar aquest ajut per no haver presentat la sol·licitud de renovació els expedients es van finalitzar per manca d'irregularitat en l'actuació de l'Administració, ja que havia actuat d'acord amb la normativa que regulava les convocatòries per a aquests ajuts els anys anteriors.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04422/08 Q 04792/08 Q 00344/09 Q 00722/09 Q 01171/09 Q 01722/09 Q 01869/09 Q 02368/09 Q 02627/09 Q 02802/09 Q 02814/09	Manca de cobrament de l'ajut universal per fill a càrrec per la manca de presentació de la sol·licitud de renovació

2. Programa Vacances en família

El Síndic ha tingut coneixement que, d'acord amb les bases del programa Vacances en família (temporada 2009) del Departament d'Acció Social i Ciutadania, per participar-hi s'ha de ser perceptor de la prestació universal per infant a càrrec de la Generalitat de Catalunya durant l'any 2008.

En el lloc web de la Generalitat de Catalunya s'especifica que "en el sorteig [per gaudir del programa] poden participar les famílies amb resolució positiva per al cobrament [de l'ajut universal per infant a càrrec], encara que no s'hagi fet efectiu el pagament" i que "s'exclouen les famílies que han fet petició però tenen requeriments pendents".

Atès que el termini per sol·licitar l'accés a aquest programa de vacances finalitzava el 23 de febrer de 2009 a les 12 hores i el termini per presentar la sol·licitud de l'ajut per fill a càrrec corresponent a l'any 2008 finalitzava el 31 de desembre de 2008, el Síndic va entendre que moltes famílies quedarien excloses d'aquesta convocatòria si les seves sol·licituds d'ajut per infant a càrrec encara no s'havien resolt.

> **El Síndic va iniciar una actuació d'ofici per estudiar el condicionament de la participació al programa Vacances en família a la resolució positiva de l'ajut per fill a càrrec de l'any anterior**

Així mateix, i considerant l'alt nombre de queixes rebudes per problemes amb la concessió i el cobrament de l'ajut universal per infant a càrrec, el Síndic va considerar oportú iniciar una actuació d'ofici (A/O 00805/09) per estudiar el motiu pel qual es condiciona la participació en el sorteig per accedir al programa Vacances en família a la resolució positiva del Departament d'Acció Social i Ciutadania a la sol·licitud d'ajut per fill a càrrec de l'any 2008, i com es tramita la sol·licitud d'accés a aquest programa si no s'ha resolt l'expedient de l'ajut, però la persona interessada sí que ha cursat la sol·licitud dins el termini indicat.

Sobre aquest assumpte, el Departament va informar que el programa Vacances en família va néixer l'any 2005, que l'oferta de places ha anat augmentant progressivament i que s'han establert les acotacions i els requisits en el marc de la convocatòria anual de prestacions i ajuts, que són els que estableix la convocatòria i d'acord amb els quals es resolen les sol·licituds.

Davant d'aquesta informació, el Síndic va considerar oportú traslladar a l'Administració la seva preocupació pel fet que es limiti la possibilitat de participar en la convocatòria del programa Vacances en família a les famílies ja perceptores de les prestacions i els ajuts per infants a càrrec.

Així, tot i que el Síndic entén la necessitat de fixar uns requisits d'accés en resposta a les limitacions de les possibilitats d'oferta de l'Administració, considera que limitar la possibilitat de participar en aquest programa a les famílies que ja han percebut un altre ajut, com és l'universal per fills a càrrec, exclou del programa totes les famílies que hagin sol·licitat l'ajut universal i sobre les quals no s'hagi emès resolució, així com les que, en veure les bases, no han presentat ni tan sols la sol·licitud al programa Vacances en família perquè sabien que no havien cobrat la prestació per infant a càrrec l'exercici anterior, tot i haver presentat la sol·licitud dins del termini establert a la convocatòria de les prestacions.

El Síndic va exposar a l'Administració que seria més equitatiu que les persones que tenen dret a percebre les prestacions i els ajuts per fills a càrrec d'acord amb la convocatòria d'aquestes prestacions poguessin també accedir al programa Vacances en família, independentment de si s'ha resolt o no la sol·licitud formulada o de si es va cobrar o no l'ajut d'infant a càrrec l'any anterior.

D'acord amb això, en el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic ha suggerit al Departament que estudiï la possibilitat de canviar els requisits per participar en la convocatòria del programa Vacances en família, de manera que es permeti presentar la sol·licitud per participar-hi a totes les famílies que compleixin els requisits per sol·licitar una prestació econòmica per fill a càrrec.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
A/O 00805/09	El condicionament de la participació en el programa Vacances en família a la resolució positiva de l'ajut per fill a càrrec de l'any anterior

11.6. Relacions amb les administracions

Les queixes i les actuacions tramitades en aquesta àrea fan referència a l'actuació del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya i, d'altra banda, a les administracions locals en exercici de les seves competències en matèria de serveis socials.

Pel que fa a les relacions amb les administracions, aquest apartat fa una valoració, d'una banda, de les diferents formes de relació entre el Síndic i les administracions, per mitjà de les diverses trobades i reunions mantingudes amb els responsables de l'altra, de la forma i la qualitat de la resposta de les administracions i, finalment, del nivell de compliment per part del Departament del deure de col·laborar amb el Síndic.

Quant al primer cas, es manté la tònica general de contactes freqüents entre els responsables de l'Administració més directament implicats en les relacions amb el síndic i el personal al servei de la institució. En algun cas, fins i tot, aquesta trobada ha estat a iniciativa de la Secretaria de Famílies del Departament, amb l'ànim d'informar sobre les mesures generals preses pel Departament i que afectaven qüestions que havien suscitat queixes al Síndic.

Tanmateix, el Síndic no pot deixar de cridar l'atenció sobre la mala qualitat de les respostes del Departament amb relació a molts expedients, situació que és especialment greu, atès el gruix de qüestions que s'han de tractar en els temes relacionats amb les situacions de dependència. Ja es posava de manifest l'any anterior que les respostes en aquest àmbit eren breus i incompletes i comporten nous requeriments d'informació. El Síndic, en la seva tasca de defensa dels drets i garantia de la bona administració, per mitjà de les queixes i les actuacions d'ofici, fa requeriments d'informació i de suggeriments i de recomanacions que van més enllà de la resolució del cas concret, amb la finalitat d'esbrinar les causes que el motiven i els criteris del Departament (la qual cosa pot permetre resoldre o agilitar moltes queixes individuals) i en general, amb la finalitat de millorar de manera general els procediments. Tanmateix, durant l'any 2009, les respostes del Departament en aquest àmbit han estat sovint insuficients i incompletes.

N'és un exemple paradigmàtic l'actuació d'ofici amb relació a la tramitació dels expedients de dependència en cas de mort del beneficiari. Al Síndic actualment hi ha prop de 130 queixes afectades per aquesta problemàtica. En conseqüència, es va obrir l'actuació d'ofici 05426/08 i es va demanar informació en data 22 de desembre, la qual es va haver de reiterar quatre vegades i, finalment, se'n va rebre la resposta el 23 de desembre. Tot i així, aquesta resposta ha estat insuficient i caldrà sol·licitar una ampliació d'informació.

Un altre exemple d'aquest tipus és la tramitació de la queixa 00283/09, en la qual l'interessat posava de manifest la tardança en la tramitació del PIA en el seu expedient de dependència i, paral·lelament, la manca de resposta a la seva sol·licitud de revisió del grau de dependència reconegut. En aquest cas, el Síndic va demanar informe al Departament el 5 de febrer del 2009 i li va reiterar aquesta petició els mesos de maig, agost i octubre del mateix any. La resposta va arribar finalment el desembre, però solament feia referència a la manca d'elaboració de l'acord PIA sense fer cap menció de la sol·licitud de revisió, la qual cosa va motivar una nova petició d'informe del Síndic. Un altre exemple d'informació parcial és la queixa 03284/09, en la qual es demanava, d'una banda, sobre la previsió de la valoració de dependència i la resolució del reconeixement i, d'altra banda, sobre un expedient d'acolliment residencial, tot i que l'Administració només va contestar que ja s'havia dictat la resolució de grau de dependència. Per aquest motiu, ha calgut tornar a demanar informació a l'Administració sobre l'expedient d'acolliment residencial.

Quant al nivell de compliment del deure de col·laboració de l'Administració amb el Síndic, cal ressaltar que, en alguns casos, malgrat la insistència de la institució, passa molt de temps abans que l'Administració l'informi. És el cas, per exemple, de la queixa 00207/09, en la qual el peticionari reclama per la manca de resposta a la seva sol·licitud de revisió del grau i nivell de dependència. Sobre aquest assumpte, el Síndic es va adreçar al Departament el 28 de gener de 2009 i va reiterar la petició d'informe els mesos de maig, agost i octubre. Fins ara, però, no n'ha obtingut cap resposta.

Pel que fa a la relació amb els ens locals, ja siguin ajuntaments o consells comarcals, val a dir que, en general, des d'aquest àmbit de govern, també s'ha constatat una bona col·laboració. Amb caràcter general, la disponibilitat del personal al servei de les administracions locals per a la tramesa d'informació o per a la resposta ràpida en situacions d'urgència social ha estat plenament positiva. També han tingut lloc trobades per a intercanvis d'informació, com ara la profitosa reunió tinguda amb el Consorci de Serveis Socials de Barcelona. Així mateix, cal remarcar els informes que l'Ajuntament de Barcelona envia al Síndic sobre el desplegament de la Llei de la dependència i l'activitat d'aquesta administració.

En aquest sentit, també cal tornar a esmentar la bona col·laboració per part dels treballadors, que moltes vegades han ajudat a completar o aclarir informacions proporcionades pels promotors de les queixes.

11.7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixa 05305/07

Manca de resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania a una reclamació per la denegació de l'ajut per un menor a càrrec

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recorda el deure de resoldre expressament les reclamacions dels ciutadans.

Accepta la resolució

Actuació d'ofici 03168/07

Aplicació a Catalunya de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a persones amb dependència

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix al Departament d'Acció Social i Ciutadania: que s'impulsi i es completi el desenvolupament reglamentari de la Llei en els òrgans de valoració de la situació de dependència, la prestació econòmica d'assistència personal, i l'acreditació de centres i serveis; que s'arbitrin les mesures organitzatives adients per tal de corregir els retards que es produeixen en la tramitació d'aquests procediments, i que se'n faci possible la resolució en un termini raonable; que s'estableixin mecanismes adequats per assegurar que les persones interessades poden accedir amb facilitat a la informació sobre els procediments que les afecten; que s'estudiïn i s'implantin fórmules per millorar la coordinació entre les administracions i els serveis que intervenen en aquests procediments; que s'adoptin mesures per fomentar la formació en aquest àmbit dels professionals encarregats de l'elaboració dels programes individuals d'atenció; que es prengui en consideració la necessitat de fer una planificació i una programació de creació de centres i serveis destinats a atendre les persones amb dependències; que s'estudiï i es valori la possibilitat i la viabilitat d'establir complements a les prestacions econòmiques d'atenció a la dependència; i, finalment, que es desenvolupin els serveis de prevenció de les situacions de dependència i de promoció de l'autonomia personal, i que s'estudiïn i s'estableixin línies d'actuació conjunta i de participació dels serveis sanitaris, i també accions i mesures de suport als cuidadors i les cuidadores no professionals.

Accepta parcialment la resolució

Queixa 03384/08

Manca de resolució del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la sol·licitud del reconeixement del grau de disminució

Un cop estudiats tots els informes, el Síndic suggereix, en primer lloc, que es pal·liïn els problemes estructurals de manca de personal en la gestió de les sol·licituds de reconeixement de grau de disminució amb la màxima celeritat possible, amb la incorporació dels nous equips de valoració i orientació que calguin per tal de garantir la resolució d'aquests assumptes dins del termini màxim establert per la normativa vigent; en segon lloc, que s'informi de les mesures establertes per tal de complir el suggeriment; i, finalment, que s'articuli algun mecanisme informatiu mitjançant el qual les persones que hagin presentat una sol·licitud de reconeixement de grau de disminució sàpiguen en quin estat de tramitació es troba la seva sol·licitud.

Accepta la resolució

Queixa 00105/08

Manca de resposta a la reclamació per la denegació del Departament d'Acció Social i Ciutadania d'un ajut per a uns audiòfons i per la informació incorrecta donada pel Servei Territorial de Tarragona

Un cop valorada tota la informació, el Síndic suggereix que convindria adoptar mesures efectives per tal que la informació que s'ofereix a la ciutadania des de les diverses unitats i serveis del Departament d'Acció Social i Ciutadania sobre els recursos i ajuts i els seus requisits sigui correcta, veraç i completa, de manera que s'evitin situacions de desinformació. També suggereix que es consideri la conveniència de modificar les condicions establertes per a la concessió d'aquestes ajudes, destinades a persones amb disminució, en el sentit que se suprimeixi el requisit d'edat, i es faci possible l'accés de tota persona amb discapacitat que acrediti la situació de necessitat, o, alternativament, que es prevegin altres línies d'ajuts per tal que les persones majors de seixanta-cinc anys i amb aquestes necessitats puguin accedir a un suport econòmic.

No accepta la resolució

Actuació d'ofici 03073/05

Sobre el centre d'acolliment temporal del Castell de Can Taió de Santa Perpètua de Mogoda

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic considera que els poders públics haurien de donar suport a iniciatives d'aquest tipus. Constata que el Centre d'Acolliment Temporal està destinat, per l'entitat Iniciatives Solidàries, a donar acolliment temporal (estada i allotjament) a persones que viuen en situacions de precarietat atesa la seva situació jurídica, econòmica, social i/o personal, i desenvolupar els programes socials i formatius que ajudin els residents en el procés de socialització i inserció social i laboral, ja siguin programes d'àmbit local, comarcal, autonòmic, estatal, europeu o internacional. El Síndic entén que sigui quin sigui el programa que es desenvolupi i el col·lectiu al qual s'adreci, caldria

fer-ne un seguiment acurat, amb la constitució immediata i la convocatòria periòdica d'una comissió de seguiment integrada per Iniciatives Solidàries, l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda i els departaments de la Generalitat que corresponguin.

No accepta la resolució

Queixa 01703/08

Manca de motivació del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la resolució denegatòria de l'ajut d'atenció social a les persones amb discapacitat

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que es revisi la resolució administrativa per la qual es desestimava el recurs d'alçada interposat i es dicti i es notifiqui una nova resolució en què es doni resposta a totes les al·legacions formulades en el recurs i es concreti expressament el grau de discapacitat auditiva que ha estat assignat a la promotora. Igualment, suggereix, amb caràcter general, que s'adoptin les mesures oportunes per tal que es tinguin en compte aquestes consideracions en la resolució dels procediments de sol·licitud d'aquests ajuts, amb la finalitat d'evitar la desinformació de les persones interessades i de garantir que coneixen efectivament tots els elements que han servit per adoptar la resolució administrativa.

Pendent de resposta a la resolució

Queixa 04127/07

Manca de recurs residencial del Departament d'Acció Social i Ciutadania a una noia amb síndrome de West i trastorn de conducta amb episodis d'agressivitat contra la família

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que es prenguin les mesures necessàries per garantir, en primer lloc, que s'estableixin recursos suficients per atendre, en el menor temps possible, situacions urgents com la de la filla de la promotora, especialment quan hi ha diversos informes mèdics que en recomanen l'ingrés a un servei especialitzat; en segon lloc, que s'estableixin protocols d'actuació que garanteixin que els ciutadans que ho necessiten poden gaudir d'un recurs (residencial, sanitari, etc.) adient per al tractament de la seva condició i amb atenció de la seva patologia (el Síndic recorda que en diverses ocasions la promotora ha estat derivada per l'Administració a diferents serveis en què no la van rebre perquè consideraven que no reunia els requisits establerts a la normativa vigent aplicable en relació amb la seva sol·licitud, atès que la seva patologia és complexa); en tercer lloc, que en els casos especialment complexos com aquest (en els quals no solament es tracta de la integritat física i emocional de la persona afectada sinó també dels seus familiars), en cas de no haver-hi places lliures a cap dels serveis adients, l'Administració proposi altres solucions, encara que siguin temporals; i finalment, que un cop complert el termini d'estada de la persona interessada a la Unitat d'Hospitalització Específica per a Persones amb Discapacitat de Sant Joan de Déu, se li adjudiqui una plaça a l'equipament més adient a la seva condició.

Accepta parcialment la resolució

12. TRIBUTS

12.0. Tributs en xifres

12.1. Introducció

12.2. Les hisendes locals
1. L'impost de béns immobles (IBI)
2. L'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU)
3. L'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM)
4. L'impost sobre instal·lacions, construccions i obres (ICIO)
5. Taxes i preus públics

12.3. Els tributs autonòmics
1. L'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (ITPAJD)
2. L'impost de successions i donacions (ISD)

12.4. Gestió tributària
1. L'embargament indiscriminat
2. L'accés a les subhastes sense indefensió
3. El procediment de revocació dels actes tributaris

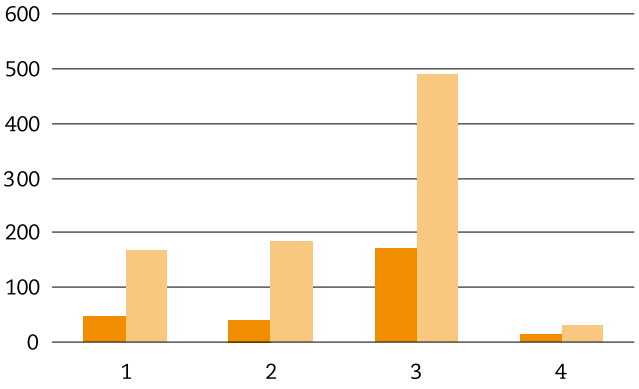
12.5. Relacions amb les administracions

12.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

12.0. Tributs en xifres

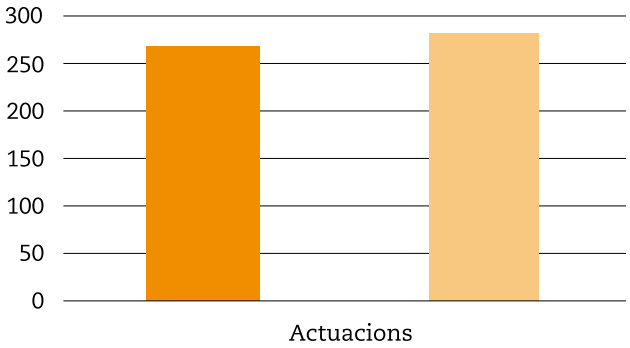
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2009

		AO	Q	C	Total
1	**Tributs autonòmics**	**1**	**45**	**169**	**215**
	Donacions i successions	0	14	98	112
	Preus públics	0	5	3	8
	Taxes	1	2	13	16
	Transmissions patrimonials	0	19	35	54
	Altres	0	5	20	25
2	**Tributs estatals**	**1**	**38**	**184**	**223**
	Impost de societats	0	1	6	7
	IRPF	1	24	129	154
	IVA	0	5	25	30
	Preus públics	0	0	1	1
	Taxes	0	0	7	7
	Altres	0	8	16	24
3	**Tributs locals**	**0**	**170**	**490**	**660**
	Contribucions especials	0	17	37	54
	Impostos	0	84	230	314
	Preus públics	0	6	16	22
	Taxes	0	53	115	168
	Altres	0	10	92	102
4	**Cadastre**	**0**	**14**	**31**	**45**
	Total	**2**	**267**	**874**	**1.143**



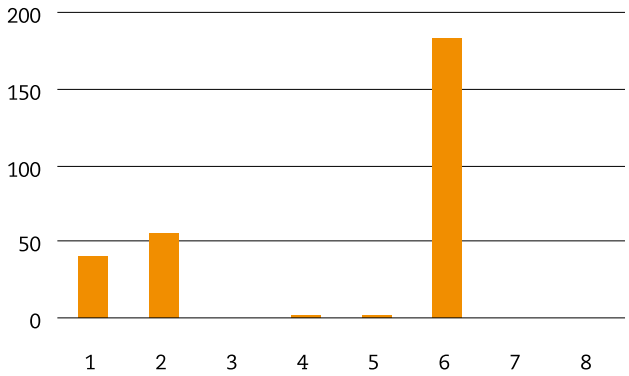
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	257	257
Dues administracions afectades	11	22
Tres administracions afectades	1	3
Total	**269**	**282**



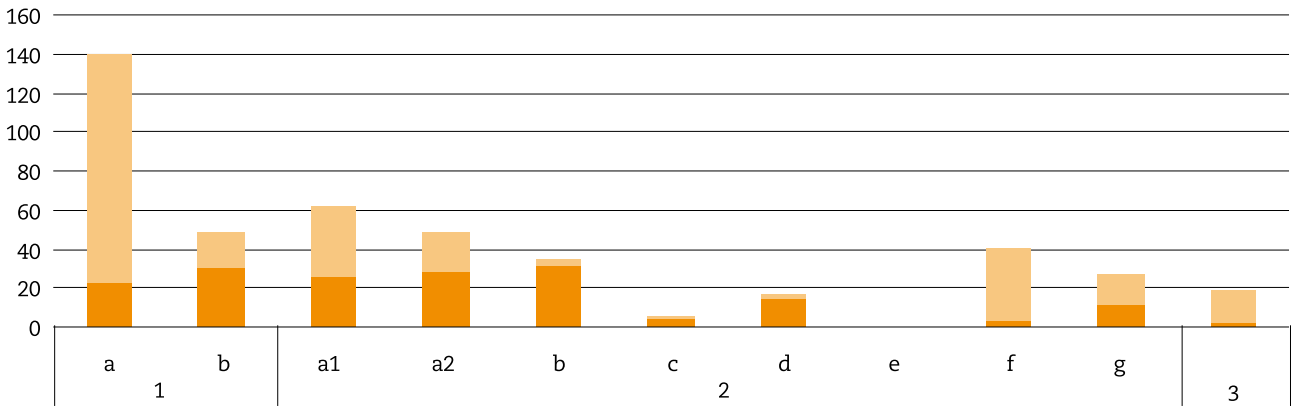
c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2009

	Tipus d'administració	AO	Q	Total
1	Administració autonòmica	2	38	**40**
2	Administració general de l'Estat	0	56	**56**
3	Administració institucional	-	-	**-**
4	Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	0	2	**2**
5	Administració de justícia	0	1	**1**
6	Administració local	0	183	**183**
7	Serveis d'interès general	-	-	**-**
8	Altres administracions	-	-	**-**
	Total	**2**	**280**	**282**



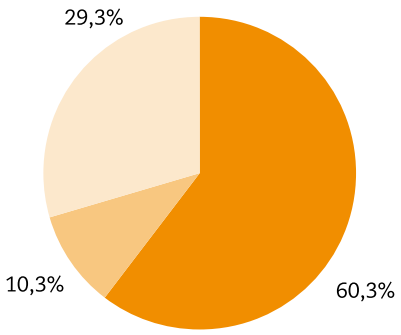
d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2009

			<2009	2009	Total	
1	**En tramitació**		**53**	**135**	**188**	**42,44%**
	a	Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	23	117	140	31,60%
	b	Pendent de resposta a la resolució del Síndic	30	18	48	10,84%
2	**Actuacions finalitzades**		**119**	**117**	**236**	**53,27%**
	a	Actuació correcta de l'Administració:	54	56	110	24,83%
		a_1 Abans de la intervenció del Síndic	26	36	62	14,00%
		a_2 Després de la intervenció del Síndic	28	20	48	10,84%
	b	Accepta la resolució	31	4	35	7,90%
	c	Accepta parcialment la resolució	5	1	6	1,35%
	d	No accepta la resolució	15	2	17	3,84%
	e	No col·labora				0,00%
	f	Tràmit amb altres ombudsman	3	38	41	9,26%
	g	Desistiment del promotor	11	16	27	6,09%
3	**No admesa**		**2**	**17**	**19**	**4,29%**
	Total		**174**	**269**	**443**	**100,00%**



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	35	60,3%
Accepta parcialment la resolució	6	10,3%
No accepta la resolució	17	29,3%
Total	**58**	**100,0%**



12.1. Introducció

Aquest apartat fa un repàs dels tributs que han estat objecte de queixa, ja sigui de manera reiterada, ja sigui perquè una sola queixa mereix una anàlisi específica, atesa l'exemplaritat que traspua del contingut, dels suggeriments del Síndic o de la resposta obtinguda de l'administració tributària corresponent.

Es detallen algunes queixes pel seu interès doctrinal (les relatives a l'ICIO, a la taxa de residus comercials o als aspectes relacionats amb la gestió tributària), d'altres perquè són recurrents (com les de l'IBI o les que provenen de la relació entre la llei i les ordenances municipals). Així mateix, es fa una remarca especial de dos aspectes concrets i transversals, atesa la seva transcendència social: el concepte de residència habitual en cas de transmitents o causants dependents i l'aplicació de l'impost de vehicles de tracció mecànica a les persones amb discapacitats.

En aquest segon cas, es continua insistint, d'una banda, en el fet que l'exempció per l'IVTM ha de tenir efectes des que es posa de manifest la discapacitat, amb la sollicitud de reconeixement de grau, i, de l'altra, que la declaració d'invalidesa ha de ser motiu suficient per tenir dret a aquesta exempció, sense altres mecanismes de revisió de grau que, des de posicions formalistes, afecten el dret del pensionista d'invalidesa a gaudir-ne.

Pel que fa al concepte de residència habitual, es posa a debat la situació en la qual un malalt dependent va a viure a casa d'un fill o d'una filla, o és ingressat en una residència geriàtrica, i s'empadrona en aquest nou domicili per tenir dret a l'assistència sanitària i farmacològica al lloc més proper al nou domicili, cosa que ha actuat durant massa temps com a mecanisme invalidant de la condició de residència habitual del seu antic domicili. Amb això, els seus hereus (que tot sovint s'han fet càrrec del causant, directament o abonant les quotes de la residència) es veuen penalitzats en el moment de rebre l'herència.

Aquest és un aspecte col·lateral de l'impost de successions, que caldrà veure com queda establert un cop entri en vigor la modificació del tribut, però que posa de manifest una manera de procedir una mica allunyada de la necessària sensibilitat social adaptada als inicis del segle XXI, de la qual s'ha de fer ressò el Síndic.

12.2. Les hisendes locals

1. L'impost de béns immobles (IBI)

1.1. Divisió de quotes entre copropietaris

El Síndic va rebre una queixa per la manca de resposta a una sol·licitud que la persona interessada havia presentat a la Diputació de Barcelona, en què demanava la divisió de la quota tributària de l'impost de béns immobles entre els diversos copropietaris d'una plaça d'aparcament ubicada a Parets del Vallès (Q 04064/08).

El Síndic es va interessar pels motius d'aquesta inactivitat administrativa. L'Administració va resoldre la sol·licitud de la persona interessada en sentit desestimatori, ja que considerava procedent que els rebuts s'emetessin a nom del subjecte passiu amb més participació en el dret de propietat sobre l'immoble gravat per l'impost, i en la resolució s'indicaven quins requisits s'havien de complir per demanar la sollicitud de divisió de la quota de l'IBI.

L'Administració fonamentava la resolució en l'article 35.6 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, que estableix que "quan l'Administració només conegui la identitat d'un titular ha de practicar i notificar les liquidacions tributàries a nom seu, el qual està obligat a satisfer-les si no sollicita la seva divisió. A aquest efecte, perquè sigui procedent la divisió és indispensable que el sollicitant faciliti les dades personals i el domicili dels restants obligats al pagament, així com la proporció en què cada un d'ells participi en el domini o dret transmès".

Així mateix, en la resolució de l'Administració també s'indicava que l'article 2.3 de l'Ordenança fiscal número 1, reguladora de l'impost de béns immobles del municipi de Parets del Vallès, disposa que "[...] quan un bé immoble o dret sobre aquest pertanyi a dos o més titulars es podrà sol·licitar la divisió de la quota tributària, però cal que tots els obligats tributaris domiciliïn en una entitat financera el pagament de les quotes individuals resultants."

En vista de la normativa citada, el Síndic va comunicar a l'Administració que del fet que la interessada en la sol·licitud de divisió de la quota tributària de l'IBI (i propietària d'un 50% de la propietat de la plaça d'aparcament) no hagués pogut facilitar les dades bancàries dels altres subjectes passius no se'n podia desprendre que esdevingués l'única obligada al pagament de l'impost sobre béns immobles del garatge, del qual només era propietària d'un 50%.

En aquest sentit, el Síndic va entendre que l'Administració havia de notificar les liquidacions corresponents a cada subjecte passiu de l'impost, d'acord amb el percentatge de propietat de què fossin titulars quan un dels copropietaris sol·licités la divisió de la quota. També va fer avinent que l'Administració no podia allegar que desconeixia les dades dels altres cotitulars, ja que en la resolució que va traslladar-li a la interessada s'indicaven els noms de tots els copropietaris i el percentatge de titularitat de cada un d'ells.

Pel que fa a l'obligació establerta en l'Ordenança fiscal de Parets del Vallès d'haver de domiciliar el rebut de l'IBI quan hi ha una pluralitat de subjectes passius, la institució va considerar que aquest requisit produïa una situació de desigualtat entre els drets i les obligacions que tenen les persones propietàries del 100% d'una finca i les persones que només en tenen un percentatge determinat.

Per això, el Síndic va suggerir que, d'una banda, es modifiqués el contingut de l'article 3 de l'Ordenança fiscal número 1, reguladora de l'impost de béns immobles, d'acord amb la consideració del paràgraf precedent, i de l'altra, que s'emetessin les liquidacions corresponents de l'impost sobre béns immobles a cadascun dels copropietaris d'acord amb el percentatge de participació que tenien.

La resolució del Síndic porta a modificar l'ordenança tipus de la província de Barcelona

El suggeriment va ser acceptat per l'Ajuntament de Parets del Vallès, que va comunicar al Síndic que en el proper exercici es procediria a liquidar a cadascun dels titulars comuners la part corresponent de l'impost sobre béns immobles d'acord amb el percentatge de participació.

Així mateix, l'Ajuntament de Parets del Vallès va traslladar la resolució a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona perquè pogués valorar la procedència de la modificació de l'Ordenança fiscal reguladora de l'impost sobre béns immobles, en relació amb els requisits exigits per fer la divisió de la quota tributària de l'impost entre els cotitulars d'un bé. En aquest sentit, la Diputació de Barcelona ha informat el Síndic que, un cop valorat el suggeriment, s'ha modificat el model tipus d'ordenança per als ajuntaments de la província de Barcelona, pel que fa als requisits necessaris per procedir a la divisió de la quota tributària de l'impost, de manera que s'ha suprimit l'obligació de domiciliar en una entitat financera el pagament de les quotes individuals resultants.

1.2. La regulació per ordenança, més enllà de la llei

Així mateix, no s'ha d'oblidar que la facultat d'imposar i ordenar els tributs locals que es reconeix a les corporacions locals, i també el consegüent poder reglamentari -la manifestació més típica del qual són les ordenances fiscals- és un poder derivat i, per tant, està subjecte al principi general de legalitat i a l'específica reserva de llei en matèria tributària.

Aquest fet es va plantejar en la queixa 00791/08, relativa a la regulació efectuada per l'Ajuntament de Tortosa per a l'aplicació de la bonificació de la quota íntegra de l'impost sobre béns immobles en els quals s'hagin instal·lat sistemes per a l'aprofitament tèrmic o elèctric de l'energia provinent del sòl.

L'article 74.5 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, condiciona l'aplicació de la bonificació al fet que les instal·lacions per a la producció de calor incloguin col·lectors que disposin de l'homologació corresponent.

Per gaudir d'aquesta bonificació, els immobles han de disposar de la instal·lació de sistemes d'aprofitament d'energia solar, que poden ser de dues classes: tèrmica i elèctrica. Pel que fa a la tèrmica, ha d'estar homologat mitjançant un certificat expedit per l'administració competent. L'homologació està regulada en el Reial decret 891/1980, de 14 d'abril, sobre homologació dels captadors solars, i en l'Ordre del Ministeri d'Indústria i Energia, de 28 de juliol de 1980, de manera que, d'acord amb el Reial Decret 1027/2007, de 20 de juliol, no és necessari un projecte tècnic, ni tan sols una memòria tècnica per a les instal·lacions de menys de 5 kW de potència tèrmica nominal (en el cas de l'habitatge que motiva la queixa és de 3,9 Kw). Pel que fa a l'elèctrica, se subratlla que aquests sistemes no necessiten homologació.

L'Ordenança fiscal reguladora de l'IBI de l'Ajuntament de Tortosa va condicionar l'aplicació de la bonificació al fet que l'acreditació de l'homologació s'efectués amb la presentació d'un projecte tècnic, signat per un tècnic competent i visat pel col·legi professional corresponent, en el qual quedés reflectida la instal·lació prevista.

En els supòsits d'instal·lacions per produir calor, l'Ordenança condiciona l'aplicació de la bonificació al fet que estiguin homologades; però per a les instal·lacions per a produir electricitat no estableix cap condició.

Per tant, tenint en compte que els beneficis fiscals s'han d'aplicar de manera estricta i en els seus propis termes, sense que sigui possible utilitzar l'analogia per estendre'n l'aplicació més enllà dels seus termes, el Síndic va entendre, d'una banda, que no seria jurídicament viable ampliar l'aplicació de la bonificació als habitatges que disposessin de sistemes d'aprofitament tèrmic de l'energia solar no homologats (amb independència del motiu que justifica la manca d'homologació) i, de l'altra, que tampoc seria jurídicament correcte exigir als supòsits d'aprofitament

elèctric de l'energia solar altres requisits que els que s'estableixen legalment.

En definitiva, si es considera acreditat que el promotor de la queixa va instal·lar al seu habitatge un sistema d'aprofitament tèrmic per sota del llindar d'exigència del projecte tècnic i elèctric de l'energia solar (fet no qüestionat per l'Administració), per la qual cosa va sol·licitar l'aplicació de la bonificació a l'IBI, és procedent l'aplicació de la bonificació pel fet de disposar d'un sistema d'aprofitament elèctric.

Atès que no consta que l'Ordenança disposi una altra cosa, la bonificació esmentada és aplicable des del moment en què, una vegada s'ha aprovat l'Ordenança, se'n compleixen les condicions. Per tant, el Síndic ha suggerit a l'Administració que es revisin les liquidacions d'IBI emeses a partir d'aquesta data, s'anul·lin i es retornin, si s'escau, els imports indegudament satisfets. L'Administració, per la seva banda, ha acceptat el suggeriment formulat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04064/08	La divisió de la quota de l'IBI entre copropietaris
Q 00791/08	Els límits de les ordenances municipals

2. L'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU)

L'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana és un tribut directe que grava l'increment de valor que experimenten aquests terrenys pel pas del temps entre dues transmissions.

L'article 108 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, estableix que les ordenances fiscals poden regular una bonificació de fins al 95% de la quota íntegra de l'IIVTNU en les transmissions de terrenys i en la transmissió o constitució de drets reals de gaudi limitatius del domini, realitzades a títol lucratiu per causa de mort a favor dels descendents i adoptats, els cònjuges i els ascendents i adoptants. Així mateix, aquest article disposa que la regulació dels aspectes substantius i formals de la bonificació restants s'ha d'establir en l'ordenança fiscal.

D'acord amb aquest article, l'Ajuntament de Castelldefels va establir a l'article 5 de l'Ordenança fiscal número 5, vigent per a l'any 2007, una bonificació del 50% de la quota de l'impost en els supòsits establerts per la llei, sempre que es justifiqués documentalment, mitjançant el padró d'habitants, que els subjectes passius haguessin conviscut amb el causant durant els dos anys anteriors a la defunció d'aquest.

Segons l'ordenança fiscal esmentada, perquè en una liquidació de l'IIVTNU per la transmissió per causa de mort d'un habitatge girada al cònjuge del causant es pugui aplicar la bonificació del 50% cal que es compleixin els dos requisits següents:

- Que l'habitatge que es transmeti tingui el caràcter de l'habitatge habitual del causant.
- Que el cònjuge del causant hagi conviscut amb ell durant els dos anys anteriors a la defunció.

Una persona es va adreçar a la institució per manifestar la seva disconformitat amb una liquidació de l'IIVTNU que havia estat girada per l'Ajuntament de Castelldefels, per la manca d'aplicació, a favor del cònjuge del causant, de la bonificació del 50% de la quota de l'IIVTNU en la transmissió del que havia estat l'habitatge habitual del causant, ja que l'Administració local no considerava aquell habitatge com l'habitatge habitual del causant perquè no hi constava empadronat en el moment de la defunció (Q 03063/09).

> **L'empadronament no pot ser l'únic element definidor del caràcter d'habitatge habitual**

El promotor de la queixa va al·legar que el motiu pel qual, en el moment de la defunció, el causant no estava empadronat al pis, del qual gaudia la titularitat d'un 50%, era pel fet que els dos últims mesos de vida va haver de ser ingressat per motius de salut en un centre gerontològic on va ser empadronat.

L'Administració local va desestimar el recurs presentat, pel fet que no es va acreditar que el causant estigués empadronat a l'habitatge, del 50% del qual es feia la transmissió per causa de mort a favor del cònjuge del causant, sense entrar a fer-ne cap més valoració.

Una vegada examinada la documentació que el promotor de la queixa va facilitar a la institució, el Síndic va fer avinent a l'Administració local que no li constava que en la resolució del recurs de reposició s'hagués fet al·lusió al fet que el motiu pel qual el causant va haver de residir i empadronar-se durant els seus dos últims mesos i mig de vida en una residència geriàtrica obeïa a la necessitat de poder gaudir dels serveis sociosanitaris, a causa de l'especial atenció que requeria per la situació de salut en què es trobava, i atesa la impossibilitat que en aquell moment els fami-

liars poguessin atendre'l convenientment al que havia estat el seu habitatge habitual durant tota la vida.

En aquest sentit, el Síndic va recordar a l'Administració que, d'acord amb la normativa de l'impost sobre la renda de les persones físiques, s'entén per habitatge habitual aquell en què es resideix més de 183 dies durant l'any natural. Així mateix, l'article 68.3 de la Llei 35/2006, de 28 de novembre, estableix que "s'entén per habitatge habitual aquell en què el contribuent resideixi durant un termini continuat de tres anys. No obstant això, s'entén que l'habitatge va tenir aquell caràcter quan, tot i no haver transcorregut el termini esmentat, es produeixi la defunció del contribuent o hi concorrin circumstàncies que necessàriament exigeixin el canvi d'habitatge, com ara separació matrimonial, trasllat laboral, obtenció de la primera ocupació o d'ocupació més avantatjosa o altres d'anàlogues". L'apartat 4.*f* determina que "s'entén com a circumstància que necessàriament exigeix el canvi d'habitatge quan l'anterior resulti inadequat a causa de la discapacitat."

> **L'ingrés en centre geriàtric no ha d'afectar el concepte de residència habitual**

El Síndic ha constatat, cosa que ha valorat positivament, que en l'Ordenança fiscal vigent per a l'any 2009 s'ha modificat l'article 5.3 i se n'ha ampliat el contingut, de manera que estableix que "s'acceptarà excepcionalment amb caràcter substitutori del requisit de l'empadronament a l'habitatge habitual el que correspongui a casos forçosos d'ingrés en residències geriàtriques o canvis de residència per motiu de tractament mèdic, sempre que aquest termini no excedeixi de sis mesos".

No obstant això, el Síndic considera que, tot i que en l'Ordenança fiscal vigent per a l'any 2007 no es preveia l'excepcionalitat esmentada, s'ha d'entendre igualment que l'habitatge habitual del causant era aquell del qual tenia un 50% de propietat, ja que hi havia residit de forma efectiva des de l'any 1965 fins a 79 dies abans de la data de defunció, quan va haver de ser ingressat en un centre gerontològic. Així doncs, el Síndic entén que els habitatges que han tingut el caràcter habitual durant tota la vida del causant no poden perdre aquesta consideració, pel simple fet que una raó sociosanitària justificada comporti el canvi de residència efectiva. Així mateix, el trasllat de domicili d'una persona a un centre gerontològic no es pot interpretar com un cessament de la convivència amb la seva esposa, per tal com no és una decisió voluntària, sinó necessària per les circumstàncies de salut.

Per tant, d'acord amb les consideracions anteriors, el Síndic entén que és aplicable concedir una bonificació del 50% de la quota de l'IIVTNU en la transmissió de l'habitatge habitual del causant a l'esposa del causant i hereva del 50% de la propietat d'aquell habitatge. Per això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Castelldefels que revisés la liquidació de l'impost sobre l'increment dels valors de terreny de naturalesa urbana notificada a la subjecte passiu de l'IIVTNU, en el sentit d'aplicar la bonificació del 50% de la quota de l'esmentat impost, d'acord amb l'article 5 de l'Ordenança fiscal número 5 de Castelldefels.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 03063/09	El concepte de residència habitual quan s'ingressa en un centre geriàtric

3. L'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM)

3.1. L'acreditació de la discapacitat per tenir dret a l'exempció

El conflicte central i recurrent de les queixes rebudes en aquesta institució en relació amb l'impost de vehicles de tracció mecànica versen sobre l'aplicació de l'exempció per als vehicles matriculats a nom de persones amb discapacitat per al seu ús exclusiu, establerta a l'article 93.1.*e* del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'hisendes locals.

D'una banda, tal com ja es va exposar a bastament en el darrer informe anual, el Síndic reitera la seva posició i recomana a les administracions afectades que l'acte de concessió de l'exempció fiscal es pugui aplicar amb efectes retroactius si en el moment del meritament de l'impost concorrien els elements que integren la modalitat exempta.

D'altra banda, han estat diverses les queixes tramitades (Q 03724/09, Q 03160/09, Q 01470/09, Q 02783/08, entre d'altres), relatives al supòsit de fet consistent en persones que tenen reconeguda per l'Institut Nacional de la Seguretat Social la prestació d'una pensió per incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa o als pensionistes de classes passives que tinguin reconeguda una pensió de jubilació o retir per incapacitat permanent per al servei o inutilitat i sol·liciten, sobre la base d'aquesta documentació, l'aplicació de l'exempció de l'IVTM per als vehi-

cles matriculats a nom de persones amb discapacitat per al seu ús, en aplicació de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat i el Reial decret 1414/2006, d'1 de desembre, pel qual es determina la consideració de persona amb discapacitat als efectes de la Llei 51/2003.

La sentència del Tribunal Suprem de 28 de gener de 2008, dictada en recurs de cassació per a la unificació de la doctrina, va determinar que l'automaticitat de l'homologació opera únicament en l'àmbit i per a les previsions de la Llei 51/2003, i en cap cas a tots els efectes.

De conformitat amb la doctrina legal establerta pel Tribunal Suprem i l'article 3 de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, l'àmbit tributari no és una de les matèries incloses de manera literal dins de l'àmbit d'aplicació de la Llei.

No obstant la literalitat de l'article esmentat més amunt, l'esperit de la Llei és la igualtat d'oportunitats, l'absència de discriminació, directa o indirecta que tingui la causa en una discapacitat, i l'adopció de mesures d'acció positiva orientades a evitar o compensar els desavantatges d'una persona amb discapacitat per participar plenament en la vida política, econòmica, cultural i social.

Raons formalistes no poden sustentar discriminacions fiscals entre persones amb discapacitat

A aquest efecte, cal tenir en compte que els poders públics estan obligats a fer una política d'empara per a les persones amb discapacitat; polítiques que tenen una afectació important en el sistema fiscal i que s'han vist reflectides en la tendència en l'àmbit tributari d'estendre el ventall dels beneficis fiscals per a les persones amb discapacitat.

D'acord amb això, el Síndic va considerar que l'aplicació de l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica per als vehicles matriculats a nom de persones amb discapacitat per al seu ús exclusiu s'ha de poder fer efectiva a les persones que tenen reconeguda una pensió per incapacitat permanent amb independència del grau de valoració que efectuï l'òrgan competent d'acord amb els barems que estableix el Reial decret 1971/1999, de 23 de desembre, sobre el procediment per al reconeixement, la declaració i la qualificació del grau de minusvalidesa.

Per aquest motiu, les actuacions que s'han dut a terme per a l'assoliment de l'objectiu definit més amunt s'han centrat en una proposta de modificació legislativa de la Llei de les hisendes locals, a fi que incorpori a l'ordenament tributari local les mesures legislatives establertes en l'article 1.2 de la Llei 51/2003 i la regulació en les ordenances fiscals de cada municipi dels mitjans de prova acreditatius de la condició de discapacitat.

Cal una modificació de llei per aclarir els beneficis fiscals dels pensionistes per invalidesa

En un altre terme, el Síndic va portar a col·lació la potestat tributària atribuïda a les corporacions locals; el reconeixement de les ordenances fiscals com a font material de dret en matèria tributària efectuat de manera explícita per la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, i la remissió a les ordenances fiscals que fa l'article 93.2 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, a l'efecte de regular els aspectes formals de l'exempció de l'IVTM per a vehicles matriculats a nom de persones amb discapacitat per al seu ús exclusiu, en el marc de la complementarietat dels elements bàsics del tribut, tal com ho recull la jurisprudència del Tribunal Constitucional (Sentència 185/95, de 14 de desembre).

Així mateix, el Síndic ha fet constar les cauteles i les restriccions que s'han de tenir en compte a l'hora de desenvolupar la potestat normativa municipal en matèria tributària, especialment el fet que la potestat tributària atribuïda a les corporacions locals per la Constitució no és originària, sinó derivada, de manera que el rang normatiu de les ordenances fiscals és el de reglament i el principi de reserva de llei en matèria tributària.

En aquest sentit, la Direcció General de Tributs va emetre la Resolució 203/2007, de 29 de gener, com a resposta a una consulta vinculant d'un pensionista de classes passives de l'Estat que té reconeguda una pensió de retir per inutilitat permanent i plantejava si es considerava persona discapacitada als efectes de l'exempció de l'IVTM.

La resolució esmentada, tot i haver estat emesa abans que es dictés la sentència del Tribunal Suprem per a la unificació de la doctrina, analitza la qüestió des de la perspectiva que entre les mesures regulades

en la Llei 51/2003 no se'n troba cap de relacionada amb l'àmbit tributari i, per tant, no li és aplicable.

El segon paràgraf de l'article 93.2 del Reial decret legislatiu 2/2004 determina que, amb relació a l'exempció per a vehicles matriculats amb persones amb discapacitat, l'interessat ha d'aportar el certificat de la discapacitat emès per l'òrgan competent (com a forma d'acreditar-ho) i justificar la destinació del vehicle davant l'ajuntament de la imposició. D'acord amb la remissió esmentada, la Direcció General de Tributs entén que en el moment de regular els termes que han de justificar que el titular del vehicle sigui una persona amb la condició legal de persona discapacitada, l'ordenança fiscal es pot remetre al que estableix la Llei 51/2003.

> **L'acreditació del grau de discapacitat és un aspecte formal del tribut regulable per ordenança**

No es tracta, doncs, que l'ordenança fiscal estableixi una equiparació legal de les resolucions emeses per l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) amb el certificat de discapacitat emès per l'òrgan competent, sinó de considerar com a acreditat el requisit substantiu per a l'aplicació de l'exempció el fet que la persona té la condició legal de persona amb discapacitat en grau igual o superior al 33%, mitjançant la constància de la resolució per la qual se li reconeix una pensió per incapacitat.

La DGT interpreta que el Text refós que regula la Llei de les hisendes locals, quan dóna la possibilitat als ajuntaments de regular els aspectes formals per a la concessió de l'exempció, hi inclou l'acreditació del grau de discapacitat.

D'acord amb això, i sens perjudici d'una possible modificació legislativa que permeti, a més, unificar en el sistema fiscal local els criteris d'equiparació i acreditació de la condició de discapacitat per fer possible el gaudi de l'exempció de l'IVTM, el Síndic ha proposat a les administracions que incloguin en l'ordenança fiscal reguladora de l'impost de vehicles de tracció mecànica la possibilitat d'acreditar la condició legal de discapacitat mitjançant l'aportació de la pensió d'incapacitat reconeguda per l'INSS.

L'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona no ha acceptat les recomanacions formulades.

En sentit contrari, l'Ordenança fiscal reguladora de l'impost de vehicles de tracció mecànica de l'Ajuntament de Castelldefels recull que "es consideraran afectats per una minusvalidesa en grau igual o superior al 33% els pensionistes de la Seguretat Social que tinguin reconeguda una pensió d'incapacitat permanent en el grau de total, absoluta o gran invalidesa, i els pensionistes de classes passives que tinguin reconeguda una pensió de jubilació o de retir per incapacitat permanent per al servei o inutilitat."

3.2. L'acreditació de la condició de vehicle històric

La Llei d'hisendes locals estableix una bonificació potestativa de fins el 100% per als vehicles històrics o els que tinguin una antiguitat mínima de vint-i-cinc anys, comptats a partir de la data de la seva fabricació o, en cas que aquesta no sigui coneguda, prenent com a tal la de la seva primera matriculació o, si manca, la data en què es va deixar de fabricar el tipus o variant corresponent. Així mateix, fa una remissió legislativa a les ordenances fiscals, que han de regular la resta dels aspectes substantius i formals de la bonificació esmentada.

Fent ús de la potestat reglamentària, l'Ajuntament de Figueres (Q 00380/08) va establir, com a requisit per a la concessió de la bonificació, l'aportació d'un certificat emès pel Motor Club de Girona o bé per la col·lecció d'automòbils de Salvador Claret, conformement el vehicle compleix els requisits per ser considerat històric.

El Síndic va entendre que la redacció esmentada més amunt no s'ajustava al dret, en tant que significa una determinació no fonamentada jurídicament dels organismes que són competents per acreditar la condició de vehicle històric, fet que comporta una restricció del dret de gaudir de la bonificació.

Va recordar que les condicions, els requisits i el procediment perquè un vehicle es pugui considerar històric estan regulades pel Reial decret 1247/1995, de 14 de juliol, que determina que la verificació de les condicions s'ha de dur a terme de conformitat amb la inspecció en un laboratori oficial acreditat per l'òrgan competent de la comunitat autònoma. L'Ajuntament de Figueres va acceptar la recomanació i va modificar la redacció de l'ordenança fiscal.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 02783/08 Q 01470/09 Q 03160/09 Q 03724/09	L'acreditació del grau de discapacitat als efectes de l'exempció de l'IVTM
Q 00380/08	L'acreditació de la condició de vehicle històric

4. L'impost sobre instal·lacions, construccions i obres (ICIO)

En l'exposició de motius de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals, s'indicava que la reforma que significava la llei esmentada es completava, si més no aleshores, amb la creació de l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres (ICIO). Aquest impost es constituïa formalment com un nou impost, sense cap relació amb cap altre dels tributs existents en l'àmbit de la tributació local. Tanmateix, a la pràctica, l'ICIO no era ni tan independent, ni tan autònom, ja que, en realitat, la seva creació estava molt relacionada amb la taxa per llicència urbanística i, especialment, amb les pràctiques emprades per alguns ajuntaments per exigir aquesta taxa, que consistia a aplicar un percentatge sobre el cost pressupostat de l'obra, la qual cosa va ser qualificada al seu dia com "a pràctica jurídicament irregular", ja que s'entenia que la base imposable de la taxa per llicència d'obres no podia estar constituïda pels valors de la construcció, sinó que s'havia de fixar en funció del cost del servei que es prestava amb la tramitació i la concessió de la llicència.

En definitiva, amb la regulació existent abans de la creació de l'ICIO, es considerava que, d'una banda, calcular les taxes de la manera exposada més amunt infringia la normativa reguladora de les taxes, tot i que, de l'altra, s'era conscient que les taxes calculades d'aquesta manera comportaven uns ingressos considerables i fonamentals per a les hisendes municipals. Així doncs, es va adoptar la decisió de crear un nou impost, l'ICIO, la base imposable del qual es calcularia de manera molt similar a la que era pràctica habitual en relació amb les taxes per llicències d'obres en alguns municipis.

L'aparició de l'ICIO va comportar que en un primer moment se suposés que amb la seva creació desapareixeria la taxa per llicència d'obres. L'impost, però, no va absorbir la taxa i ambdues figures tributàries coexisteixen, la qual cosa, a criteri d'una part considerable de la doctrina tributària, constitueix una de les causes fonamentals de les disfuncions i de les dificultats d'interpretació de l'ICIO en qüestions tan importants com ara la determinació de la base imposable.

Aquestes dificultats es fan paleses en la queixa 05128/08, ja que l'interessat considerava abusiu que l'Ajuntament de Torà hagués inclòs en la base imposable de l'ICIO, liquidat arran de la instal·lació solar de plaques fotovoltaiques sobre la teulada d'un magatzem, el cost de les plaques.

L'Ordenança fiscal municipal número 184, de 29 de desembre de 2007, que regula l'ICIO, disposava que: "en cap cas, la base imposable inclourà el valor o cost de la maquinària i/o elements industrials a instal·lar".

Hi havia, doncs, una clara contradicció entre el que establia l'Ordenança fiscal i la liquidació practicada per l'Ajuntament, ja que precisament es va incloure el que la mateixa ordenança prohibia de manera expressa que es tingués en compte per calcular la base imposable: és a dir, maquinària, com ara uns generadors i uns transformadors (altrament dits *onduladors*) que no es poden considerar "instal·lació" pròpiament dita.

> **La base imposable de l'ICIO no està constituïda pel valor del que s'ha instal·lat, sinó pel cost d'haver-ho instal·lat**

El Síndic va considerar que s'havia liquidat un ICIO superior al que pertocava, malgrat la complexitat de la definició del concepte *instal·lacions*, però tenint en compte que l'article 103.1 de la Llei 51/2002, de 27 de desembre, de reforma de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals, és prou clar quan diu que "s'entén per cost real i efectiu de la construcció la instal·lació o l'obra (base imposable de l'ICIO) el cost d'execució material", de manera que exclou explícitament el cost per contractació.

Així mateix, la mateixa jurisprudència, en el decurs de nombroses sentències, ha delimitat que cal incloure o no dins de la base imposable de l'ICIO, i sembla clar i inequívoc que no es poden incloure les partides relatives al cost de la maquinària instal·lada. És a dir: la base imposable de l'ICIO no està constituïda pel valor del que s'ha instal·lat, sinó pel cost d'instal·lar-ho.

Per això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Torà que deixés sense efecte la liquidació que s'havia practicat, atès que, en el càlcul de la base imposable, s'havien inclòs partides que la normativa actual, la mateixa Ordenança municipal de Torà i la nombrosa jurisprudència que s'ha pronunciat sobre els elements que poden integrar la base imposable, exclouen de forma expressa: valor de la maquinària i els elements industrials instal·lats. A hores d'ara s'està pendent de conèixer la decisió municipal sobre aquesta qüestió.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05128/08	Els elements que poden integrar la base imposable de l'ICIO

5. Taxes i preus públics

5.1. La taxa per recollida de residus comercials

No és objecte de controvèrsia el fet que el servei de recollida d'escombraries sigui tant de prestació com de recepció obligatòria, al qual ni l'Administració ni els subjectes passius destinataris poden renunciar, per raons evidents higièniques i sanitàries. La qüestió que es posa de manifest en les queixes rebudes és la manca d'equivalència entre el servei efectivament prestat i la quota que s'ha de satisfer, de manera que es produeix una vulneració d'uns dels principis elementals que regeixen l'exacció de la taxa esmentada, atesa la seva naturalesa de tribut de caràcter retributiu.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes (Q 02887/09 i Q 04160/09) va emetre liquidacions de la taxa per recollida, tractament i eliminació de residus comercials l'objecte tributari de les quals eren pàrquings independents de l'habitatge i locals sense activitat. El Síndic va analitzar la procedència d'aplicar una taxa "per residus comercials" a uns immobles que no tenien activitat.

La Llei 15/2003, de 13 de juny, de modificació de la Llei 6/1993, de 15 de juliol, reguladora dels residus, determina, a l'article 1.3, que els residus comercials són "residus municipals generats per l'activitat pròpia del comerç al detall i a l'engròs, l'hoteleria, els bars, els mercats, les oficines i els serveis".

Per tant, serà l'activitat que es desenvolupi en un local o en un garatge el que haurà de servir de justificació per a l'aplicació de la taxa de residus comercials, no la simple tinença o domini.

En aquest ordre sentit, i una vegada analitzada l'Ordenança fiscal municipal, el Síndic va determinar:

Pel que fa als locals:

- un local sense activitat hauria d'estar exclòs de tributació per la taxa de recollida, tractament i eliminació de residus comercials, ja que, per definició, no s'hi desenvolupa cap activitat i, per tant, no és susceptible de generar escombraries;

- un local destinat a exposició d'articles serà susceptible de ser considerat com a subjecte de tarifa per aquesta taxa, en la mesura que necessiti l'autorització municipal per desenvolupar-hi l'activitat, la qual cosa acreditaria que l'activitat existeix i, d'acord amb la Llei 15/2003, es podria considerar com una activitat complementària del comerç i, per tant, generadora de residus comercials.

Pel que fa als garatges:

- un garatge no és, en si mateix, una activitat generadora de residus comercials quan serveix únicament i exclusiva per guardar-hi el propi vehicle. Des d'una perspectiva administrativa, l'ajuntament no hi reconeix cap activitat i, per això, no els sotmet a llicència independent;

- un garatge annex a una casa unifamiliar no està tributant per aquesta taxa, i, hipotèticament, és susceptible de generar els mateixos residus que un garatge "independent" de l'habitatge;

- un garatge per a ús del propi vehicle no està legalment tipificat com una activitat generadora de residus, ja sigui un garatge familiar, ja sigui d'un edifici plurifamiliar que no disposi de llicència d'activitat expressa per a l'activitat de garatge;

- els garatges oberts al públic en general, com a locals on s'hi presta un servei i que disposen d'una llicència d'activitats, podrien ser susceptibles d'integrar-se entre els establiments subjectes a la taxa de residus comercials;

- un garatge pot estar subjecte a tributació per residus municipals, de caràcter no comercial, sempre que la superfície o els elements annexos formin part de la base de càlcul i, en aquest cas, encara que no necessitin llicència d'activitats per operar com a tals.

D'acord amb això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes que revisés la redacció de l'epígraf 8 de l'article 13 de l'Ordenança fiscal número 10, reguladora de les taxes per recollida, tractament i eliminació d'escombraries i altres residus sòlids urbans, i anul·lés la liquidació d'aquesta taxa de l'exercici 2009, pel que fa al garatge objecte de tributació, amb la devolució, si s'escau, dels imports ingressats per aquell concepte.

La Sentència del Tribunal Suprem de 10 d'abril de 2002, dictada com a resposta a un recurs de cassació en interès de llei, relatiu a una sol·licitud de nul·litat d'una liquidació de la taxa de recollida d'escombraries d'una activitat comercial que s'havia donat de baixa, va determinar que, un cop desapareguda l'activitat sobre la qual s'emetia la taxa, no és procedent continuar tenint-la en compte per continuar exigint-la, ja que la tarifa aplicada per al càlcul de la quota tributària pressuposava l'exercici d'una activi-

tat i, en aquest cas, en el local propietat del recurrent ja no se n'exercia cap.

> **La taxa per recollida de residus comercials no es pot aplicar quan no hi ha activitat generadora de residus**

D'acord amb la doctrina establerta per la sala i atès que l'Administració tributària tenia coneixement que no es desenvolupava cap activitat econòmica en la finca objecte de tributació, no era justificada la submissió a una tarifa tributària que es caracteritza per un gravamen fiscal més atenent el benefici particular o l'afecció singular del servei públic prestat. Aquest fet podria comportar un excés de càrrega tributària per als contribuents i un enriquiment injust per a l'Administració.

5.2. Els efectes de l'empadronament en el cobrament de les taxes

Els principis jurídics constitucionals en matèria tributària, és a dir, el principi de reserva de llei, de capacitat econòmica, d'igualtat i de generalitat i de progressivitat no són aplicables amb la mateixa intensitat a la figura de les taxes que a la de la resta de tributs. Les taxes es quantifiquen seguint el principi d'equivalència, que se sol emprar com a sinònim de principi de benefici o del principi de cobertura de costos.

Amb les taxes no es pretén fer contribuir pel fet de tenir capacitat econòmica, sinó que les taxes persegueixen que els que provoquen especialment una despesa avaluable econòmicament també contribueixin especialment a sostenir les càrregues públiques, de manera que la recaptació derivada de la taxa tendeixi a cobrir (totalment o parcialment) els costos d'administració i de manteniment de l'organització, incloses les despeses pels interessos i l'amortització del capital invertit en la prestació de servei o de l'activitat.

Igualment, és clar que l'import de les taxes per la prestació d'un servei o per la realització d'una activitat no pot excedir, conjuntament, del cost real o previsible del servei o l'activitat de què es tracti (principi de cobertura de costos) o, altrament, del valor de la prestació rebuda (principi d'equivalència).

Aquests principis relacionats amb els d'igualtat i de reserva de llei són els que han plantejat els ciutadans en diverses queixes que s'han tramitat en el decurs de l'any 2009.

Les queixes 02587/09 i 04441/09 presentaven característiques comunes: en ambdós supòsits els ajuntaments en relació amb els quals s'havia presentat la queixa, els ajuntaments de Martorell i d'Igualada, respectivament, prestaven uns serveis, esportius i de música, mitjançant un patronat municipal d'esports, en el cas de Martorell, i mitjançant l'Organisme Autònom Municipal d'Ensenyaments Artístics, en el cas d'Igualada.

> **Una taxa ha de respondre al cost real o previsible del servei**

En ambdós ajuntaments es va modificar l'ordenança fiscal que regulava la taxa que els usuaris dels serveis havien d'abonar i es va introduir una bonificació en la quota, de manera que les persones no empadronades en els ajuntaments esmentats, a partir de l'any 2009, van haver d'abonar un quota més elevada que els empadronats.

L'Ajuntament de Martorell fonamentava la seva decisió en el fet que havia aprovat les taxes per a la utilització de les instal·lacions esportives municipals per a l'exercici 2009, de manera que havia establert la mateixa quota per a tots a els usuaris, però havia inclòs unes bonificacions a les famílies empadronades a Martorell i a les famílies que justifiquessin degudament la insuficiència econòmica per al pagament de la quota.

El Síndic va formular a l'Ajuntament un suggeriment perquè modifiqués l'Ordenança número 19, que regula la taxa per a la utilització dels equipaments i els serveis esportius prestats pel Patronat Municipal d'Esports de Martorell, i se suprimissin els apartats *a* i *b* del segon paràgraf, que regulen les bonificacions per a famílies i persones empadronades a Martorell, de manera que s'homologués el pagament de quotes derivades de la taxa als contribuents que fossin usuaris dels serveis esportius. A hores d'ara, encara no s'ha rebut la resposta de l'Ajuntament.

En la queixa 04441/09, el promotor exposava que els seu fills assistien a classes de música, en la categoria d'ensenyament no reglat, que impartia l'Organisme Autònom Municipal d'Ensenyaments Artístics d'Igualada. Fins l'any 2009 havien abonat l'import de les taxes fixades en l'Ordenança fiscal corresponent i s'havien acollit als beneficis fiscals previstos en la Llei 40/2003, de 18 de novembre, de

protecció de famílies nombroses, atès que complien aquesta condició. La família, però, residia en un altre municipi.

Una taxa no pot discriminar per raó d'empadronament

L'Ajuntament d'Igualada va aprovar per a l'any 2009 una modificació de l'Ordenança fiscal pel que fa a la taxa 1.14 per la prestació de serveis culturals, educatius, socials i de lleure. En els supòsits d'ensenyaments no reglats de música, tot i estar subvencionats per la Generalitat i així constava en l'Ordenança, l'import de les quotes es van diferenciar entre persones empadronades i no empadronades. Així, les famílies nombroses empadronades a Igualada i de municipis amb conveni amb l'Ajuntament d'Igualada gaudirien de la bonificació del 50% o del 100% de la taxa, si complien els requisits previstos a la Llei 40/2003, de protecció a les famílies nombroses, d'acord amb l'article 8 de l'Ordenança.

Aquesta institució va formular a l'Ajuntament un seguit de suggeriments perquè considerava que havia fet una interpretació esbiaixada dels fonaments legals d'aquesta discriminació, ja que se sustentava en l'article 298 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS), quan diu "que la ponderació de les tarifes es pot realitzar en funció de la capacitat econòmica de l'usuari o per raons socials, benèfiques, culturals o d'interès públic degudament justificades que així ho aconsellin". El que no especificava l'Ajuntament era que la part que s'havia transcrit corresponia a l'apartat 5 de l'article, que es referia únicament a la quantificació i la limitació dels preus públics, però no a les taxes.

Segons el que s'indicava en l'acord plenari, de les dades econòmiques se'n desprenia que els ensenyaments artístics que s'impartien eren deficitaris, atès que les taxes no cobrien els costos dels serveis. Per a l'Ajuntament, les persones empadronades al municipi d'Igualada sufragaven el dèficit esmentat, per mitjà dels impostos que pagaven a l'Estat i que després revertien al municipi, mitjançant la participació en els ingressos de l'Estat. En canvi, les persones empadronades en altres municipis tan sols finançaven el servei mitjançant el que pagaven de taxa.

Des d'aquest punt de vista, per a l'Ajuntament l'aplicació de les bonificacions únicament a les persones empadronades a Igualada, era del tot justificada i no trencava el principi d'igualtat en el gaudiment dels serveis públics.

Tot i així, el Síndic va valorar que la utilització de l'empadronament com un benefici vulnerava, d'una banda, el principi d'igualtat i, de l'altra, el de legalitat. El tracte diferenciat entre usuaris del servei empadronats i no empadronats és, en tot cas, un criteri que jurídicament no era ni és assumible i que vulnera el principi d'equivalència de costos.

Qualsevol desigualtat de tracte ha de tenir una justificació objectiva i raonable

En aquest mateix sentit, es va fer constar que la doctrina jurisprudencial s'havia pronunciat de manera reiterada en relació amb aquesta problemàtica, especialment el Tribunal Constitucional, en establir que el principi d'igualtat davant la Llei es concreta en l'obligació de donar el mateix tracte als que es troben en situacions jurídiques equiparables, amb la prohibició de qualsevol discriminació o desigualtat de tracte que, des del punt de vista de la norma qüestionada, manqui de justificació objectiva i raonable (sentències Tribunal Constitucional 308/94, 19/98 114/87, 209/88).

Les bonificacions fiscals establertes en les ordenances municipals tenen reserva de llei

Així mateix, el Síndic va indicar a l'Ajuntament que havia utilitzat una de les tècniques de desgravació, la bonificació fiscal, que no estava prevista en els articles que regulen les taxes i que era contrari al principi de legalitat fixar en l'Ordenança fiscal la regulació d'un dels aspectes essencials del tribut (com el cas dels beneficis fiscals), atès que les tècniques de desgravació fiscal tenen un aspecte supressor, reductor o atenuador del gravamen. En aquest cas, l'Ajuntament podia utilitzar una de les tècniques anomenades *extratributàries*, com ara la subvenció.

Cal tenir en compte que, mentre que qualsevol de les fórmules dels beneficis fiscals, a banda de resultar difícilment aplicable, atesa la normativa local en aquesta matèria, afecta algun element estructural del tribut, la subvenció resta aliena a l'estructura esmentada i no queda subjecta al principi de reserva de llei tributària, amb el benentès que sempre està subjecta a la normativa que regula les subvencions locals.

Aquesta institució va suggerir a l'Ajuntament d'Igualada que es deixessin sense efecte els acords adoptats pel Ple de l'Ajuntament de 24 de juliol de 2009, i que, si s'escau, s'articulés un sistema de subvencions, de manera que no en resultessin "penalitzades", en la quota o en algun altre element essencial de la taxa, les persones d'altres municipis que paguen la taxa per rebre classes per ensenyaments no reglats a l'Organisme Autònom d'Ensenyaments Artístics d'Igualada. El Síndic està pendent de la resposta de l'Ajuntament a aquest suggeriment.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02887/09 Q04160/09	La taxa de residus comercials a locals sense activitat
Q 02587/09 Q 00441/09	Discriminació en l'abonament de taxes per raó d'empadronament

12.3. Els tributs autonòmics

1. L'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (ITPAJD)

Aquest any s'han tramitat diverses queixes (Q 01539/08 i Q 01683/08) en què l'Administració tributària ha considerat que el subjecte passiu de l'impost de transmissions patrimonials, en la modalitat de transmissions patrimonials oneroses, no li era aplicable el tipus reduït del 5%, perquè havia acreditat extemporàniament a l'Administració el compliment dels requisits perquè es pogués aplicar aquest tipus.

Cal recordar que l'article 10 de la Llei 31/2002, de 30 de desembre, de mesures fiscals i administratives, estableix que el tipus impositiu aplicable a la transmissió d'un immoble és del 5% si concorren les circumstàncies següents:

- L'immoble objecte de transmissió ha de constituir l'habitatge habitual del subjecte passiu.
- En la data de meritament de l'impost el contribuent ha de tenir trenta-dos anys o menys.
- La base imposable total, menys el mínim personal i familiar en la seva darrera declaració de l'impost sobre la renda de les persones físiques no ha d'excedir els 30.000 euros.

És inqüestionable la facultat de comprovació de què disposa l'Administració per demanar documentació com a mitjà de prova per acreditar que el subjecte passiu compleix els requisits perquè se li pugui aplicar el tipus impositiu reduït del 5%, però també ho és el fet que qui es pot beneficiar d'aquest tipus reduït és la persona que compleixi els requisits.

Diverses persones s'han adreçat a aquesta institució per posar de manifest que la primera notícia que van tenir del fet que l'Administració els hagués requerit que acreditessin el compliment dels requisits perquè se'ls apliqués el tipus del 5%, en lloc del 7% (en l'autoliquidació de l'impost sobre transmissions patrimonials per la compravenda del seu habitatge habitual), havia estat mitjançant la notificació d'una provisió de constrenyiment.

> **Els dèficits en les notificacions no poden perjudicar qui té dret al tipus reduït en l'ITPAJD**

Ateses les circumstàncies descrites, els promotors de les queixes van informar el Síndic que, quan van tenir coneixement que l'Administració els havia liquidat la diferència del 2%, en concepte de l'impost de transmissions patrimonials, per no haver acreditat l'acompliment dels requisits esmentats, van presentar aquesta documentació a l'Administració, via recurs de reposició contra la provisió de constrenyiment notificada. Tot i així, aquell recurs va ser desestimat perquè es va entendre que les notificacions de la liquidació provisional i de la definitiva havien estat practicades correctament i eren fermes, sense entrar a valorar la documentació aportada.

En les diverses queixes plantejades, en els informes que l'Administració va traslladar al Síndic com a resposta de la seva demanda d'informació, s'observava que en cap dels casos les notificacions havien estat lliurades personalment, sinó que després d'almenys dos intents, amb resultat d'absent, es va efectuar la notificació per compareixença mitjançant les publicacions edictals corresponents.

En un cas, l'Administració va indicar al Síndic que no era procedent la revocació de la liquidació per motius merament formals, tot i que considerava que de la documentació adjunta al recurs de reposició se'n podia despendre que complia els requisits establerts per l'article 10.1 de la Llei 31/2002 per gaudir del tipus reduït.

Davant d'aquesta posició de l'Administració del tot formalista, el Síndic li ha comunicat que entén que el fonament de l'aplicació del tipus impositiu del 5% recau en el fet que el subjecte passiu compleixi els requisits legalment establerts. En conseqüència, considera que del fet de no haver presentat recurs contra la liquidació complementària corresponent i d'haver

acreditat de manera extemporània el compliment dels requisits establerts a l'article 10 de la Llei 31/2002 no es pot entendre que el subjecte passiu no els compleixi i que se l'obligui a liquidar l'impost en el tipus impositiu general del 7%, i encara menys tenint en compte que la documentació requerida, com ara el certificat històric d'empadronament, el document nacional d'identitat i la declaració de l'impost sobre la renda de les persones físiques, prové de l'Administració.

El Síndic ha suggerit a l'Administració que, en els casos en què les persones no hagin tingut coneixement de les actuacions de l'Administració tributària fins al moment de la notificació de la provisió de constrenyiment, s'anul·li la liquidació complementària practicada de la diferència del 2% i, en conseqüència, s'iniciïn els tràmits per retornar els ingressos indeguts, si s'ha acreditat el compliment dels requisits que estableix l'article 10 de la Llei 31/2002 per poder aplicar el tipus impositiu reduït del 5% per la liquidació de l'impost de transmissions patrimonials.

Quan l'Administració ja disposa de la documentació acreditativa no pot negar el benefici fiscal per raons formalistes

El Departament d'Economia i Finances no ha acceptat aquest suggeriment, per raons formals, però el Síndic continua insistint en aquesta línia per raons de fons, a banda d'analitzar-ne també els aspectes formals.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01539/08 Q 01683/08	La manca d'admissió de tributació a tipus reduït

2. L'impost de successions i donacions (ISD)

D'acord amb la informació de què disposa aquesta institució, en els casos en què el fet imposable de l'impost de successions i donacions s'hagi meritat abans de l'1 de gener de 2009, l'Administració tributària considera que no és aplicable la reducció del 95% del valor de l'habitatge habitual, si la persona difunta no residia a l'habitatge en el moment de morir.

En els darrers anys, el Síndic ha constatat que l'Administració no ha tingut en compte cap excepció per a l'aplicació de la bonificació esmentada, ni en les situacions en què la persona s'hagués vist obligada a abandonar la que havia estat la seva residència habitual i de la qual era titular per traslladar-se a viure a una residència assistida o a casa dels fills o algun familiar, a conseqüència d'una malaltia, qüestió que ja es va destacar en l'informe de l'any 2006.

Per això, el Síndic va valorar positivament que la Llei 16/2008, de 23 de desembre, de mesures fiscals i financeres, hagués afegit un nou paràgraf a l'apartat tercer de l'article 2.1 d de la Llei 21/2001, del 28 de desembre, de mesures fiscals i administratives, amb efectes des de l'1 de gener de 2009. El Síndic entén que aquesta modificació, que amplia el concepte d'habitatge habitual en determinades circumstàncies, ha volgut respondre a una deficiència detectada per una interpretació restrictiva del concepte d'habitatge habitual. Ara bé, el límit temporal establert en la modificació esmentada, sense la previsió de cap excepció, no resolia tots els casos en què s'hagués hagut d'abandonar l'habitatge per una decisió no voluntària.

No obstant això, cal destacar que mitjançant la Llei 26/2009, del 23 de desembre, de mesures fiscals, financeres i administratives, es fa un pas endavant i s'introdueix una nova modificació que amplia el concepte d'habitatge habitual en l'àmbit de l'aplicació de la reducció per a l'adquisició de l'habitatge habitual en l'impost de successions i donacions. D'aquesta manera, s'interpreta de manera més justa el que ha de ser considerat l'habitatge habitual del causant. En aquest sentit, es disposa que té la consideració d'habitatge habitual aquell que tenia aquesta consideració fins a qualsevol dia dels deu anys anteriors a la mort del causant i s'indica que aquesta limitació no opera en el supòsit que el causant hagi tingut el seu darrer domicili en un centre residencial o sociosanitari.

Aquesta nova interpretació del concepte d'habitatge habitual resol casos com ara el de la queixa 03117/09, en què una persona es va adreçar al Síndic per exposar la seva disconformitat amb una liquidació complementària que li fou notificada, en concepte de l'impost de successions i donacions, ja que l'Administració va considerar que no era aplicable la reducció del 95% del valor de l'habitatge de la causant, que disposa l'article 2.1. *d* tercer de la Llei 21/2001.

La promotora de la queixa, filla de la causant, i hereva dels béns i els valors de la seva mare, que havia mort l'any 2006, va informar el Síndic que l'Administració li havia desestimat les al·legacions i el recurs de reposició presentats, perquè la causant, en els darrers anys de la seva vida, havia abandonat el seu domicili per viure a casa de la filla i, en conse-

qüència, en el moment de la defunció no hi residia de forma efectiva.

La filla havia al·legat a l'Administració que aquell canvi de residència, dut a terme quatre anys abans de la mort de la seva mare, no havia estat voluntari, sinó que responia a la situació de dependència en què es trobava, atès que patia la malaltia d'Alzheimer, la qual cosa comportava que requerís una atenció que no se li podia oferir al domicili del qual era propietària.

> **Anar a viure a casa d'un fill per raons de dependència no pot invalidar el concepte de residència habitual aplicat a la casa on s'ha viscut tota la vida**

El Síndic va demanar informació al Departament d'Economia i Finances amb relació a la queixa plantejada i va preguntar sobre el motiu pel qual l'Administració tributària no tenia en compte que es pogués aplicar l'esmentada reducció als habitatges que havien tingut el caràcter habitual durant tota la vida de la causant, quan una raó sociosanitària justificada comportés el canvi de residència efectiva als últims anys de la vida de la persona, per anar a viure, bé a una residència assistida o bé a casa d'un familiar que en pogués tenir cura.

En aquella demanda d'informació, entre altres aspectes, el Síndic va assenyalar que l'Administració tributària no havia tingut en compte que la causant hagués viscut durant més de tres anys a l'habitatge del qual tenia el 50% de la propietat, i que la raó per la qual havia hagut d'abandonar aquell habitatge en els últims anys de la seva vida era per una causa excepcional.

El Síndic va indicar que en el sentit que l'Administració havia resolt les al·legacions i el recurs de reposició presentats per la interessada se'n podia desprendre que s'estava "penalitzant" via impost de successions els fills que es fan càrrec dels pares, quan aquests darrers es troben en una situació de dependència, en lloc d'atendre les seves al·legacions.

Una vegada rebuda i valorada la informació que l'Administració li va traslladar al Síndic, es va constatar que l'Administració fonamentava la manca d'aplicació de la reducció del 95% del valor de l'habitatge habitual del causant perquè es limitava a considerar com a habitatge habitual del causant aquell en què es resideix en el moment de la defunció, sense tenir en compte cap excepcionalitat, ni tan sols les que preveu l'article 68.3 de la Llei de l'impost sobre la renda de les persones físiques, tal com la mateixa interessada va al·legar en l'escrit d'al·legacions i el recurs de reposició interposat contra la liquidació.

En aquest sentit, l'Administració va indicar al Síndic que entenia que l'habitatge perd el caràcter d'habitual quan s'hi deixa de residir, d'acord amb la interpretació recollida a la Consulta 13/2005 de la Direcció General de Tributs del Departament d'Economia i Finances i a la consulta vinculant V0132/04, de la Direcció General de Tributs del Ministeri d'Economia i Hisenda, de 20 de setembre de 2004.

Sens dubte, el motiu de la controvèrsia en aquesta queixa era la interpretació que es feia del concepte de l'habitatge habitual. El Síndic va esmentar que el Tribunal Superior de Justícia de Madrid, en la Sentència 30598/2009, de 14 de juliol de 2009, havia interpretat que l'abandonament de l'habitatge abans de la defunció a causa del desenvolupament d'una malaltia que impedeix que la persona continuï residint al seu habitatge habitual, i sempre que no hi hagi voluntat de canviar-se de residència, no comporta la pèrdua del caràcter d'habitatge habitual, als efectes de l'aplicació de la reducció del 95% del valor d'aquell habitatge en l'impost de successions i donacions.

> **Els criteris d'interpretació del concepte d'habitatge habitual per part de la jurisprudència i de l'ATC no sempre coincideixen**

Un supòsit similar al que analitza la sentència esmentada és el que ha estat plantejat en aquesta queixa. De la informació disponible, el Síndic no podia entendre que aquell canvi de residència l'any 2001 fos una decisió voluntària; ans al contrari, el canvi d'empadronament va ser motivat per l'atenció que requeria la situació de dependència en què es trobava la causant, la qual cosa va ser justificada a l'Administració. Si es fes una altra interpretació del caràcter d'aquell habitatge (al seu dia comprat per la causant per viure-hi i del qual va apartar-la una malaltia) i no es considerés com l'habitual, el Síndic entén que s'allunyaria del sentit de la justícia.

Per tot això, el Síndic va suggerir al Departament d'Economia i Finances que revisés la liquidació de l'impost de successions i donacions que havia estat notificada a la promotora de la queixa, en el sentit de considerar aplicable la reducció del 95% de l'habitatge habitual del causant, d'acord amb l'article 2.1.d tercer de la Llei 21/2001, de 28 de desembre.

En el moment de tancar aquest informe s'està pendent de la posició de l'Administració.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03117/09	El concepte de residència habitual en els casos de malalts dependents

12.4. Gestió tributària

1. L'embargament indiscriminat

El procediment executiu de constrenyiment faculta l'Administració tributària a procedir contra els béns i els drets del deutor per fer efectiu el pagament del deute pendent. Un cop iniciat el procediment executiu de constrenyiment mitjançant la notificació de la provisió, aquest deixa d'atendre els aspectes substantius, relatius a l'existència o l'exigibilitat de l'obligació tributària, per concentrar-se en les actuacions materials i coactives dirigides a la individualització dels béns i els drets del deutor i la seva realització forçosa per satisfer el deute pendent. Per aquest motiu, en la fase d'embargament de drets i deures adquireixen una importància especial els aspectes procedimentals, que s'han d'ajustar de forma estricta a les normes reguladores per garantir la seguretat jurídica.

L'Ajuntament de Sabadell va embargar els comptes corrents d'un contribuent preceptor de la renda mínima d'inserció atorgada pel Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya. Amb relació a la procedència de l'embargament de comptes pel fet de tractar-se d'una renda mínima, l'Administració la va considerar ajustada al dret i va manifestar que els embargaments es porten a terme en compliment de la normativa del Quadern 63, i que la recaptació no té coneixement de l'origen dels diners en els comptes facilitats per les entitats bancàries.

El Síndic va exposar que el Quadern 63 és un document emès per les entitats financeres, per mitjà de les seves respectives associacions, d'acord amb el qual es va dissenyar una sistema normalitzat per la relació amb l'Administració, que inclou tant el procediment d'informació com el d'execució d'embargaments, amb el propòsit que sigui utilitzat per totes les entitats que intervenen en el sistema, de manera que evités la proliferació de procediments operatius. Per tant, el quadern esmentat té la consideració d'un protocol intern de treball que, en cap cas, pot intercedir en les prescripcions establertes en la normativa tributària.

Amb relació a l'embargament de comptes corrents efectuat, el Síndic va portar a col·lació l'article 169 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, que assenyala, entre d'altres, els límits a què està subjecta la pràctica de l'embargament de béns i drets. En concret, el paràgraf 5 estableix que no s'embarguen els béns o els drets declarats inembargables per les lleis.

Les rendes d'inserció no són embargables

La remissió genèrica a "les lleis" que fa el precepte esmentat comporta que l'absència de normes en aquest aspecte de la Llei general tributària s'ha d'integrar amb el que disposa la legislació processal, concretament la Llei d'enjudiciament civil (LEC) i el que estableixen els articles 605 a 612.

L'article 607, en concordança amb el 609 de la LEC, estableix que és inembargable el salari, sou, pensió, retribució o el seu equivalent que no excedeixi la quantia assenyalada per al salari mínim interprofessional; l'embargament efectuat sobre béns inembargables, doncs, era nul de ple dret.

D'acord amb això, el Síndic va suggerir la devolució de l'import embargat, ja que es considera una devolució d'ingressos indeguts per nul·litat de ple dret de l'embargament efectuat. L'Ajuntament de Sabadell va acceptar el suggeriment (Q 02381/08).

2. L'accés a les subhastes sense indefensió

Arran d'una queixa rebuda, relativa a la manca de resposta de l'Administració a una demanda d'informació per conèixer els deutes tributaris pendents d'una finca que la Tresoreria General de la Seguretat Social pretenia subhastar –informació que interessava aquella persona per decidir si participava o no a la subhasta– el Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici (A/O 04113/07) per analitzar aquell assumpte.

En aquell estudi, el Síndic va fer avinent que les limitacions en la cessió d'informació tributària establertes per la normativa provoquen una certa incertesa en les persones que volen participar en una subhasta, sobre les càrregues que afecten el bé objecte de subhasta.

Com que es tracta d'una normativa d'àmbit estatal, el Síndic va demanar al Defensor del Poble que estudiés la viabilitat de plantejar una modificació de les normes estatals perquè els interessats a participar en una subhasta tinguessin accés a la informació dels deutes tributaris pendents de les finques, fet que també va comunicar al Parlament de Catalunya perquè en tingués coneixement i per si es considerava convenient emprendre alguna actuació parlamentària.

El Defensor del Poble va comunicar al Síndic que no considerava adequat recomanar una modificació normativa sobre les subhastes administratives, ja que l'article 117 del Reglament general de recaptació de la Seguretat Social i l'article 101.4 del Reial decret 939/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de recaptació, ja disposen que en els anuncis de les subhastes administratives s'han de fer constar l'expressió de les càrregues, gravàmens i situacions jurídiques dels béns i dels seus titulars que, si s'escau, hagin de quedar subsistents i afectin els béns.

Ara bé, si bé és cert que hi ha la previsió legal de fer constar les possibles càrregues o gravàmens vinculats a un bé en els anuncis de subhasta, també és cert que no es recull el que succeeix en els casos en què hi hagi càrregues sobre els béns i no s'hagin fet constar en l'anunci de la subhasta.

Per això, el Síndic considera que caldria una modificació legislativa per regular expressament que, quan hi hagi deutes, càrregues, impostos meritats i no liquidats que no constin de manera expressa en l'anunci de subhasta, s'hagin d'entendre cancel·lats en relació amb la finca objecte de subhasta, sense que, en cap cas, sigui repercutible sobre el subjecte adquirent.

3. El procediment de revocació dels actes tributaris

La Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, va introduir, en matèria de revisió en via administrativa, modificacions destacables respecte de la Llei de 1963 recollides al títol V. En darrer terme, per mitjà d'aquestes modificacions, es volia adaptar la normativa procedimental tributària a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment comú.

Entre les modificacions introduïdes hi ha la incorporació de la revocació dels procediments tributaris. El concepte de revocació en sentit ampli, segons la doctrina administrativista, s'entén com la retirada definitiva per part de l'Administració d'un acte que ha dictat anteriorment, que és substituït per la mateixa Administració per un altre de signe contrari.

La revocació és una de les formes de revisió dels actes administratius, amb independència del sistema de recursos legalment previstos de què poden fer ús els administrats.

Els actes susceptibles de revocació són els anomenats *de gravamen*, en cap cas, els declaratius en els quals es produeixi algun tipus d'irregularitat invalidant, entesa aquesta exigència legal en sentit ampli. Aquest és un requisit que estableix l'article 219 de la Llei 53/2003, de 10 de desembre, sobre ocupació pública de discapacitats, com ho és que la revocació s'ha d'exercir en benefici de l'interessat.

En la queixa 05583/08, la promotora exposava que els seus drets havien estat vulnerats per una resolució administrativa de l'Agència Tributària de Catalunya, mitjançant la qual es desestimava una petició de devolució d'ingressos indeguts que la contribuent havia formulat.

En aquesta queixa, la contribuent, desconeixedora del fet que tenia un grau de discapacitat superior al 33%, va liquidar l'impost de successions i donacions, i quan va tenir coneixement d'aquella circumstància, va sol·licitar la devolució d'ingressos indeguts. L'Administració va considerar que la liquidació havia esdevingut ferma i no va accedir a la devolució.

Un cop analitzada la resolució esmentada des d'una estricta formalitat jurídica, no es pot considerar que l'Administració no resolgués d'acord amb les normes que, efectivament, són aplicables al procediment de "la devolució dels ingressos indeguts", que, de fet, també és la petició que formulava la reclamant.

El Síndic, però, més enllà de l'observança de l'estricta legalitat formal, va recordar a l'Administració que hi ha conjunt de disposicions, amb rang de llei, que, de manera específica, declaren exemptes de pagament del tribut en qüestió les persones que, com la senyora contribuent, tenen reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33%.

Per això el Síndic va suggerir a l'Administració que valorés la possibilitat de revocar els propis actes d'acord amb el següent:

- Els actes administratius en els quals s'empara la liquidació tributària que va donar lloc al pagament de l'impost de successions i donacions per part de la reclamant infringien de manera manifesta les lleis que reconeixen i regulen l'exempció fiscal que la contribuent tenia reconeguda, atesa la seva discapacitat.

- En el supòsit d'aplicació de la figura de la revocació, no opera la fermesa de l'acte que s'havia invocat.

- El procediment de revocació no era, en aquest cas, contrari al principi d'igualtat, ni a l'interès públic, ni a l'ordenament jurídic.

Els suggeriments formulats pel Síndic van ser acceptats, de manera es va incoar el procediment de revocació i, finalment, es va retornar a la reclamant la quota corresponent a la liquidació de l'impost de successions i donacions, més els interessos de demora corresponents.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02381/08	L'embargament de la renda d'inserció
Q 04113/07	La informació que s'ha de facilitar en els supòsits de subhasta
Q 05583/09	La revocació dels propis actes

12.5. Relacions amb les administracions

La col·laboració de les diverses administracions amb competències tributàries amb el Síndic varia en funció de l'Administració de què es tracti. Així, durant l'any 2009 el Síndic ha mantingut les reunions periòdiques amb l'Organisme Autònom de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona per agilitar les respostes a les seves demandes, de manera que, sense entrar en el detall del contingut d'aquestes respostes, s'ha assolit l'objectiu d'una major rapidesa.

Així mateix, s'han mantingut reunions amb alguns ajuntaments per tractar aspectes concrets de les seves ordenances fiscals i, amb d'altres, s'ha detectat un nivell de receptivitat als suggeriments del Síndic que palesa el vessant col·laborador del Síndic amb els ajuntaments.

Això no obstant, es continua sense detectar en l'Agència Tributària de Catalunya una voluntat de fluïdesa de relacions, cosa que va en contra dels drets de les persones, malgrat que de vegades s'observen modificacions legislatives que van en línia de les peticions del Síndic, però sense que el Síndic n'hagi tingut coneixement previ abans de veure-ho publicat al DOGC, i tenint en compte que fins feia poc l'Administració s'havia negat a acceptar el suggeriment en qüestió.

12.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixa 00908/08

Disconformitat per la reclamació del Departament d'Economia i Finances de la diferència del tipus reduït de l'impost sobre transmissions patrimonials per venda d'un habitatge abans dels tres anys a causa de la mort sobrevinguda del copropietari

Un cop valorada tota la informació, el Síndic suggereix que es donin les ordres oportunes per tal que es revisi la resolució per la qual es desestima la sol·licitud de la revocació de la liquidació emesa per l'oficina de l'Hospitalet de Llobregat, en el sentit d'anul·lar la liquidació practicada al promotor de la queixa.

No accepta la resolució

Queixa 03539/07

Desestimació de l'oficina liquidadora del Vendrell, del Departament d'Economia i Finances, del recurs d'acreditació de residència habitual per altres proves diferents de l'empadronament per aplicar el tipus reduït del 5% en concepte de transmissions patrimonials oneroses

Un cop valorada tota la informació, el Síndic suggereix que es donin les ordres oportunes perquè es revisi l'acord adoptat i s'anul·li la liquidació de l'impost de transmissions patrimonials efectuat al promotor i, en conseqüència, s'iniciïn els tràmits per procedir a la devolució dels ingressos indeguts.

No accepta la resolució

13. URBANISME I HABITATGE

13.0. Urbanisme i habitatge en xifres

13.1. Introducció

13.2. El planejament urbanístic

1. Els POUM: l'interès general i els interessos particulars
2. El planejament i la legislació general
3. L'atermenament del domini públic maritimoterrestre

13.3. Gestió urbanística

1. El paper dels ajuntaments en les urbanitzacions irregulars
2. El paper dels ajuntaments pel que fa a l'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques i la seguretat vial
3. Les quotes urbanístiques
4. L'acció pública en el camp dels convenis urbanístics

13.4. L'accés a l'habitatge

1. La renda bàsica d'emancipació dels joves
2. Retards en el lliurament dels habitatges amb protecció oficial, un cop efectuat el sorteig
3. Insuficiència de les borses d'habitatges públics
4. El dret a obtenir d'una forma entenedora els requisits del sorteig per accedir a un habitatge de protecció oficial
5. Ineficàcia dels convenis subscrits entre l'Administració i les entitats financeres
6. Manca de pressupost per atendre les demandes d'ajut per al pagament del lloguer

13.5. La conservació i l'habitabilitat dels habitatges

1. La necessària agilitat en la tramitació dels ajuts
2. La construcció i la conservació del parc públic d'habitatges

13.6. Intervenció en l'edificació i la protecció de la legalitat urbanística

1. El problema recurrent de les execucions subsidiàries, les mesures cautelars i els retards injustificats
2. El caràcter excepcional de la utilització del règim provisional d'ús del sòl
3. L'actuació municipal en els infrahabitatges
4. Construccions il·legals per satisfer la necessitat d'habitatge

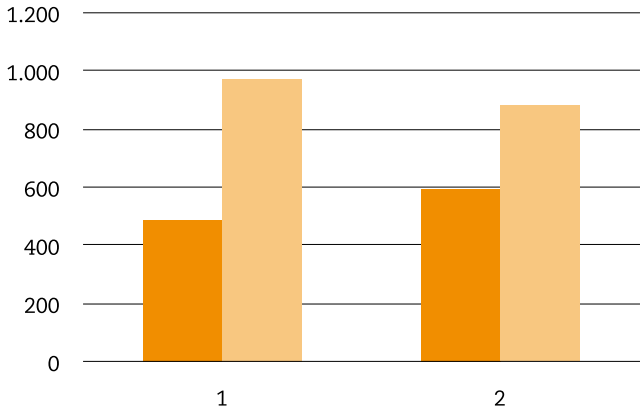
13.7. Relacions amb les administracions

13.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

13.0. Urbanisme i habitatge en xifres

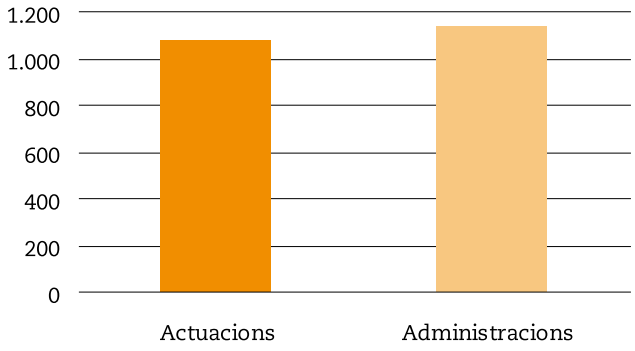
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2009

		AO	Q	C	Total
1	**Urbanisme**	**4**	**480**	**969**	**1453**
	Disciplina urbanística	0	147	249	396
	Gestió urbanística i execució del planejament	1	113	332	446
	Planejament	0	48	80	128
	Polítiques públiques	1	136	64	201
	Altres	2	36	244	282
2	**Habitatge**	**3**	**588**	**884**	**1475**
	Accés	1	52	119	172
	Conservació i manteniment	0	25	131	156
	Desnonaments	0	9	32	41
	Subvencions i ajuts	2	462	346	810
	Altres	0	40	256	296
	Total	**7**	**1.068**	**1.853**	**2.928**



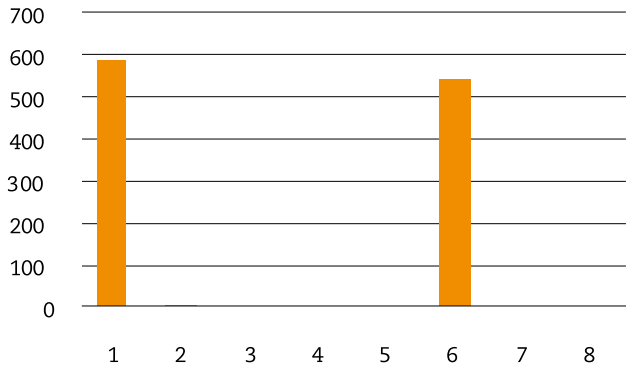
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	1019	1019
Dues administracions afectades	51	102
Tres administracions afectades	4	12
Quatre administracions afectades	1	4
Total	**1.075**	**1.137**



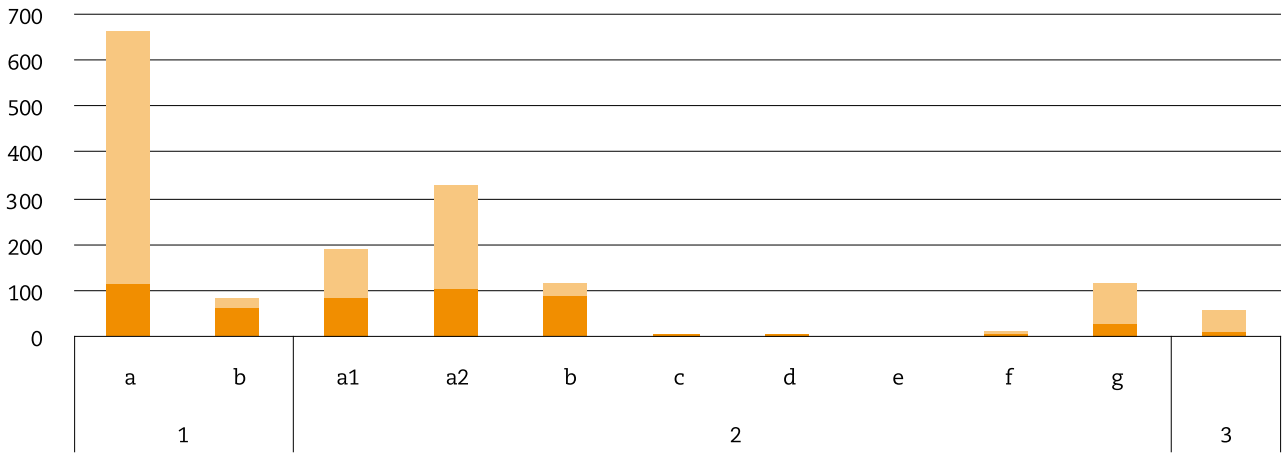
c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2009

	Tipus d'administració	Q	AO	Total
1	Administració autonòmica	581	5	**586**
2	Administració general de l'Estat	7	2	**9**
3	Administració institucional	1	0	**1**
4	Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	-	-	**-**
5	Administració de justícia	-	-	**-**
6	Administració local	536	2	**538**
7	Serveis d'interès general	3	0	**3**
8	Altres administracions	-	-	**-**
	Total	**1.128**	**9**	**1.137**



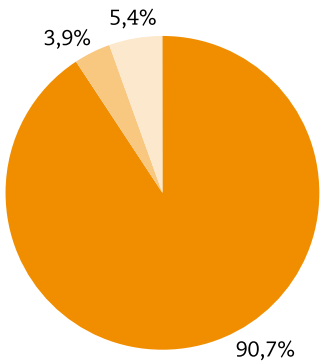
d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2009

		<2009	2009	Total	
1	**En tramitació**	**180**	**571**	**751**	**47,68%**
a	Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	116	550	666	42,29%
b	Pendent de resposta a la resolució del Síndic	64	21	85	5,40%
2	**Actuacions finalitzades**	**310**	**457**	**767**	**48,70%**
a	Actuació correcta de l'Administració:	185	329	514	32,63%
	a_1 Abans de la intervenció del Síndic	81	105	186	11,81%
	a_2 Després de la intervenció del Síndic	104	224	328	20,83%
b	Accepta la resolució	88	29	117	7,43%
c	Accepta parcialment la resolució	4	1	5	0,32%
d	No accepta la resolució	6	1	7	0,44%
e	No col·labora				0,00%
f	Tràmit amb altres ombudsman	3	8	11	0,70%
g	Desistiment del promotor	24	89	113	7,17%
3	**No admesa**	**10**	**47**	**57**	**3,62%**
	Total	**500**	**1.075**	**1.575**	**100,00%**



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	117	90,7%
Accepta parcialment la resolució	5	3,9%
No accepta la resolució	7	5,4%
Total	**129**	**100,0%**



13.1. Introducció

L'apartat d'urbanisme i habitatge d'aquest informe anual té un fil conductor fonamentat en la necessitat que les administracions, i molt especialment els ajuntaments, liderin les polítiques necessàries per fer de l'urbanisme un instrument de defensa de l'interès general davant dels legítims interessos particulars, i de l'habitatge, un element d'inclusió social.

Per això, es dedica una part extensa de l'informe a tractar aspectes relacionats amb els problemes de gestió de la renda bàsica d'emancipació dels joves, els retards entre el sorteig i l'adjudicació efectiva de pisos de promoció pública, la necessitat de millorar algunes bases de sorteigs, la insuficiència d'habitatges públics o la manca de concessió d'ajuts al lloguer per manca de pressupost.

Atès que l'habitatge, juntament amb la desocupació, actualment pot ser un factor d'exclusió social, cal que l'Administració lideri les polítiques per fer de l'habitatge un factor d'inclusió social.

D'altra banda, en el camp de l'urbanisme, es dóna compte d'un conjunt de queixes que tenen a veure amb la defensa de l'interès general per part dels ajuntaments, des del respecte necessari cap als drets dels particulars davant de legislacions sobrevingudes (Empuriabrava), obsoletes (funcionaments a partir de normes subsidiàries, encara) o conflictives (modificacions del pla general metropolità).

Finalment, cal fer referència a una queixa singular que té a veure amb els convenis urbanístics, atesa la importància que té que siguin plenament transparents i accessibles a tothom. Tant és així que el govern es planteja, en vista d'altres casos sotmesos a la jurisdicció penal, fer públics tots els convenis urbanístics. Cal aplaudir-ho, ja que oposar-se a aquesta publicitat des d'arguments formalistes va en detriment dels ajuntaments i de l'urbanisme en general, en tant que expressió de la defensa de l'interès general des del màxim gestor del territori: l'ajuntament.

13.2. El planejament urbanístic

1. Els POUM: l'interès general i els interessos particulars

La potestat discrecional dels ajuntaments en la seva activitat de planejament urbanístic impedeix la intervenció del Síndic en les queixes en què els interessats manifesten el seu desacord amb la classificació o la qualificació d'uns terrenys, l'afectació d'alguna finca o qualsevol limitació al dret d'edificar que contingui un pla municipal. Certament, els ajuntaments poden decidir discrecionalment l'ordenació urbanística del seu territori. Si aquesta decisió està suficientment motivada, cap organisme no pot valorar-ne l'oportunitat o la conveniència: ni el Síndic, ni la comissió territorial d'urbanisme competent, ni la jurisdicció contenciosa administrativa. Ara bé, aquesta discrecionalitat té uns límits, i per garantir que els ajuntaments els respectin, els organismes esmentats tenen un paper important.

L'interès general és un d'aquests límits que ha de regir en general l'actuació de l'Administració. Pel que fa al planejament, és el principi informador tant dels plans municipals com de les lleis urbanístiques. En aquest sentit, el règim jurídic que les lleis d'urbanisme estableixen per a cada classe de sòl respon a l'interès general.

Per aplicació del principi de jerarquia normativa, el planejament municipal no ha de vulnerar el que estableix la llei reguladora de l'urbanisme vigent. Tot i el ple respecte a l'autonomia local, el municipi ha de complir els principis i les regulacions bàsiques que determini la llei. Aquest control de legalitat correspon a les comissions territorials d'urbanisme. Tot i així, hi ha municipis que no han adaptat el seu planejament general o les seves normes subsidiàries als canvis legislatius iniciats amb la Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme. És el cas de l'Ajuntament de Sant Pere de Sallavinera en la queixa 05598/08.

> **El límit de la discrecionalitat en el planejament urbanístic és l'interès general**

Aquesta queixa estava motivada pel canvi d'ús d'una granja a habitatge. Aquest canvi d'ús, segons l'informe de l'Ajuntament, es podia legalitzar perquè les normes subsidiàries del municipi permeten l'ús d'habitatge en la zona a la qual pertany la granja, que està situada dins d'un anomenat nucli rural. L'Ajuntament va atorgar la llicència d'obres, doncs, sense sotmetre el projecte a la comissió territorial d'urbanisme. Una dada que cal tenir en compte és que aquestes normes subsidiàries van ser aprovades definitivament el 27 de novembre de 1991 i publicades el 14 de febrer de 1992.

Des de la Llei d'urbanisme de 2002, la tendència és protegir el sòl no urbanitzable de construccions que no estiguin lligades directament a l'explotació agrícola. Aquesta protecció es fa mitjançant una restricció de l'ús d'habitatge en aquest sòl i amb un procediment per tramitar aquestes llicències en el qual l'aprovació inicial correspon a l'ajuntament i l'apro-

vació definitiva, a la comissió territorial d'urbanisme. Les facultats d'edificació que permeten les Normes subsidiàries de Sant Pere de Sallavinera en aquest nucli rural, en tant que és sòl classificat com a no urbanitzable, no responen a les directrius que estableix la Llei d'urbanisme actual respecte dels usos permesos en aquest tipus de sòl. Tampoc el procediment seguit per atorgar la llicència no és el que regula el Text refós. Per això, el Síndic va suggerir la revisió de la legalització del canvi d'ús, d'acord amb el que disposa el Text refós, per donar trasllat de l'expedient a la comissió territorial d'urbanisme. També va suggerir a l'Ajuntament que adeqüés les Normes subsidiàries a la Llei d'urbanisme actual. El Síndic encara no ha rebut la resposta de l'Ajuntament a aquests suggeriments.

L'interès particular, però, també és objecte de protecció per la Llei d'urbanisme. La classificació dels terrenys s'incardina dins l'àmbit de la discrecionalitat municipal. Consisteix a dissenyar el creixement urbanístic, de manera que es determini quina zona del municipi ha de quedar al marge de la urbanització i quins terrenys han d'acollir l'ampliació del nucli urbà. L'ordenació de l'ús dels terrenys no confereix dret als propietaris a exigir indemnització, ja que conté les limitacions i els deures que defineixen el contingut normal de la propietat. Tot i així, al mateix temps, el règim jurídic que es deriva de la classificació dels terrenys serveix de garantia dels drets dels propietaris, ja que no se'ls pot imposar més limitacions que les previstes en el planejament i tenen dret a materialitzar l'aprofitament dels terrenys que els reconeix el planejament en vigor.

Com a exemple d'un conflicte d'interessos generals i privats cal fer esment de la queixa 01503/08. El promotor al·legava com a motiu que l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès obstaculitzava la tramitació d'un programa d'actuació urbanística (d'ara endavant PAU), que s'havia presentat amb relació al que aleshores eren uns terrenys en sòl urbanitzable no programat.

L'Ajuntament no havia aprovat inicialment el PAU, perquè considerava que aquells terrenys s'havien de preservar del procés urbanitzador i, amb aquesta finalitat, havia iniciat anteriorment a la presentació del PAU la reclassificació dels terrenys com a sòl no urbanitzable. El Tribunal Superior de Justícia va intervenir en aquest assumpte i va sentenciar que l'Ajuntament havia de tramitar el PAU, ja que, segons la Llei d'urbanisme vigent en aquell moment, no l'afectava la suspensió de tràmits acordada amb l'aprovació inicial de la reclassificació. Tot i això, l'Ajuntament es resistia a executar la sentència.

Es tracta d'un assumpte en el qual hi ha una confrontació d'interessos:

- D'una banda, l'interès general, que es concreta en la protecció de l'entorn i que correspon a l'Ajuntament postular-lo en exercici de les seves competències.

- D'altra banda, l'interès particular del propietari, consistent en l'aprofitament dels terrenys derivat de la seva classificació i qualificació en el planejament.

El Síndic va considerar que, si bé des d'un punt de vista d'interès general l'actuació de l'Ajuntament podia estar justificada en tant que responia a l'objectiu de protegir i de preservar un espai natural, els perjudicis que l'Ajuntament havia pogut causar als propietaris afectats pel seu capteniment obstruccionista es podrien plantejar mitjançant la corresponent acció de responsabilitat patrimonial. Tanmateix, per raó d'aquest conflicte d'interessos, el Síndic va creure que la millor solució a aquesta confrontació havia de passar per un acord entre les parts perquè, des del respecte a la legalitat, l'Ajuntament pogués veure assolit l'interès general de protecció que perseguia amb la reclassificació dels terrenys i l'interessat en la queixa pogués veure rescabalats els perjudicis patrimonials derivats de la negativa municipal a tramitar el PAU.

Més enllà de l'interès general, les actuacions urbanístiques municipals també han de tenir en compte els interessos dels col·lectius de persones que tenen més necessitat de protecció. Tot i que el Síndic no pot fer valoracions estètiques sobre el disseny d'un espai urbà, sí que pot recordar a l'ajuntament que entre els paràmetres que ha de tenir en compte per optar per una solució o una altra hi ha l'habitabilitat i el millor servei de l'entorn a unes condicions de vida adequades de les persones. I més encara quan les persones afectades són infants, l'interès dels quals és el primer que han de tenir en compte els poders públics en les seves actuacions i als quals s'ha de garantir que puguin gaudir d'un entorn segur. En aquest sentit, l'Administració local ha d'urbanitzar els espais públics i les zones recreatives en les quals puguin confluir infants, de manera que aquests en puguin fer ús de la manera més segura per a la seva integritat.

És el cas de la queixa 01167/09. Es tracta d'una plaça pública urbanitzada de manera que una franja enjardinada de cinc metres d'ample, que fa de barrera de seguretat, separa la zona d'ús públic d'un desnivell molt pronunciat i perillós per on ja havia caigut un nen. Certament, aquesta mesura de privació de pas tàcita pot ser efectiva sempre que els usuaris de la plaça siguin persones adultes. Ara bé, per als infants, la franja enjardinada no té el mateix significat de barrera. El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que revisés la seguretat de la plaça i que impedís amb tanques l'accés a les zones on els desnivells fossin més perillosos.

2. El planejament i la legislació general

Els propietaris de sòl poden disposar dels seus terrenys dins els límits establerts per la Llei d'urbanisme i pel planejament urbanístic. Tot i així, més enllà del que determinin els plans municipals i la Llei d'urbanisme, els particulars han de tenir en compte altres lleis que poden limitar les seves facultats o exigir autoritzacions d'organismes administratius específics. Aquestes limitacions i aquests tràmits conflueixen en l'atorgament de la llicència urbanística corresponent, que és competència municipal.

> **Els ajuntaments han de tenir present la legislació sectorial en el seu planejament urbanístic**

No sempre, però, les lleis sectorials ofereixen als ajuntaments criteris clars per decidir sobre l'atorgament d'aquestes llicències, i algunes vegades no donen compte d'actuacions dels particulars que els ajuntaments consideren que haurien de tenir un plus de vigilància o control. És el cas de l'Ajuntament de Subirats, amb relació al Decret 396/2006, de 17 d'octubre, pel qual es regula la intervenció ambiental en el procediment de llicència urbanística per a la millora de finques rústiques que s'efectuï amb aportació de terres procedents d'obres de la construcció (Q 04651/09).

Pel que fa a la resolució que atorga la llicència, l'ajuntament ha d'aplicar el que prevegin el seu planejament i les seves ordenances. Els municipis, d'acord amb el principi d'autonomia per a la gestió dels interessos municipals, exerceixen les competències que els atorga la legislació de règim local i la Llei d'urbanisme. En aquest sentit, els ajuntaments poden modificar el seu planejament o dictar les ordenances pertinents per incloure els paràmetres i les normes que considerin adequades per definir els criteris de concessió de llicència en les actuacions dels particulars més perjudicials per a l'interès general. Poden incorporar, adaptar o fins i tot millorar, dins el marc de la legislació sectorial, les seves determinacions.

3. L'atermenament del domini públic maritimoterrestre

Una actuació de l'Administració, aquesta vegada de caràcter estatal, que ha generat un allau de consultes al Servei d'Atenció a les Persones del Síndic i diversos escrits de queixa ha estat l'expedient d'atermenament del domini públic maritimoterrestre que està tramitant el Servei de Costes del Ministeri de Medi Ambient, Medi Rural i Marí en la urbanització Empuriabrava, en el terme municipal de Castelló d'Empúries.

Com a conseqüència d'aquest atermenament, els interessats, propietaris d'unes finques que es van adquirir de bona fe, d'acord amb les inscripcions del Registre de la Propietat, veuen minvada la superfície de la seva propietat i es troben privats de la característica principal d'aquestes finques, el que va fer especial la promoció d'aquesta urbanització: l'accés als canals. Aquest atermenament es fa en execució de la Llei de costes de 1988. El rebuig dels propietaris afectats es concreta en el fet que aquesta llei s'està aplicant de forma retroactiva, ja que la urbanització és anterior a la seva entrada en vigor, i en el fet que s'ha tardat vint anys a executar-la.

Per unificar el tractament de les nombroses consultes i queixes rebudes s'ha obert l'actuació d'ofici A/O 05715/09. Aquesta actuació d'ofici s'ha tramés al Defensor del Poble, ja que l'administració afectada s'incardina en l'àmbit de les seves competències.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
Q 05598/08	Un planejament urbanístic desfasat
Q 01503/08	Conflictes entre els drets de particulars i l'interès general
Q 01167/09	El disseny urbà i els drets dels infants
Q 04651/08	Impacte de la legislació sectorial en l'urbanisme local
A/O 05715/09	L'atermenament d'Empuriabrava

13.3. Gestió urbanística

1. El paper dels ajuntaments en les urbanitzacions irregulars

Aquest any, novament, s'han rebut queixes de persones que viuen en urbanitzacions inacabades i que, en algun cas, per la manca d'entesa entre els mateixos veïns, l'entitat urbanitzadora o bé la mateixa Administració, les obres es troben aturades sense que ningú els informi dels motius.

Certament, els recursos dels ajuntaments de vegades són insuficients per fer front, al seu terme municipal, a la problemàtica que presenten actualment les nombroses urbanitzacions inacabades.

Tanmateix, els ajuntaments no poden abandonar les seves competències exclusivament en favor de la inici-

ativa privada i de l'activitat dels particulars. Cal, doncs, que mantinguin el control i la direcció de l'activitat urbanística i que impulsin l'activitat dels particulars, ja siguin promotors, juntes de compensació o juntes de conservació, especialment quan la urbanització està plenament consolidada per l'edificació i quan és *de facto* residència habitual de moltes persones.

Els ajuntaments han de liderar els processos de regularització urbanística

Alguns veïns de la urbanització Junior Parc de Riells i Viabrea (Q 04776/08) es van adreçar al Síndic per posar de manifest la manca dels serveis obligatoris.

Segons la informació facilitada per l'Ajuntament al Síndic, la urbanització estava en sòl urbanitzable delimitat i disposava d'algun servei, però patia mancances i deficiències en les obres i, per tant, no complia les condicions necessàries perquè l'Ajuntament en fes la recepció.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament que, tot i que l'obligació d'urbanitzar correspon al promotor, la titularitat d'aquesta activitat, com a activitat d'execució del planejament, correspon a l'Ajuntament. Per això, va suggerir-li que agilités les actuacions necessàries per obligar el promotor a complir els seus compromisos urbanístics. A hores d'ara, el Síndic està pendent que l'Ajuntament li comuniqui la seva resposta al suggeriment.

Un cas similar és el dels veïns de la urbanització Eucaliptus d'Amposta, els quals van exposar tot un seguit de deficiències (Q 03839/08).

Segons la informació facilitada per l'Ajuntament, l'estat d'alguns serveis existents i la manca d'alguns d'aquests en alguns sectors de la urbanització obliguen a plantejar-se la urbanització des d'un punt inicial en la seva tramitació, tant pel que fa a la reparcel·lació com a les xarxes de serveis o les cessions.

Atès que el sistema d'urbanització era el de cooperació, corresponia a l'administració actuant iniciar i impulsar aquest procés. Consegüentment, el Síndic va recordar a l'Ajuntament que havia d'impulsar d'ofici l'execució d'aquests tràmits i cercar la participació dels propietaris per desblocar una situació de manca de serveis que perjudica majoritàriament els residents del sector. Segons el que ha informat l'Ajuntament, s'han tingut converses amb representants dels propietaris.

Tal com s'ha exposat, l'execució urbanística és un servei públic i allà on se'n confiï l'execució a la iniciativa privada ha d'anar acompanyada de la garantia que aquesta capacitat s'exercirà efectivament per al compliment de les finalitats que li són pròpies.

En aquests casos, les administracions públiques han d'actuar decididament per restablir la seguretat jurídica i modificar la seva actuació de tutela a l'actuació de lideratge quan la iniciativa privada en els processos de gestió urbanística fracassa, especialment quan la urbanització està plenament consolidada per l'edificació i és de fet residència habitual de moltes persones.

Aquests recordatoris legals es van adreçar a l'Ajuntament d'Argentona quan uns veïns de la urbanització Can Cabot (Q 00624/09) es van adreçar al Síndic de Greuges per exposar la problemàtica que patien per la manca de serveis urbanístics.

Els ajuntaments han de ser proclius a emprar el sistema de cooperació, quan els ho sol·licitin els residents d'una urbanització no recepcionada

Tot i que els propietaris es van constituir en junta de compensació, els intents realitzats per dur a terme el projecte de reparcel·lació i les obres d'urbanització van resultar infructuosos. Per aquest motiu, van sol·licitar a l'Ajuntament la modificació del sistema d'actuació, de compensació a cooperació, a fi que l'Administració liderés el procés de gestió urbanística i finalment s'instauressin els serveis urbanístics bàsics.

Davant la negativa inicial de l'Administració de fer el canvi de sistema d'actuació urbanística, el Síndic es va adreçar a l'Ajuntament d'Argentona per recordar-li que, havent transcorregut amb escreix el termini establert en el pla d'etapes per procedir a la gestió urbanística de la urbanització sense que la junta de compensació l'hagués promogut, calia modificar el sistema d'actuació de compensació a cooperació i iniciar les actuacions pertinents per fer efectiva l'execució del planejament urbanístic.

L'Ajuntament d'Argentona va comunicar al Síndic que iniciaria un estudi per analitzar les diverses alternatives existents.

2. El paper dels ajuntaments pel que fa a l'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques i la seguretat vial

Els ajuntaments, en l'àmbit del seu municipi, són responsables del control i el seguiment de l'accessibilitat i de la supressió de barreres arquitectòniques en l'espai públic i, per tant, han de vetllar pel compliment de l'ordenament en matèria d'accessibilitat i elaborar els plans que se'n derivin.

Aquest recordatori dels deures legals es va adreçar a l'Ajuntament de Castelldefels (Q 04557/07) quan una veïna del municipi es va queixar al Síndic per la negativa de l'Ajuntament de Castelldefels de rebaixar la vorera que podia permetre que la seva mare es desplacés, ja que, per manca de les dues cames, va en cadira de rodes. La interessada estava especialment indignada amb l'alternativa que l'Ajuntament li oferia: l'adquisició d'una rampa de plàstic de posar i treure, cosa que, evidentment, ella no podia fer.

L'Ajuntament va informar el Síndic que aquell barri era especial i que era realment perillós que en aquell carrer una persona amb mobilitat reduïda baixés sola a la calçada i més encara en un punt on hi havia una corba que reduïa la visibilitat.

> **L'execució urbanística no pot vulnerar el dret de les persones amb mobilitat reduïda**

El Síndic va traslladar a l'Ajuntament que, malgrat les dificultats tècniques que pot suposar el canvi de vorada o bé el rebaix de la vorera quan la seva amplada no permet construir una rampa amb un grau d'inclinació adequat per garantir l'estabilitat de la cadira de rodes, ambdues opcions (ja sigui el rebaix de la vorera o el canvi de la vorada) semblen més segures que el fet de treure i posar una determinada rampa de plàstic per part d'una persona amb una impossibilitat física per intentar pujar i baixar de la vorera. Hi afegia que no s'estaven prenent les mesures adequades per possibilitar la sortida i l'entrada a l'habitatge de la persona amb mobilitat reduïda, sense que l'opció d'adquirir una rampa de plàstic de posar i treure per poder pujar i baixar de la vorera es pugui considerar una alternativa lògica per a una persona amb una disminució física del 72% i l'absència d'extremitats inferiors.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que es valorés la possibilitat d'adoptar les mesures adequades per controlar la velocitat dels vehicles, dissenyar passos de vianants i fer accessibles les voreres del barri, de manera que es resolgués la situació concreta de la interessada.

L'Ajuntament de Castelldefels va acceptar els suggeriments i va informar que fins a l'aprovació i l'execució del Pla d'intervenció integral al barri que tenia com a objectiu millorar l'accessibilitat i suprimir les barreres arquitectòniques existents, es considerava oportú portar a terme una actuació puntual per rebaixar la vorera en el punt que es demanava i, així, permetre el desplaçament de la persona amb discapacitat física. I d'altra banda, traslladava el suggeriment a la Policia Local perquè s'estudiés la problemàtica del trànsit i la possibilitat d'instal·lar tant senyalització vertical com elements reductors de velocitat en aquest tram de carrer.

En un altre ordre de coses, cal dir que alguns ajuntaments, fent ús de la seva competència en matèria d'ordenació del trànsit de vehicles i de persones en les vies urbanes, amb la finalitat de garantir una millor visibilitat de l'existència dels passos de vianants, utilitzen la tècnica de pintar el fons dels passos de vianants amb colors llampants.

Ara bé, els conductors dels vehicles de dos rodes que travessen aquests tipus de passos de vianants s'han queixat a la institució pel fet que, quan el vial és moll, poden perdre l'estabilitat, ja que no mantenen un contacte directe amb el paviment.

El Síndic va rebre la queixa 03937/08, en què l'interessat exposava que l'Ajuntament de la Garriga havia incomplert el compromís que havia adoptat per incrementar la seguretat dels conductors de vehicles de dues rodes.

Concretament, l'interessat demanava que es deixessin de pintar els passos de vianants sobre un fons vermell per evitar que els vehicles de dues rodes rellisquessin per manca de contacte amb el paviment.

L'Ajuntament va informar el Síndic que no s'havia incomplert el compromís i que tan sols es mantenia la pintura dels passos de vianants que ja s'havien pintat sobre fons vermell, però que en cap cas se n'havien pintat de nous. També informava que, majoritàriament, aquesta tècnica s'havia utilitzat per dotar de més seguretat i visibilitat els passos de vianants que coincidien físicament amb un ressalt reductor de la velocitat.

El Síndic va constatar l'existència de dos interessos legítims confrontats. D'una banda, l'interès d'una visibilitat més alta del pas de vianants; d'altra banda, l'interès per evitar situacions de perill per a l'estabilitat dels vehicles de dues rodes a causa d'una manca d'adherència òptima al paviment, quan, pel trans-

curs del temps i per les condicions climatològiques, la pintura del pas de vianants es desgasta. Naturalment, no és funció del Síndic opinar sobre el disseny dels passos de vianants.

Per això, i atès que l'Ajuntament va informar el Síndic que havia pres la decisió d'utilitzar una nova tècnica per a la senyalització dels nous passos de vianants, de manera que tan sols s'utilitzava la tècnica de pintar de color vermell per mantenir els passos de vianants que ja estaven pintats d'aquell color, el Síndic va suggerir que, per evitar que la manca d'uniformitat produís confusió als conductors, s'homogeneïtzessin les senyalitzacions dels elements que s'utilitzen per indicar l'existència dels passos de vianants (ja siguin o no de ressalt) fent ús de la tècnica més adequada per garantir la seguretat de tots els conductors i dels vianants.

> **El disseny dels passos de vianants ha de conjuminar la seva seguretat amb la dels conductors de motocicletes**

El suggeriment va ser acceptat per l'Ajuntament de la Garriga, que va indicar que es prendrien un seguit de mesures correctores, entre les quals, i per adaptar-se a l'Ordre del Ministeri de Foment 3053/2008, de 23 de setembre, no es tornarien a pintar més passos sobre fons de colors llampants. I pel que fa als existents, a mesura que es fessin actuacions de manteniment de pintura vial s'anirien despintant els que havien estat pintats amb aquest sistema.

3. Les quotes urbanístiques

Les quotes d'urbanització conformen el sistema de finançament propi de l'activitat urbanística vinculada a la transformació del sòl i es fonamenten en el compliment dels deures urbanístics bàsics dels propietaris del sòl subjecte a actuació urbanística. La seva exacció es duu a terme per mitjà dels instruments de gestió urbanística, especialment la reparcel·lació, mecanisme d'acord amb el qual les persones propietàries que integren la comunitat de reparcel·lació assumeixen les càrregues establertes pel planejament d'acord amb el principi de repartiment equitatiu de càrregues i beneficis derivats de l'ordenació urbanística.

Aquesta qüestió va ser tractada pel Síndic de Greuges en la queixa 13283/06 del municipi d'Anglesola, quan es va detectar que el finançament d'un projecte de la urbanització completa d'un sector per dotar-lo de serveis urbanístics no es tractava ni de quotes d'urbanització ni de contribucions especials, sinó d'aportacions voluntàries.

Es va constatar que, pel que fa a la urbanització del sector en el qual s'inclou el camí de Vilagrassa, no hi havia reparcel·lació, ni un expedient d'imposició de contribucions especials, ni, pel que sembla, era obligatori per als propietaris el pagament de les obres. Només el promotor de la queixa, que estava lligat per un aval al pagament de l'aportació, era l'únic propietari que es veia forçat a fer-ho. Certament, això vulnera el principi de repartiment equitatiu de càrregues i beneficis i es tracta d'una actuació discriminatòria per part de l'Ajuntament.

El sistema d'aportació voluntària –d'origen feudal– avui dia està totalment derogat per la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals, i la Llei d'urbanisme, que estableixen altres mecanismes per finançar les obres urbanístiques. L'existència d'un procediment per mitjà del qual l'Administració hagi de canalitzar els seus actes implica el respecte a una sèrie de principis que inspiren el dret administratiu: el de seguretat jurídica, el dret al recurs als tribunals i el d'un tracte objectiu i igual per a tots els afectats.

Conseqüentment, el Síndic va considerar que l'actuació de l'Ajuntament havia estat irregular, per la qual cosa va suggerir que es prenguessin les mesures oportunes per rectificar l'actuació, de manera que el contingut de les aportacions del promotor de la queixa a les obres d'urbanització del camí de Vilagrassa responguessin a una justa distribució dels beneficis i les càrregues resultants a tot el sector.

Un veí de la urbanització Els Boscos, de Banyeres del Penedès (Q 05538/08), exposava la seva disconformitat perquè el projecte de reparcel·lació definitiva del sector Els Boscos havia comptabilitzat erròniament la superfície topogràfica de la finca inicial aportada per l'interessat, de manera que l'acord de liquidació de quotes d'urbanització provisionals per al pagament anticipat i fraccionat s'havia calculat sobre la base de la superfície errònia. La liquidació de les quotes d'urbanització va ser impugnada per l'interessat per un error en un dels seus elements essencials. L'Ajuntament, tot i confirmar l'existència d'un error, va exposar que la liquidació urbanística emesa corresponia a una liquidació provisional i les quantitats satisfetes es regularitzarien en el compte de liquidació definitiu de la reparcel·lació.

Tot i que certament les quotes d'urbanització derivades del compte de liquidació provisional són liquidacions provisionals i la regularització de les càrregues

d'urbanització es fa en la liquidació definitiva, aquesta provisionalitat només té per objectiu dotar d'un espai de finançament per poder donar resposta a qualsevol contingència que pugui sorgir en el decurs de la reparcel·lació.

> **Les errades de fet en els expedients de reparcel·lació s'han d'esmenar de manera immediata**

El Síndic no va considerar admissible, des del punt de vista de la bona administració, que s'exigís a un ciutadà el pagament indegut d'un import (que és exigible per via executiva), tenint en compte, a més, que es derivava d'un error de l'Administració, que, tot i que tenir-ne constància, no l'havia esmenat de manera immediata. Cal tenir present que l'error desvirtua la finalitat de la reparcel·lació, que es concreta en la justa equidistribució de càrregues i beneficis en funció dels drets aportats, alhora que crea una situació que vulnera el principi de seguretat jurídica.

Per aquest motiu, va suggerir que, amb la màxima celeritat possible, es modifiqués el projecte de reparcel·lació, a fi d'esmenar els errors detectats, i que s'emetessin noves liquidacions corresponents al nou compte de liquidació provisional resultant. L'Ajuntament va acceptar el suggeriment.

Pel que fa a la queixa 01330/07, el Síndic va detectar la problemàtica exposada en l'emissió de quotes de manteniment per a la conservació de la urbanització Els Rosers, que són recaptades per l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona. D'acord amb el certificat emès per la Direcció General d'Urbanisme, en data 5 de març de 2008, en el Registre d'entitats urbanístiques col·laboradores de la Direcció General d'Urbanisme no hi consta inscrita la junta de conservació de la urbanització Els Rosers del terme municipal de Castellet i la Gornal.

En vista de la documentació, el Síndic va considerar que, atesa la manca de personalitat jurídica pròpia d'una junta de conservació en qualitat d'entitat urbanística col·laboradora, les quotes de manteniment objecte d'exacció no disposen de la cobertura jurídica necessària perquè siguin vàlides i eficaces, motiu pel qual són nul·les de ple dret. No és admissible, per tant, que puguin ser recaptades per l'Administració tributària ni que se sotmeti el procediment de recaptació a la normativa administrativa establerta en les normes tributàries. El Síndic està pendent de rebre la resposta al suggeriment formulat.

4. L'acció pública en el camp dels convenis urbanístics

El Síndic ha intervingut novament per defensar el dret dels ciutadans a participar i contribuir en el control de la legalitat de l'actuació de les administracions públiques en matèria d'urbanisme mitjançant l'exercici de l'acció pública.

La resolució par part de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès (Q 05464/08) d'un recurs de reposició interposat per la Federació d'Associacions de Veïns d'aquella localitat, contra un acord de la Junta de Govern Local, que aprovava la signatura d'un conveni urbanístic amb una junta de compensació, va consistir en la inadmissió a tràmit del recurs per manca de legitimació activa de la Federació.

La fonamentació jurídica que motivava la resolució era que el motiu que s'invocava per impugnar el conveni es basava en el fet que fou aprovat per la Junta de Govern Local, quan hauria d'haver estat aprovat pel Ple de l'Ajuntament. Atès que el vici de legalitat que s'imputa a l'acte objecte de recurs consisteix en la infracció de l'article 22 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, no es tracta d'una infracció de la legislació urbanística i, per tant, no es troba emparat per l'acció pública de l'article 48.1 del Text refós de la Llei del sòl (aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2008, de 20 de juny). En aplicació, doncs, del règim general de legitimació, conclou que l'associació recurrent no té la legitimació per impugnar l'acord de la Junta de Govern Local objecte de recurs.

En vista d'això, el Síndic va detallar a l'Administració que el conveni urbanístic, per la seva naturalesa, esdevé una acte de disposició de les potestats urbanístiques de què es troba revestida l'Administració municipal per a l'exercici de les seves competències. L'òrgan competent per a la signatura de l'acord de voluntats en què consisteix el conveni –ja sigui la Junta de Govern Local o el Ple– no desvirtua la naturalesa jurídica de l'acte en si i, per tant, el règim jurídic que li és aplicable; al contrari, l'adopció de l'acord per l'òrgan competent és condició d'eficàcia i validesa de l'acte administratiu.

> **El caràcter dels convenis urbanístics fa necessari extremar-ne el control i, per tant, l'acció pública**

L'urbanisme constitueix una funció pública i el conveni urbanístic és un instrument facilitador de l'activitat urbanística, però, en cap moment, no pot implicar una derogació, ni en benefici de l'Administració,

ni a favor dels particulars, de les reglamentacions de caràcter imperatiu, ni pot condicionar l'exercici de les potestats urbanístiques.

Amb independència de l'objecte del conveni urbanístic, en el sentit que pot versar sobre elements de planejament o de la fase de gestió, o sobre ambdós, els límits genèrics que operen sobre aquesta facultat administrativa i que s'han de respectar són la submissió a l'interès públic, a l'ordenament jurídic i als principis de bona administració.

Els principis de transparència, publicitat, concurrència i participació ciutadana han d'estar garantits en els acords de voluntats que representen els convenis urbanístics. Dels principis esmentats, atès que l'urbanisme és sobretot una funció pública, garantir la participació ciutadana esdevé un requisit de validesa dels convenis urbanístics, en la mesura que l'elaboració, la tramitació i l'aprovació dels instruments de planejament han de comptar amb la presència dels destinataris.

La naturalesa urbanística dels convenis urbanístics obliga a accedir al tràmit d'informació pública i permetre l'exercici de l'acció pública, d'acord amb el qual qualsevol persona, física o jurídica, es troba legitimada per impugnar-los, sense que sigui procedent que l'Administració declari la inadmissió del recurs per manca de legitimació. Per aquest motiu, el suggeriment del Síndic va ser que s'emetés la resolució del recurs interposat per la Federació. L'Administració no ha acceptat el suggeriment formulat, tot i que explica que, després d'analitzar el fons de la qüestió plantejada, haurien d'haver denegat igualment el fons del recurs.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03839/08 Q 04776/08 Q 00624/09	El paper dels ajuntaments en la gestió urbanística
Q 04557/07	Barreres arquitectòniques
Q 03937/08	El disseny dels passos de vianants
Q 13283/06 Q 01330/07 Q 05538/08	Quotes urbanístiques
Q 05464/08	L'acció pública en els convenis urbanístics

13.4. L'accés a l'habitatge

1. La renda bàsica d'emancipació dels joves

Enguany la intervenció del Síndic en el camp de l'habitatge ha estat marcada pel gran nombre de queixes rebudes, de manera continuada, amb relació a les dificultats amb què s'han trobat els joves de Catalunya per percebre el pagament de la renda bàsica d'emancipació que havien sol·licitat.

Aquest ajut econòmic, que es va crear mitjançant el Reial decret 1472/2007, de 2 de novembre, pel qual es regula la renda bàsica d'emancipació dels joves, té per finalitat facilitar l'accés a l'habitatge de lloguer i afavorir l'emancipació dels joves que tinguin una edat compresa entre els vint-i-dos i els trenta anys. Consisteix en un ajut directe per al pagament del lloguer de 210 euros mensuals durant un termini màxim de quatre anys i es pot incloure també un pagament de 120 euros més per a la constitució de l'aval i la possibilitat d'accedir a un préstec de 600 euros sense interessos per al pagament de la fiança.

Si bé el pagament d'aquest ajut el porta a terme directament el Ministeri de l'Habitatge per mitjà de l'entitat financera designada pel sol·licitant de l'ajut, tota la gestió de l'ajut recau en mans de la comunitat autònoma que, en el cas de Catalunya, la porta a terme l'empresa pública Adigsa, que és la que valora la sol·licitud presentada per l'interessat i reconeix el dret a rebre l'ajut, amb la comprovació prèvia de la concurrència dels requisits establerts en la normativa, i sens perjudici de les comprovacions posteriors que també porta a terme el Ministeri amb caràcter previ a l'ordenació del pagament dels imports corresponents.

Les queixes rebudes posen de manifest les problemàtiques següents:

- El retard d'Adigsa a l'hora de resoldre sobre el dret a percebre l'ajut, un cop l'interessat ha presentat la seva sol·licitud de renda bàsica d'emancipació.
- El retard d'Adigsa a l'hora de resoldre els recursos d'alçada presentats contra les resolucions per les quals es denega el dret a la renda bàsica d'emancipació.
- Els errors que contenen les resolucions de reconeixement del dret a rebre la renda bàsica d'emancipació que dicta Adigsa, sobretot pel que fa al mitjà pel qual es fa efectiu el pagament del lloguer.
- La lentitud de les administracions a l'hora de tenir en compte en la tramitació de l'expedient els canvis que es produeixen amb relació a les dades que l'interessat havia fet constar inicialment en la seva sol·licitud d'ajut, com ara el cas d'un increment de la quantia de la renda del lloguer per aplicació de l'IPC o un canvi en el mitjà pel qual es fa efectiu el pagament del lloguer o un canvi de domicili, per exemple.

- La immediatesa amb què s'acorda la suspensió del dret a cobrar l'ajut quan es produeix qualsevol tipus d'incidència o modificació de dades, no sempre rellevant.

- El retard en el pagament per part del Ministeri, atès que el primer pagament no es rep fins que no han transcorregut alguns mesos des que els afectats ja han fet els tràmits oportuns davant l'entitat financera corresponent.

- La interrupció en el cobrament dels ajuts, ja que és habitual el cas de persones que han percebut un únic pagament corresponent als ajuts de diverses mensualitats, sense que després hi hagi un pagament continuat. En aquest cas, el motiu de queixa té a veure amb el fet que el pagament de la renda bàsica d'emancipació no es porti a terme amb caràcter mensual i puntualment.

- Les dificultats amb què s'han trobat les persones que fan efectiu el pagament de les rendes del lloguer mitjançant el càrrec al compte, i no per transferència bancària, que es veuen obligades a enviar periòdicament per correu al Ministeri la còpia dels rebuts que acrediten el pagament del lloguer.

- La manca d'informació amb què s'han trobat les persones que han vist que la seva sol·licitud es trobava afectada per algun tipus d'incidència, tant per part d'Adigsa com del Ministeri de l'Habitatge. En concret, les persones indiquen que ni l'Administració autonòmica ni l'estatal els han sabut facilitar una informació clara i entenedora amb relació a l'estat de tramitació de l'expedient i a la previsió de pagament de la renda bàsica d'emancipació.

- La manca de coordinació entre Adigsa i el Ministeri de l'Habitatge, en el sentit que la informació que Adigsa pot oferir als interessats es troba limitada a la informació que apareix en l'aplicació informàtica que Adigsa comparteix amb el Ministeri.

> **Les motivacions de les queixes han estat diverses i nombroses**

L'elevat nombre de queixes rebudes va portar el Síndic a iniciar una actuació d'ofici (A/O 02166/09) per analitzar les causes d'aquest desgavell en la gestió i el pagament de la renda bàsica d'emancipació i les possibles mesures que es podrien adoptar per millorar-ne la gestió i el pagament.

En el marc d'aquesta actuació, el Síndic es va adreçar al Departament de Medi Ambient i Habitatge (DMAH), del qual depèn l'empresa pública Adigsa, i al Defensor del Poble, en la mesura que la renda bàsica d'emancipació és un ajut creat per l'Administració de l'Estat, la qual n'assumeix també el pagament.

El Ministeri de l'Habitatge i el DMAH justifiquen el retard en el pagament de la renda bàsica d'emancipació en el fet que la normativa estatal que regula aquest ajut va disposar com a únic sistema de pagament la transferència bancària, de manera que els ajuts corresponents als lloguers que es paguen mitjançant càrrec en compte, com acostuma a ser habitual a Catalunya, han estat objecte d'una tramitació totalment manual per part del Ministeri, ja que aquesta manca de previsió normativa va donar lloc que el programa informàtic creat per gestionar la tramitació i el pagament d'aquests ajuts tampoc no inclogués un sistema automatitzat de comprovació del pagament dels lloguers quan el llogater paga les rendes mitjançant domiciliació bancària.

En conseqüència, el Ministeri s'ha vist obligat a comprovar manualment tots els justificants del pagament del lloguer que els interessats els han tramès per correu postal, amb el conseqüent retard en el pagament de la renda bàsica d'emancipació que ha comportat aquesta situació.

> **Ha mancat diligència, rapidesa i informació suficient en la gestió dels ajuts**

Per corregir aquesta manca de previsió, el Ministeri va modificar la normativa de referència i hi va incloure la possibilitat que el lloguer es pagués no solament per transferència bancària, sinó també mitjançant càrrec en compte, alhora que va iniciar les negociacions oportunes amb les principals entitats financeres per automatitzar la comprovació dels pagaments del lloguer per càrrec en compte, de manera anàloga al que s'estava fent amb el sistema de pagament per transferència.

Així mateix, la Generalitat de Catalunya va contractar un equip de persones per donar suport al Ministeri en la tasca de comprovació manual del pagament dels lloguers en el cas del sistema de domiciliació bancària.

Amb tot, aquesta explicació no dóna resposta a la resta de problemàtiques plantejades pels joves de Catalunya a què s'ha fet referència més amunt, la qual cosa fa pensar que també hi ha altres factors que han contribuït a generar el desgavell constatat

en la gestió i el pagament de la renda bàsica d'emancipació.

Així, s'ha pogut comprovar que el termini mitjà de resolució de les sol·licituds de renda bàsica d'emancipació per part d'Adigsa ha superat amb escreix el termini de dos mesos establert en la normativa aplicable i, així mateix, s'ha detectat un nombre considerable d'errors materials en les resolucions dictades.

Respecte d'això, també val a dir que sobta que en els casos en què ha estat l'Administració autonòmica la que ha comès un error material en la resolució (com ara el cas de fer constar un sistema de pagament del lloguer diferent del realment utilitzat pel ciutadà, o algun error aritmètic amb relació a la quantia del lloguer, per exemple), el ciutadà hagi hagut de presentar, de nou, una altra sol·licitud per resoldre un error material comès per la mateixa Administració, que es podria haver corregit de manera més àgil i eficaç mitjançant una rectificació d'ofici.

De la mateixa manera, s'ha constatat que, davant un canvi amb relació a les dades inicialment facilitades pel ciutadà en la seva sol·licitud de renda bàsica d'emancipació, s'ha procedit, de manera immediata, a acordar la suspensió del dret a percebre aquest ajut i, per tant, la interrupció dels pagaments, sense analitzar prèviament si es tractava d'un cas en què s'havien deixat de complir els requisits en virtut dels quals es va reconèixer el dret a cobrar la renda bàsica d'emancipació o, senzillament, de qualsevol altra incidència menor sense cap tipus de rellevància amb relació al dret a cobrar l'ajut.

D'altra banda, el Síndic considera inacceptable que les administracions públiques que intervenen en la tramitació i la gestió d'aquest ajut, ja sigui el DMAH, les oficines d'habitatge locals o el mateix Ministeri de l'Habitatge, no ofereixin al ciutadà una informació suficient i entenedora amb relació a les incidències que afecten la tramitació i la resolució de la seva sol·licitud de renda bàsica d'emancipació. Així mateix, tampoc no considera admissible que cap de les administracions públiques esmentades no hagi donat resposta expressa, amb caràcter general, a les nombroses reclamacions escrites que han presentat les persones afectades.

Una situació que ha generat un nombre de queixes tan elevat, amb independència de quins hagin estat els motius que han donat lloc a les dificultats en la gestió i el pagament de l'ajut, justifica que les administracions públiques implicades portin a terme els esforços necessaris per reforçar els canals d'informació i de comunicació als ciutadans afectats.

Finalment, val a dir que, d'acord amb la darrera informació rebuda del DMAH i del Defensor del Poble, la previsió és que a principis de l'any 2010 entri en funcionament el sistema automatitzat de comprovació del pagament del lloguer per càrrec en compte per part de les entitats de crèdit, de manera que es pugui regularitzar l'acumulació de sol·licituds de renda bàsica d'emancipació pendents de cobrament.

Atès que el degoteig de queixes rebudes amb relació a la renda bàsica d'emancipació encara és constant, el Síndic té previst continuar analitzant aquesta problemàtica i supervisant l'actuació de l'Administració sobre aquesta qüestió.

2. Retards en el lliurament dels habitatges amb protecció oficial, un cop efectuat el sorteig

Són diverses les persones que s'han queixat davant la manca de lliurament de les claus de l'habitatge amb protecció oficial amb el qual van resultar afavorides en el sorteig que va tenir lloc a la ciutat de Barcelona el mes de febrer de 2007.

En aquella data es va fer el sorteig de diverses promocions d'habitatges protegits, tant en règim de lloguer com en règim de compravenda, promoguts per diverses administracions públiques, molts dels quals encara no s'havien començat a construir en aquella data. Això ha fet que moltes de les persones que van resultar afavorides en el sorteig encara no hagin pogut accedir al seu habitatge perquè el procediment d'adjudicació posterior encara està en tramitació i perquè, en alguns supòsits, la construcció dels habitatges encara no ha finalitzat.

> **Els retards en l'adjudicació del pis un cop efectuat el sorteig són causa de renúncia per part d'alguns adjudicataris**

Aquest ha estat el cas del promotor de la queixa 04885/08, que es va adreçar al Síndic com a afectat pel retard en el lliurament d'uns habitatges en règim de lloguer promoguts pel Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona (PMHB) al carrer del Coure de Barcelona i perquè considerava que no havia rebut prou informació de l'Administració.

L'Ajuntament de Barcelona va reconèixer que com que només s'havien adjudicat 22 dels 77 habitatges que conformen la promoció, va decidir condicionar el lliurament dels habitatges al fet que s'hagués adjudicat com a mínim un 60% dels habitatges, per evitar

riscs d'ocupació i per evitar l'elevat cost que hauria comportat per al PMHB el lliurament dels habitatges en una data anterior.

Un cop analitzat el cas amb detall, el Síndic va poder constatar el següent:

- Que va transcórrer un any des de la realització del sorteig fins que l'Institut Municipal d'Urbanisme (IMU) de Barcelona va convocar l'interessat perquè presentés la documentació que acredités el compliment dels requisits exigits a les bases reguladores del sorteig i perquè triés la promoció desitjada, i quatre mesos més fins que es va dictar la resolució corresponent, per la qual es va adjudicar a l'interessat un habitatge concret de la promoció.

- Que si bé la finalització de la promoció estava inicialment prevista per al tercer trimestre de 2007, ja sigui per un retard en l'execució de l'obra, ja sigui pel retard en l'obtenció dels permisos necessaris, ja sigui per ambdós motius, es va produir un retard significatiu amb relació a la data inicialment prevista, amb la conseqüent afectació a les persones que havien planificat les seves necessitats d'allotjament d'acord amb una informació i unes previsions determinades.

- Que des del moment en què el PMHB estava en disposició de lliurar els habitatges fins a la data efectiva en què es van lliurar les claus dels habitatges adjudicats van transcórrer sis mesos, durant els quals les persones que ja n'eren adjudicatàries els podien haver ocupat i, de ben segur, molts d'ells s'haurien estalviat el pagament de rendes de lloguer o, si s'escau, haurien vist que la possibilitat d'emancipar-se es materialitzava després de molt de temps d'espera. Per tant, aquest retard de sis mesos dóna lloc a un cost econòmic, i també personal, per als adjudicataris que ja estaven en condicions d'ocupar els habitatges.

En vista d'això, el Síndic va traslladar a l'Ajuntament de Barcelona una sèrie de consideracions amb relació a aquest cas perquè les tingués en compte en futurs processos d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial, que són les següents:

1. Cal una planificació econòmica i temporal adequada que tingui en compte la necessitat d'ajustar al màxim la finalització de la construcció dels habitatges amb la finalització del procediment d'adjudicació, i sempre procurant que entre la data de celebració del sorteig i la data de lliurament dels habitatges no transcorri un període de temps excessiu.

Si és certa l'opinió de l'Ajuntament de Barcelona sobre el gran nombre de renúncies i la dificultat de trobar joves interessats en la promoció d'habitatges, com a causa per la qual els habitatges no s'havien pogut lliurar anteriorment, no s'entén el gran nombre de queixes que posen en evidència la dificultat de moltes persones per accedir a un habitatge a un preu assequible, de les quals els joves són un dels col·lectius més afectats.

2. Cal mantenir informades les persones afectades de les incidències que puguin afectar el lliurament dels habitatges.

Un altre cas en el qual també s'ha comprovat la situació d'impotència i d'incertesa en què es troben les persones afectades pel retard en el lliurament d'habitatges amb protecció oficial i per la manca d'informació suficient per part de l'Administració és el que plantegen els promotors de les queixes 01547/09, 01629/09, 01636/09, 01772/09, 01803/09, 01874/09, 01889/09, 01958/09, 01988/09 i 02145/09, que es queixaven, d'una banda, del retard en la construcció i el lliurament d'una promoció d'habitatges amb protecció oficial en règim de lloguer per a joves que promou l'Incasòl a la via Favència de Barcelona i, de l'altra, de la manca d'informació per part d'Adigsa respecte de la previsió de lliurament dels habitatges.

En aquest cas, el Síndic va haver de suggerir igualment al Departament de Medi Ambient i Habitatge, del qual depèn l'empresa pública Adigsa, la necessitat de mantenir degudament informades les persones afectades amb relació al decurs de les obres de construcció dels habitatges, al procediment d'adjudicació i respecte de qualsevol incidència relacionada amb la finalització i el lliurament dels habitatges.

3. Insuficiència de les borses d'habitatges públics

Ja fa molts anys que es constata que el parc públic d'habitatges protegits de què disposen les administracions públiques és insuficient per atendre la demanda de les persones que, per manca de recursos econòmics suficients, no poden accedir a un habitatge en el mercat lliure, per la qual cosa aquesta és una problemàtica que, malauradament, es repeteix any rere any.

A tall d'exemple, cal destacar la queixa 00306/09, plantejada per una veïna de Barcelona que resideix en un immoble que no disposa d'ascensor, la qual s'havia adreçat a l'Ajuntament de Barcelona per sol·licitar un habitatge protegit i adaptat a les seves necessitats de mobilitat reduïda, sense que encara no hagi tingut l'opció d'accedir a l'habitatge desitjat.

Com a resposta a la demanda d'informació del Síndic, el Patronat Municipal de l'Habitatge de Barce-

lona (PMHB) va lliurar un informe en el qual s'acreditava que la sol·licitud d'habitatge havia estat valorada i tinguda en compte i que ocupava el lloc 361 de la llista general d'espera, i el lloc 171 de la llista definitiva d'espera per a l'adjudicació d'un habitatge amb serveis per a la gent gran. Així mateix, el PMHB indicava que també s'havia informat la promotora de la queixa de la posada en funcionament del nou registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial de la ciutat de Barcelona i de la necessitat d'inscriure-s'hi per optar a l'adjudicació d'un habitatge amb protecció oficial.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va donar per finalitzades les actuacions amb relació a aquest assumpte perquè va entendre que l'Administració havia tingut en compte la sol·licitud d'habitatge d'aquesta veïna de Barcelona, a qui també s'havia facilitat una informació suficient tant amb relació a la posició que ocupava la seva sol·licitud en la llista d'espera com amb relació al nou sistema d'adjudicació d'habitatges protegits que s'havia establert a la ciutat de Barcelona.

No obstant això, tot i no constatar cap irregularitat en l'actuació administrativa, cal destacar que la manca de recursos públics disponibles ha impedit donar resposta a les necessitats d'habitatge d'aquesta senyora.

Un altre cas que cal ressaltar és el que va plantejar la promotora de la queixa 05407/08, una veïna de Cerdanyola del Vallès que es considerava víctima d'una situació d'assetjament immobiliari per part dels seus veïns, que, alhora, són propietaris de l'habitatge on ella resideix a títol de lloguer des de fa molts anys.

El Síndic va poder comprovar que des dels serveis socials i d'habitatge de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, s'havia orientat i informat degudament aquesta senyora amb relació a les sollicituds d'habitatge i als tràmits que havia de fer per obtenir determinats ajuts i prestacions socials que li permetessin millorar les seves condicions de vida.

Tot i així, pel que fa a la seva necessitat concreta d'habitatge, aquesta senyora es trobava amb la dificultat que disposa d'uns ingressos econòmics molt reduïts que no li permeten accedir a determinades opcions d'habitatge, com ara els habitatges socials que gestiona la borsa d'habitatge del municipi, integrada a la xarxa de mediació per al lloguer social, per mitjà de la qual es gestiona el lloguer d'habitatges de titularitat privada, que, tot i tenir uns preus inferiors als de mercat, encara continuen sent elevats per a determinades persones i col·lectius.

De la mateixa manera, els procediments d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial que en aquell moment s'estaven tramitant al municipi i en els quals la promotora d'aquesta queixa havia participat, tampoc no semblava que fossin una solució a la seva problemàtica. En primer lloc, perquè la quantia dels lloguers continuava essent excessivament elevada per a aquesta senyora d'acord amb els seus ingressos i, en segon lloc, perquè s'havia establert com a requisit per optar a determinats habitatges que la unitat familiar estigués integrada per un mínim de dues persones, la qual cosa comportava, de fet, l'exclusió de les persones que, com en aquest cas, viuen soles.

Val a dir que des dels serveis socials del municipi s'estava fent un esforç per orientar-la i ajudar-la a sol·licitar el reconeixement de la seva situació de dependència, com a pas previ per optar a altres ajuts i possibles solucions residencials.

De tot això se'n desprèn que, tot i haver-hi una actuació correcta de l'Administració, el parc públic d'habitatges protegits de què disposa l'Administració no permet donar resposta a les diverses problemàtiques d'accés a l'habitatge existents.

Finalment, en aquest apartat, cal posar de manifest que el Síndic ha pogut constatar que la dificultat amb què es troben moltes persones per accedir a un habitatge s'ha vist especialment agreujada aquest darrer any, com a conseqüència de les dificultats econòmiques de moltes unitats familiars, que, en molts casos, no els han permès d'afrontar el pagament de la quota hipotecària o del lloguer de l'habitatge.

La crisi econòmica fa més palesa la manca d'habitatge públic

Tot això ha comportat que moltes persones que fins ara no havien sol·licitat un habitatge amb protecció oficial ni tampoc ajuts econòmics per accedir o mantenir l'habitatge s'hagin vist obligades a adreçar-se a les administracions públiques per sol·licitar l'ajut necessari per satisfer les seves necessitats residencials.

A tall d'exemple, la queixa 03552/09 fa referència a la situació de necessitat en què es trobava una família de Sitges perquè el pare i la mare havien perdut el lloc de treball i es veien obligats a desallotjar l'habitatge de lloguer que havien ocupat, conjuntament amb els seus tres fills, perquè el propietari de l'habitatge havia presentat una demanda judicial de desnonament per manca de pagament de les rendes del

lloguer, alhora que els havia donat de baixa els subministraments bàsics.

Aquesta família havia sol·licitat a l'Ajuntament de Sitges l'adjudicació directa d'un dels habitatges amb protecció oficial en règim de lloguer que es promovien al municipi i, alhora, s'havia adreçat al Síndic per manifestar la seva preocupació davant el seu temor que l'Ajuntament no actués amb la celeritat necessària.

Després de les investigacions oportunes, es va poder comprovar que els serveis socials de l'Ajuntament de Sitges ja estaven analitzant amb detall la situació socioeconòmica en què es trobava aquesta família, a la qual ja s'havia informat que el sistema d'adjudicació dels habitatges protegits en què estaven interessats era el de sorteig, de manera que no era possible una adjudicació directa d'un d'aquests habitatges tal com aquesta família demanava.

Això no obstant, l'Ajuntament de Sitges va acordar concedir un ajut econòmic en favor d'aquesta família que li permetés pagar les despeses inicials habituals en la subscripció d'un nou contracte de lloguer d'habitatge.

Com a conclusió, aquesta institució vol insistir en la necessitat de continuar impulsant la promoció d'habitatges amb protecció oficial en tot el territori de Catalunya, i d'adjudicar aquests habitatges tenint en compte les diverses problemàtiques d'accés a l'habitatge existents. Així mateix, és imprescindible que les administracions públiques es dotin d'una borsa d'habitatges suficients per atendre situacions d'emergència social.

4. El dret a obtenir d'una forma entenedora els requisits del sorteig per accedir a un habitatge de protecció oficial

Per accedir als sorteigs d'habitatges amb protecció oficial (HPO) cal complir els requisits que es concreten en les bases. Tanmateix, quan l'Administració pública anuncia l'existència de la promoció d'habitatges per mitjà del butlletí municipal o bé mitjançant tríptics informatius, ha de ser igual de curosa que en les bases, ja que sovint el ciutadà accedeix a aquesta informació perquè és més fàcil de llegir i, a més, se li pressuposa un contingut veraç perquè l'ha redactat la mateixa Administració.

La institució ha rebut dues queixes significatives amb relació a aquesta manca de concreció dels requisits:

D'una banda, el Butlletí Municipal de Sant Andreu de la Barca va publicar l'existència de la promoció de trenta-tres habitatges de protecció oficial, un dels quals estava reservat a discapacitats. La promotora de la queixa 02169/08 es va creure víctima d'engany quan va presentar la seva sol·licitud acompanyada del certificat de l'ICASS (Institut Català d'Assistència i Serveis Socials), que acreditava la seva discapacitat, i va veure que en el moment del sorteig no es va adjudicar el pis de reserva perquè cap sol·licitant no havia acreditat que tenia mobilitat reduïda.

> **El material divulgatiu de les bases d'un sorteig ha de ser clar, entenedor i suficient**

L'Ajuntament va informar el Síndic que s'havia donat resposta a l'escrit que la sol·licitant va presentar en què exposava la seva disconformitat amb el sorteig mitjançant una entrevista personal amb la interessada i, d'altra banda, que la reserva era per a persones amb mobilitat reduïda perquè es tractava d'un pis adaptat.

El Síndic va concloure que l'actuació de l'Administració no havia estat irregular, ja que, certament, segons la normativa vigent, la reserva del 3% del volum total dels habitatges està destinada a persones amb mobilitat reduïda.

Tanmateix, atès que la informació publicada al butlletí municipal era equívoca, en tant que feia esment d'una reserva d'un pis adaptat per a discapacitats, es va suggerir que, a banda de donar resposta expressa a l'escrit que havia presentat la interessada, en convocatòries futures s'informés amb claredat (no tan sols en les bases sinó també en altres mitjans de divulgació com ara el butlletí municipal o en les mateixes sol·licituds per participar en el sorteig) dels requisits que cal acreditar per participar-hi i evitar així crear falses expectatives als interessats sobre la possibilitat d'accedir a un habitatge digne i adequat.

L'Ajuntament va respondre a la interessada, però a hores d'ara encara no ha comunicat al Síndic el seu parer sobre els suggeriments formulats.

Un altre cas similar fa referència a la queixa 03322/08 envers l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, en què l'interessat exposava la seva disconformitat amb l'eliminació de la seva sol·licitud de l'ordre de prelació de les persones afavorides per la compra d'un pis de protecció oficial per l'incompliment dels requisits econòmics que exigia la convocatòria.

Va presentar les al·legacions corresponents en què justificava que, segons l'extracte de les bases de la

convocatòria publicades per l'Ajuntament, amb els seus ingressos podia accedir fins i tot al pis més gran (i, per tant, més car) de la promoció. Això obeïa al fet que l'Ajuntament aplicava els coeficients previstos per calcular els ingressos familiars ponderats, de la qual cosa no s'informava a l'extracte de les bases.

Certament, un cop s'aplicava el coeficient als ingressos que s'havien justificat s'incomplien els requisits econòmics, per la qual cosa l'exclusió de l'interessat no era irregular. Tot i així, com que es va observar una manca d'informació entenedora sobre on es podien consultar les bases o bé quins eren els requisits per participar en la convocatòria, el Síndic va suggerir concretar al màxim els requisits que calia acreditar tant en les bases com en els tríptics informatius per evitar situacions com la viscuda.

D'altra banda, també es va suggerir que es donés una resposta més adequada a l'interessat i se l'informés de forma fonamentada del motiu pel qual s'havia exclòs la seva sol·licitud. L'Ajuntament va acceptar els suggeriments.

5. Ineficàcia dels convenis subscrits entre l'Administració i les entitats financeres

Una parella jove va formular una queixa (Q 05276/08) en què posava de manifest la dificultat amb què es trobava per obtenir el finançament aliè necessari per adquirir l'habitatge amb protecció oficial en règim de compravenda del qual havia estat adjudicatària.

Aquesta parella disposa d'una resolució de la Direcció General de Promoció de l'Habitatge per la qual se li reconeix el dret, d'una banda, a accedir a un préstec preferencial equivalent al 80% del preu de compravenda de l'habitatge i, de l'altra, a accedir a un segon préstec hipotecari per al finançament de l'entrada, amb les garanties i els criteris de l'entitat financera davant la qual presenti la resolució per un import màxim equivalent al 20% del preu de compravenda.

Tot i disposar de la resolució esmentada anteriorment, els promotors de la queixa de referència es van adreçar a nombroses entitats financeres, sense que cap accedís a concedir-los el préstec hipotecari sol·licitat.

En vista d'aquesta dificultat per obtenir finançament per a l'adquisició d'habitatges amb protecció oficial, en la qual es troben moltes persones que han estat adjudicatàries d'habitatges a la propietat dels quals no poden accedir perquè els bancs i les caixes són reticents a concedir préstecs hipotecaris per valor superior al 80% del valor de l'immoble, el Departament d'Economia i Finances i el Departament de Medi Ambient i Habitatge van subscriure un compromís amb les entitats financeres principals, que s'ha incorporat com a disposició transitòria tercera al conveni ja existent de 9 de juliol de 2008, per mitjà del qual es pretén afavorir l'adquisició d'habitatges amb protecció oficial.

> **Les entitats financeres no ajuden a l'accés a l'habitatge protegit, malgrat els avals de l'Administració**

Es va poder comprovar, però, que, un cop subscrit aquest compromís entre l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el sector financer, els promotors de la queixa es van adreçar de nou a les entitats financeres que ja havien visitat al·legant l'existència dels compromisos subscrits entre l'Administració i les principals entitats financeres, i tampoc no en van obtenir una resposta satisfactòria.

El cert és que, actualment, les entitats financeres ofereixen unes condicions de finançament d'acord amb els criteris de solvència que té establerts la mateixa entitat financera, sense fer cap distinció quan es tracta d'un habitatge amb protecció oficial i, fins i tot, obviant la normativa específica en matèria d'habitatges amb protecció oficial que, entre d'altres, regula els tipus d'interès aplicables, per exemple.

D'això se'n desprèn que les mesures que fins ara ha adoptat el Govern de la Generalitat de Catalunya per facilitar l'obtenció del finançament aliè necessari per adquirir un habitatge amb protecció oficial no han tingut l'eficàcia desitjada, raó per la qual caldria valorar la necessitat d'adoptar altres mesures més efectives.

6. Manca de pressupost per atendre les demandes d'ajut per al pagament del lloguer

El Síndic ha rebut enguany un nombre considerable de queixes (entre d'altres, Q 00775/09, Q 01507/09 i Q 02771/09) de persones que han sol·licitat els ajuts per al pagament del lloguer a arrendataris en risc d'exclusió social per motius residencials que convoca anualment el DMAH i han rebut una resolució administrativa en la qual se'ls indica que l'Administració desestima la seva sol·licitud d'ajuts perquè, tot i haver acreditat el compliment dels requisits establerts en les bases de la convocatòria, s'ha exhaurit la partida pressupostària que va preveure l'Administració.

El sentiment de frustració amb què es troben aquestes persones davant una resolució d'aquest tipus és certament molt gran, atès que es tracta de persones que disposen d'ingressos econòmics molt reduïts i tenen veritables dificultats per poder assumir el pagament de les rendes del lloguer, raó per la qual havien dipositat la seva esperança en la percepció d'aquests ajuts.

Aquestes persones exposen el seu malestar davant el que consideren una actuació incorrecta de l'Administració a l'hora de preveure les necessitats d'habitatge i de determinar el pressupost necessari per atendre totes les sol·licituds que compleixen els requisits.

Val a dir que, des d'un punt de vista estrictament jurídic i administratiu, no hi ha cap irregularitat en l'actuació administrativa, en la mesura que totes les convocatòries d'ajuts per al pagament del lloguer estan condicionades a l'existència de la dotació pressupostària que s'hagi aprovat per atendre les sol·licituds d'ajuts. Així doncs, un cop s'esgota el pressupost establert, l'Administració es veu en l'obligació de desestimar les sol·licituds pendents, encara que compleixin els requisits, sense que d'això es pugui derivar l'existència de cap irregularitat en l'actuació de l'Administració i així es va indicar a les persones que s'havien adreçat a la institució.

La denegació d'ajuts per manca de pressupost genera molta frustració en qui hi té dret

Això no obstant, en vista d'aquesta problemàtica, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici (A/O 01396/09) per analitzar la suficiència de les partides pressupostàries previstes amb la finalitat d'ajudar les persones amb ingressos econòmics reduïts a assumir les rendes del lloguer dels habitatges que ocupen.

De les dades facilitades pel Departament de Medi Ambient i Habitatge resulta que en la convocatòria d'ajuts per al pagament del lloguer per a arrendataris en risc d'exclusió residencial corresponent a l'any 2008, es va presentar un nombre total de 32.419 sol·licituds, de les quals 9.482 no van poder ser ateses per manca de pressupost, la qual cosa significa gairebé un 30% del nombre total de sol·licituds presentades, una xifra certament elevada.

Tot i evidenciar els esforços del Govern de la Generalitat de Catalunya per impulsar aquestes línies d'ajuts, adreçades a garantir l'accés a l'habitatge dels col·lectius més vulnerables –la qual cosa es veu reflectida en l'increment notable del pressupost destinat a satisfer el pagament d'aquests ajuts que s'ha produït en els darrers anys–, es constata la insuficiència de les partides pressupostàries previstes per garantir el dret de totes les persones a fer efectiu el dret a un habitatge digne i adequat, reconegut a l'article 47 de la Constitució espanyola i també a l'article 47 del vigent Estatut d'autonomia de Catalunya, que, a més, imposa l'obligació als poders públics de prestar una atenció especial als joves i als col·lectius més necessitats a l'hora de facilitar-los l'accés a l'habitatge.

Per aquest motiu, i en la mesura que aquests ajuts van adreçats a les persones que tenen més dificultats per assumir el pagament del lloguer i que, d'altra banda, tampoc no han pogut accedir a un habitatge amb protecció oficial per l'escassa oferta d'habitatge protegit existent, el Síndic ha suggerit al Departament de Medi Ambient i Habitatge que porti a terme les actuacions que escaiguin perquè, amb vista a futures convocatòries d'ajuts, s'incrementi la dotació pressupostària en quantia suficient per poder atendre totes les sol·licituds de subvenció que acreditin el compliment dels requisits establerts en les bases de la convocatòria.

D'altra banda, val a dir que, pel que fa als ajuts personalitzats a l'allotjament, que també convoca el Departament de Medi Ambient i Habitatge, d'acord amb la informació facilitada per l'Administració, resulta que mai no s'ha denegat cap sol·licitud per manca de pressupost suficient, la qual cosa també s'ha de valorar positivament, ja que aquests ajuts estan destinats a donar resposta a les situacions més urgents, en les quals els sol·licitants dels ajuts estan en risc de perdre l'habitatge de lloguer o de compravenda on resideixen per no haver pogut fer front al pagament de les darreres rendes del lloguer o les quotes del préstec hipotecari.

Actuacions més significatives	
Codi	**Assumpte**
A/O 02166/09	La renda bàsica d'emancipació
Q 04885/08 Q 01547/09 Q 01629/09 Q 01636/09 Q 01772/09 Q 01803/09 Q 01874/09 Q 01889/09 Q 01958/09 Q 01988/09 Q 02145/09	Retards en el lliurament d'HPO adjudicats pel sorteig
Q 00306/09 Q 05407/08 Q 03552/09	La insuficiència de les borses d'habitatges públics

Q 02169/08 Q 03322/08	Bases del sorteig
Q 05276/08	Convenis amb les entitats financeres
A/O 01396/09 Q 01507/09 Q 02771/09	Sobre la manca de pressupost

13.5. La conservació i l'habitabilitat dels habitatges

D'acord amb la normativa urbanística i d'habitatge vigent, són els propietaris els que han de mantenir els edificis i els habitatges en les degudes condicions de conservació i d'habitabilitat, i amb aquesta finalitat, han de dur a terme les actuacions de manteniment i de rehabilitació que escaiguin.

Davant l'evident dificultat que pot significar portar a terme determinades obres de rehabilitació per part dels propietaris que no disposen d'ingressos econòmics suficients, l'Administració de la Generalitat de Catalunya i també alguns ajuntaments ofereixen línies d'ajuts per a l'execució d'obres de rehabilitació i de supressió de barreres arquitectòniques, sempre que es tracti de residències habituals i s'acrediti que els propietaris no disposen d'ingressos econòmics suficients per assumir la totalitat del cost econòmic de les obres.

En aquests casos, s'han detectat diverses problemàtiques que s'exposen a continuació.

1. La necessària agilitat en la tramitació dels ajuts

Ja fa anys que el Síndic rep queixes amb relació al retard per part del Departament de Medi Ambient i Habitatge (DMAH) a l'hora de resoldre les sol·licituds d'ajuts de rehabilitació i a l'hora d'ordenar el pagament dels ajuts que correspongui.

Val a dir que enguany no ha estat una excepció, atès que s'han continuat rebent i tramitant queixes (entre d'altres, Q 05026/08, Q 05324/09, Q 02790/09 i Q 03074/09) referides tant al retard de l'Administració a l'hora de resoldre de forma definitiva la sol·licitud d'ajuts, com a la manca de pagament de l'ajut un cop ja s'havia dictat una resolució favorable al ciutadà.

En aquests casos, quan el Síndic ha demanat explicacions al DMAH respecte de la queixa del ciutadà, l'Administració ha resolt aquell expedient que estava paralitzat sense motiu aparent o ha ordenat el pagament de l'ajut corresponent, segons el cas, sense que hagi estat necessari cap suggeriment ni recordatori legal per part del Síndic.

Així mateix, s'ha constatat que el DMAH ha arxivat diversos expedients d'ajuts de rehabilitació perquè ha considerat que el ciutadà havia desistit de la seva sol·licitud d'ajuts per no haver presentat la documentació requerida per l'Administració quan realment no hi havia la voluntat de desistir de la subvenció.

Així es va poder comprovar en la queixa 05668/08, relativa a la sol·licitud de subvenció d'una comunitat de propietaris de Barcelona, que després de presentar l'any 2006 la documentació requerida per l'Administració, gairebé dos anys després va rebre una notificació d'arxivament de l'expedient per desistiment per no haver aportat una suposada documentació que la comunitat de propietaris acredita documentalment que va presentar.

En aquest cas, el Síndic ha suggerit al DMAH que revisi l'expedient de referència i, així mateix, li ha indicat que no sembla adequat que l'Administració adopti una posició excessivament formalista, en el sentit de declarar el desistiment d'una sol·licitud d'ajuts, sense haver analitzat prèviament si s'ha produït un error de comunicació i/o de comprensió pel que fa a la documentació que cal presentar o, si s'escau, alguna confusió en relació amb la documentació presentada.

En un cas molt similar, relatiu a la queixa 01172/09, presentada per una comunitat de propietaris de Cerdanyola del Vallès per la disconformitat amb la declaració de desistiment acordada pel DMAH envers una sol·licitud de subvenció presentada l'any 2004 per a la realització d'obres de rehabilitació, el Síndic ha suggerit a l'Administració que revisi l'expedient perquè entén que quan el representant de la comunitat va presentar la documentació requerida per l'Administració, aquesta encara no havia resolt sobre el desistiment, de manera que seria aplicable el que preveu l'article 76.3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que determina que cal admetre l'actuació de l'interessat, la qual produirà els seus efectes legals, quan es produeixi abans o dins del mateix dia que es notifiqui la resolució en la qual es tingui per transcorregut el termini.

Un altre cas que cal destacar és el que va plantejar la promotora de la queixa 01702/09, mare d'un fill que, com a conseqüència d'un accident de trànsit recent, pateix una lesió medul·lar amb tetraplegia traumàtica, i es veu amb la necessitat d'instal·lar, amb caràcter d'urgència, un ascensor a l'habitatge familiar.

Aquesta senyora plantejava el fet que, per poder accedir a les subvencions que convoca el DMAH per a

la instal·lació d'ascensors, cal disposar, amb caràcter previ a l'inici de les obres, del test de l'edifici (TEDI) i aquest TEDI només es pot sol·licitar un cop s'obre la convocatòria.

La normativa aplicable només preveu una excepció a la impossibilitat de començar a executar les obres sense haver sol·licitat i obtingut prèviament el TEDI, quan es tracta d'obres que hagin estat iniciades per raons de risc greu i imminent, degudament acreditat.

Aquesta normativa no preveu cap solució per a les situacions en què no es pugui demorar l'execució de les obres de rehabilitació per motius de caràcter social, raó per la qual el Síndic va suggerir al DMAH la necessitat d'establir un procediment més àgil d'obtenció del TEDI, per donar resposta a les necessitats de les persones i les comunitats de veïns que acreditin que, per motius de caràcter social, no poden demorar l'execució de les obres de rehabilitació fins que s'obri la propera convocatòria per sol·licitar el TEDI.

Aquest suggeriment ha estat acceptat pel DMAH, que ha comunicat que en el nou pla d'habitatge en què s'està treballant ja està previst donar-hi solució.

Un altre tema exposat a la institució ha estat el que planteja la queixa 03571/08. En aquest cas, la interessada va presentar la sol·licitud d'ajut el 31 de maig de 2006. De la documentació aportada semblava clar que les obres s'havien iniciat uns dies abans de l'obtenció del certificat de l'informe intern d'idoneïtat. L'Administració no va detectar aquest error i no tan sols va notificar l'atorgament de la subvenció, sinó que un any més tard va demanar a la interessada que aportés un "certificat d'acreditació de la solidesa estructural de l'edifici" que li va comportar un cost de 230 euros.

Finalment, el 21 de juliol de 2008 es va dictar una resolució que deixava sense efecte l'atorgament de la subvenció per haver iniciat les obres abans de l'atorgament de l'informe intern d'idoneïtat.

En aquest cas, i atès que aquest defecte es podia haver detectat en un primer moment, el Síndic va suggerir que es prenguessin les mesures necessàries per informar el ciutadà de forma clara dels requisits que calia complir per ser beneficiari de les subvencions i resoldre d'una manera més ràpida i àgil les sollicituds que no complien un requisit tan objectiu i fàcilment constatable com aquest.

El Departament va informar que s'havien incrementat les sessions formatives per al personal de les oficines locals d'habitatge i que aquestes sessions s'havien anat produint de manera periòdica i incidien en la resolució de dubtes i problemes de tramitació. Així mateix, s'havia acordat un calendari per a la ràpida resolució dels expedient amb l'objectiu de detectar les mancances des del mateix inici de la tramitació.

Pel que fa a la queixa 03363/07, els interessats havien demanat un ajut per a la rehabilitació i per a la supressió de barreres arquitectòniques, ja que la sollicitant tenia reconegut un alt grau de discapacitat (física i psíquica). Un cop presentats tots els documents necessaris, van obtenir el resultat positiu de l'informe d'idoneïtat tècnica i, posteriorment, van iniciar les obres.

Davant la denegació de la subvenció per exhauriment pressupostari de l'exercici 2005, van presentar de nou la sol·licitud de subvenció l'any 2006 i, en aquest cas, se'ls va denegar perquè entenien que les obres no es podien considerar protegibles, ja que finalment no s'havia instal·lat un ascensor, sinó un elevador o plataforma elevadora.

La denegació d'un ajut després de les obres, quan s'havia concedit abans de fer-les, vulnera el principi de seguretat jurídica

El Departament va informar que la subvenció havia estat gestionada de manera correcta per ambdues parts (l'Administració i el ciutadà) i que la plataforma elevadora no s'ajustava a les disposicions aplicables de la directiva del Parlament Europeu i del Consell sobre ascensors

En aquest cas, el Síndic va recordar al Departament que l'actuació de l'Administració havia de respectar els principis de bona fe i de confiança legítima (art. 3.1 de la Llei 30/1992) i que la interessada havia fet les obres d'instal·lació –tot i no disposar de suficients recursos econòmics– amb la confiança del contingut de l'acte administratiu en què se li reconeixia expressament que la seva actuació era subvencionable per part de l'Administració pública.

Per això, el Síndic va suggerir que es revisés l'expedient de referència, ja que el dret a l'atorgament d'un ajut a una persona que pateix una discapacitat legalment reconeguda i amb ingressos econòmics baixos i que va dur a terme unes determinades obres per adaptar l'habitatge habitual a la seva situació de mobilitat reduïda, no es pot denegar per un canvi d'interpretació del que ja es va considerar subvencionable i, a més, ni tan sols és un criteri uniforme entre les administracions.

El Departament va assenyalar que s'havia revisat l'expedient i s'havia acordat el reconeixement del dret a la subvenció a la persona interessada.

El ciutadà té dret al procediment i aquest dret es va vulnerar en la queixa 03101/08, en què una comunitat de propietaris de Cornellà de Llobregat exposava la seva disconformitat davant la manca de tramitació de la sol·licitud de subvenció per a la instal·lació d'un ascensor que es va presentar el 9 de desembre de 2004 a l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat.

La sol·licitud no es va tramitar, ja que s'havia presentat en un període en què provisionalment restava suspesa l'admissió de sol·licituds. Tanmateix, en aquell cas, la sol·licitud es va presentar i el registre d'entrada de l'Ajuntament la va acceptar. La comunitat de propietaris no va rebre cap tipus de comunicació posterior fins que l'any 2008 va ser informada que l'expedient mai no s'havia tramitat.

El Síndic, davant aquesta manca d'informació i atès que la sol·licitud esmentada havia estat admesa per l'Ajuntament i traslladada al Departament, va recordar l'obligatorietat de seguir el procediment administratiu i de dictar resolució expressa en tot tipus de procediment amb el deure de notificar la resolució. També va recordar a l'Administració que ha de donar impuls d'ofici als procediments en tots els tràmits i que està obligada a adoptar les mesures necessàries per remoure els obstacles que impedeixin, dificultin o endarrereixin l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte dels seus interessos legítims.

En aquest cas, el Síndic va considerar que si l'Administració no podia admetre la sol·licitud a tràmit perquè la presentació estava provisionalment suspesa, tenint en compte l'excepcionalitat de les circumstàncies, hauria d'haver estat encara més diligent a comunicar al ciutadà la inadmissió de la sol·licitud i a informar-lo en aquell mateix escrit del règim jurídic aplicable a la situació concreta.

Per això, el Síndic va suggerir que, tenint en compte l'excepcionalitat de la situació, es procedís a tramitar la sol·licitud que havia presentat la comunitat l'any 2004. El suggeriment no va ser acceptat.

En definitiva, i com a resum, cal, d'una banda, posar de manifest la necessitat d'agilitar la resolució de les sol·licituds d'ajuts de rehabilitació i el pagament i, de l'altra, advertir que una posició excessivament formalista i rigorista per part de l'Administració a l'hora de resoldre les sol·licituds de subvenció pot arribar a ser restrictiva dels drets dels ciutadans.

No s'ha d'oblidar que, quan el ciutadà reclama el pagament de l'ajut endarrerit a l'Administració, el que pretén és rescabalar-se d'un import econòmic que ja ha hagut d'avançar prèviament per poder executar les obres i que sovint comporta un esforç econòmic molt important per a les persones i les famílies.

2. La construcció i la conservació del parc públic d'habitatges

Al Síndic s'adrecen sovint persones que han estat adjudicatàries d'habitatges amb protecció oficial, ja sigui en règim de lloguer o de compravenda, que es queixen davant l'existència de defectes en la construcció i en els acabats en els habitatges de nova construcció que se'ls ha lliurat.

Aquest és el cas plantejat per la promotora de la queixa 00411/09, que manifestava que l'entitat REGESA no havia donat resposta a les reclamacions que ella i altres veïns d'una promoció d'habitatges protegits de nova construcció en règim de lloguer havien fet per sol·licitar la reparació dels defectes de construcció i d'acabats existents, i la resolució de determinades anomalies.

Arran de la intervenció del Síndic, REGESA va donar resposta expressa i detallada a les peticions efectuades pels veïns i va fer constar de forma clara la seva posició a aquest respecte: en uns casos, en la línia de considerar que no calia dur a terme cap actuació, bé perquè no calia o bé perquè era una qüestió que corresponia decidir als veïns, i en d'altres, en la línia d'assumir la responsabilitat que li pertocava i endegar les actuacions necessàries per reparar els defectes existents i resoldre les problemàtiques denunciades pels veïns.

> **En l'aplicació de la normativa també cal tenir en compte l'entorn per garantir l'habitabilitat dels habitatges**

Una altra queixa que cal destacar és la que van plantejar uns arrendataris d'uns habitatges amb protecció oficial en règim de lloguer, promoguts per l'Incasòl, a Sant Quirze de Besora (Q 01915/07). Els arrendataris demanen des de fa anys una solució a la problemàtica d'aïllament dels habitatges de nova construcció que els van adjudicar, ja que els veïns han estat assumint, des de fa temps, el pagament d'un elevadíssim cost en concepte de subministrament elèctric, derivat de l'ús d'escalfadors elèctrics per intentar pal·liar el fred que passen en aquests

habitatges, on les temperatures arriben, a l'interior, a 6° i 7° C, presumiblement a causa d'una construcció defectuosa dels habitatges. Aquesta queixa actualment encara està en tramitació perquè l'Administració encara no ha resolt la problemàtica denunciada pels veïns.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03363/07 Q 03101/08 Q 05026/08 Q 05324/09 Q 05668/08 Q 01172/09 Q 01702/09	Manca d'agilitat en la tramitació dels ajuts
Q 01915/07 Q 00411/09	La conservació d'habitatges públics

13.6. Intervenció en l'edificació i la protecció de la legalitat urbanística

1. El problema recurrent de les execucions subsidiàries, les mesures cautelars i els retards injustificats

Són nombroses les queixes tramitades relatives a la manca d'actuació dels ajuntaments per impulsar d'ofici la tramitació dels expedients de protecció de la legalitat urbanística i d'ordres d'execució.

L'exercici d'ambdues potestats urbanístiques és preceptiu per a les corporacions, que estan obligades, d'acord amb la llei, a activar els mecanismes establerts normativament per restaurar la realitat física alterada l'ordre jurídic vulnerat, i per obligar els propietaris al compliment dels deures d'ús, conservació i rehabilitació de tota classe de terrenys, construccions i instal·lacions.

Davant l'incompliment injustificat de la persona infractora d'executar les resolucions emeses per l'Administració, aquesta està habilitada per acordar-ne l'execució subsidiària, sens perjudici de la imposició de multes coercitives. L'activitat administrativa, doncs, no s'esgota en l'emissió de la resolució pertinent, sinó que ha d'actuar de forma necessària fins que sigui executiva i adoptar les mesures provisionals escaients per garantir l'eficàcia de la resolució final.

L'Ajuntament de Barcelona va ser l'administració objecte de la queixa 04971/06, tramitada per les denúncies presentades per una veïna de Barcelona en relació amb la manca de compliment del propietari de l'edifici on resideix a títol d'arrendament dels deures legals de conservació i manteniment que li corresponen.

> **Sovint la multa coercitiva no és suficient per garantir el compliment de la legalitat urbanística**

En aquest cas, el Síndic va recordar a l'Ajuntament que quan els propietaris no compleixen voluntàriament els deures legals, pot adoptar una sèrie de mesures d'execució forçosa. En aquest sentit, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona la possibilitat que adoptés la imposició de multes coercitives i també la possibilitat d'acordar l'execució subsidiària, és a dir, que l'Ajuntament portés a terme directament les obres necessàries, amb càrrec al propietari.

Com a resposta al suggeriment, l'Ajuntament de Barcelona va indicar que havia reiterat l'ordre de conservació dictada i que, davant la manca de compliment, havia imposat una primera multa coercitiva, alhora que havia advertit el propietari de l'immoble que en cas que continués sense complir amb els seus deures legals se li imposaria una nova multa coercitiva, d'import superior. L'Ajuntament de Barcelona també va comunicar que, de moment, no tenia previst acordar execució subsidiària amb relació a aquest cas.

Pel que fa a queixa 02581/07, el Síndic va instar l'Ajuntament de Tossa de Mar a adequar la seva actuació a la normativa urbanística en matèria de protecció de la legalitat urbanística i a impedir l'ús d'un habitatge que no disposava de la llicència de primera ocupació preceptiva per causes imputables a la propietat de la finca, ja que aquesta no havia complert el requeriment efectuat per l'Administració perquè aportés la documentació complementària i justificativa que les obres que havia dut a terme complien les condicions de la llicència. L'Ajuntament va acceptar la recomanació i va prendre les mesures següents: iniciar un expedient d'execució forçosa mitjançant la imposició de multes coercitives; traslladar l'acord al Registre de la propietat perquè es fessin les anotacions pertinents per donar publicitat a aquest acord i notificar el fet a les companyies subministradores d'aigua i d'electricitat per evitar el subministrament a l'habitatge mitjançant el comptador d'obra.

També n'és un exemple paradigmàtic l'actuació de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat. L'any

2003 els serveis tècnics de l'Ajuntament van detectar l'existència d'una construcció il·legal i il·legalitzable. En la tramitació de la queixa, que es va iniciar l'any 2006, el Síndic va suggerir en diverses ocasions a l'Administració que activés els mecanismes de restauració de la realitat física alterada i l'ordre jurídic infringit. Així mateix, li va recordar el caràcter preceptiu de l'exercici de la protecció de la legalitat urbanística i els preceptes de compliment obligat de la Llei 30/1992, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en la tramitació dels expedients (Q 03513/06).

Igualment, va recordar que les administracions públiques, en exercici de les seves funcions, han d'actuar amb plena submissió a la llei i a la resta de l'ordenament jurídic, i el compliment del principi de legalitat és una base fonamental per garantir la seguretat jurídica i la confiança legítima dels ciutadans vers els poders públics. Alhora, la seva actuació ha de complir el principi d'eficiència.

Malgrat haver reiterat nombroses vegades els suggeriments formulats, l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat va fer constar que l'expedient de protecció de la legalitat urbanística incoat estava caducat i l'acció de restauració de la realitat física alterada i l'ordre jurídic vulnerat havien prescrit, motiu pel qual arxivava les actuacions i el volum edificat esdevé inatacable.

> **La bona administració exigeix que un ajuntament no pot deixar prescriure una acció urbanística**

El Síndic va exposar que no és admissible que l'Administració tingués coneixement d'una situació de vulneració de l'ordenament urbanístic i que tot i els continus escrits presentats tant per la persona denunciant com des d'aquesta institució, no s'haguessin activat els mecanismes de restaurar l'ordre jurídic vulnerat i la realitat física alterada.

D'altra banda, la manca d'actuació de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat i l'incompliment de les seves obligacions en matèria de protecció de la legalitat urbanística que ha ocasionat la prescripció de la infracció suposen un funcionament anormal del servei públic que pot donar lloc a la responsabilitat patrimonial de l'Ajuntament dels possibles danys que amb la seva actuació ha pogut causar als veïns.

2. El caràcter excepcional de la utilització del règim provisional d'ús del sòl

La tramitació de la queixa 00569/09, presentada per uns veïns de Badalona amb referència a l'existència de diversos locals d'oci nocturn a la finca denominada Cordeleria Domènech va comportar que el Síndic fes unes reflexions a l'Administració sobre el règim d'ús provisional del sòl.

El sòl on s'ubiquen les activitats esmentades més amunt es troba qualificat de sistema d'aparcaments d'àmbit general clau 5c, d'acord amb el Pla especial de la façana marítima, aprovat definitivament el 6 de novembre de 1986. S'inclou en l'àmbit d'actuació aïllada AA9 per desenvolupar el planejament segons el sistema d'actuació per expropiació.

En data 30 de juliol de 2001 es va signar un conveni entre l'Ajuntament i la propietat de la finca mitjançant el qual s'acordava que, mentre no es dugués a terme l'expropiació de la finca es faria una utilització mixta i a precari de l'immoble. Es va motivar la utilització del sòl contrària als usos determinats pel planejament però emparada en el règim d'ús provisional del sòl en el apartat VI: "La singularitat dels espais de la peça i la seva ubicació enfrontada al mar, fa pensar en un destí temporalment més adient que el simple enderroc i l'ocupació amb aparcament de superfície". Així mateix, s'esmentava la possibilitat que l'Ajuntament plantegés un canvi en l'ús del sòl que s'adeqüés a la realitat de l'entorn.

El Síndic va exposar a l'Ajuntament de Badalona que, tot i que l'ordenament jurídic admet un ús provisional del sòl, sempre que no hagi de dificultar l'execució del planejament, les determinacions establertes en les figures de planejament municipal neixen per ser observades de manera obligatòria, per traspassar el paper i convertir-se en la realitat de l'ordenació territorial del municipi per mitjà de l'execució del planejament. El règim d'ús provisional del sòl es configura com una situació d'excepcionalitat al règim general, a fi de crear una garantia davant la inexecució del planejament, motiu pel qual la seva utilització per permetre usos del sòl que serien contraris als usos establerts pel planejament no pot anar més enllà de la mera provisionalitat i excepcionalitat, tant en el contingut com en l'extensió temporal.

Així mateix, va recordar a l'Administració que l'autorització municipal d'usos provisionals del sòl ha de seguir el procediment establert en l'article 54 del Decret legislatiu 1/2005, de 26 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme de Catalunya i l'article 62.5 del Reglament que la desplega. El Síndic està pendent de la resposta de l'Ajuntament.

3. L'actuació municipal en els infrahabitatges

Davant d'obres, de canvis d'usos de local a habitatge i de manca de conservació i de manteniment dels edificis, les reaccions tèbies dels ajuntaments i l'exercici poc decidit i convençut de les seves competències en matèria de protecció de la legalitat urbanística no solament tenen efectes negatius en la protecció de l'ordenament urbanístic, sinó que, en alguns casos, també tenen implicacions serioses en el dret a l'habitatge. Els ajuntaments han de tenir més cura del que és habitual quan aquestes infraccions o il·legalitats comportin l'ús d'un habitacle que no compleix les condicions d'habitabilitat que es consideren necessàries perquè sigui digne i adequat.

La Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge, defineix l'infrahabitatge com aquell immoble que, tot i que no té cèdula d'habitabilitat ni compleix les condicions per obtenir-la, es destina a habitatge. Les administracions competents han d'impulsar polítiques orientades per eradicar els infrahabitatges i han de vetllar per evitar-ne la transmissió o la cessió.

Les mesures que pot prendre un ajuntament quan, arran d'un expedient de protecció de la legalitat urbanística, té coneixement de l'existència d'un infrahabitatge, sense ànim de ser exhaustiu, poden ser:

- Tramitar l'expedient de protecció de la legalitat urbanística. Si es tracta d'una actuació il·legalitzable, ordenar l'adopció de les mesures necessàries per assegurar l'execució de l'ordre de restauració de la realitat física alterada.

- Exercir les competències que la Llei urbanística atorga als ajuntaments per exigir als propietaris el compliment dels seus deures legals quant a l'ús, la conservació i la rehabilitació de terrenys, construccions i instal·lacions.

- En cas d'incompliment de les resolucions municipals, executar-les forçosament.

- Tramitar la declaració d'infrahabitatge i acordar la inscripció en el Registre de la Propietat tant de la declaració com de les limitacions d'ús que se'n derivin.

- Pel que fa a les persones allotjades en aquests habitacles, procurar-ne el reallotjament.

El Síndic ha recordat l'existència d'aquests instruments de control i d'intervenció a l'Ajuntament de Barcelona i al d'Olesa de Montserrat amb motiu de les queixes 03908/08 i 02167/08.

La queixa 03908/08 va ser presentada per la família llogatera d'un habitatge que no compleix les condicions d'habitabilitat, ja que no gaudeix de prou cabal d'aigua corrent i té humitats, entre altres problemes. Els interessats han demanat un habitatge de protecció oficial però no compleixen els requisits perquè el seu cas sigui considerat d'emergència social. L'Ajuntament de Barcelona, com a resposta al recordatori del Síndic, ha adreçat una ordre d'obres de conservació al propietari de l'habitatge.

> **Els ajuntaments han d'intervenir de manera decisiva en l'eradicació dels infrahabitatges**

Quant a la queixa 02167/08, la va presentar un veí que havia denunciat a l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat que a l'edifici on resideix havien fet obres per transformar uns locals en habitatges sense llicència de l'Ajuntament. L'Ajuntament havia iniciat un expedient de protecció de la legalitat urbanística, però amb molt de retard, sense prendre cap resolució i sense adoptar cap mesura provisional que assegurés l'execució de la resolució municipal. Mentrestant, arran de les obres il·legals de condicionament, en un d'aquests locals s'havien instal·lat uns llogaters. L'Ajuntament va acceptar el recordatori del Síndic i va informar que:

- Tot i que va haver d'arxivar l'expedient de protecció de la legalitat urbanística per haver transcorregut més de sis mesos des que es va iniciar sense que s'hagués dictat resolució, és a dir, per haver caducat, l'havia reiniciat en tant que la infracció no havia prescrit.

- Havia acordat iniciar el procediment contradictori de declaració d'infrahabitatge, d'inscripció d'aquesta declaració en el Registre de la Propietat i d'establiment d'actuacions per corregir aquesta situació, incloent-hi la clausura, d'acord amb l'article 44 de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

4. Construccions il·legals per satisfer la necessitat d'habitatge

En alguna de les queixes rebudes, els interessats han mostrat el seu desacord amb els procediments de protecció de la legalitat urbanística oberts contra ells per obres il·legals, i han justificat la seva actuació en el fet que havien de satisfer la seva necessitat d'habitatge. L'epígraf anterior ha donat compte de la transformació de locals en habitatges. Actualment, aquesta actuació s'està estenent en molts municipis de Catalunya.

Un dels paràmetres urbanístics que regulen l'edificació i els usos continguts en el planejament municipal

és la densitat d'habitatge per sector. Aquesta norma té com a finalitat preservar la qualitat de vida de les ciutats en tant que relaciona els habitatges i els seus residents amb els equipaments i els serveis que els seran necessaris i les zones verdes i els espais lliures adequats per al seu oci. Així s'evita la densificació d'habitants i els problemes que això pot comportar.

La normativa urbanística dels ajuntaments, continguda en els plans municipals, obliga tant els particulars com l'Administració. Els particulars, perquè han d'edificar d'acord amb els límits que preveuen aquests plans, i l'Administració, perquè està obligada per llei a fer enderrocar el que contravé el planejament municipal. D'altra banda, el Text refós de la Llei d'urbanisme diu que són nul·les de ple dret les reserves de dispensació que contenen els plans urbanístics i les ordenances urbanístiques municipals, i també les que concedeixin les administracions públiques al marge d'aquests plans i ordenances.

Aquesta és la informació que el Síndic va trametre al promotor de la queixa 03315/08 (transformació il·legalitzable d'un local en habitatge per allotjar una persona amb una discapacitat). Tot i entendre els motius pels quals aquesta persona podia necessitar fer aquest canvi d'ús, s'ha de tenir en compte que la llei no permet que es dispensi els particulars del compliment del règim urbanístic dels terrenys, siguin quines siguin les raons de fons. Hi ha altres mitjans per canalitzar les necessitats d'habitatge. En aquest sentit, el Síndic va aconsellar la persona interessada que es posés en contacte amb els serveis socials municipals, que valoraran les seves circumstàncies i podran orientar-la sobre la manera més adequada de resoldre-les.

Aquest mateix consell el va adreçar el Síndic als responsables de l'ampliació il·legalitzable d'una construcció en sòl no urbanitzable amb la finalitat d'aixoplugar tota una família de tres generacions d'escassos recursos econòmics (Q 04154/09).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03513/06 Q 04971/06 Q 04949/07 Q 02581/07 Q 03526/08	Manca d'execució subsidiària municipal
Q 00569/09	Utilització del règim provisional del sòl
Q 02167/08 Q 03908/08	L'actuació municipal en els infrahabitatges
Q 03315/08 Q 04154/09	Construccions en sòl no urbanitzable

13.7. Relacions amb les administracions

Les relacions amb els dos departaments del Govern que tenen competències en aquesta àrea (Política Territorial i Obres públiques, i Medi Ambient i Habitatge), ha estat fluida, sense que això sigui excusa per a alguns retards poc justificats en la tramesa d'informació.

Amb la Secretaria d'Habitatge hi ha hagut reunions periòdiques en matèria de renda bàsica d'emancipació, per supervisar la seva tasca, d'una banda, i per col·laborar en la millora dels processos de gestió entre Departament i Ministeri, de l'altra. Pel que fa al Departament de Medi Ambient i Habitatge, s'han mantingut reunions periòdiques de repàs de la situació dels expedients i s'han millorat sensiblement els terminis de resposta amb relació a exercicis anteriors. Quant al Departament de Polítiques Territorials i Obres Públiques, hi ha hagut molta fluïdesa de relacions i pocs endarreriments en les respostes.

Pel que fa als ajuntaments, la relació és, com segurament no pot ser d'una altra manera, diversa, plural, amb una majoritària posició defensiva dels ens locals, segurament derivada de la complexitat dels processos urbanístics i de les pors a qui exerceix l'acció pública, especialment en matèria de convenis urbanístics.

En aquest camp, cal ser especialment curós a l'hora de garantir l'accés dels ciutadans a la informació. Al llarg del text s'ha explicat la queixa contra l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès, per haver denegat l'accés a un conveni urbanístic a l'associació de veïns del municipi. En aquest cas, s'ha pogut veure la col·lisió entre la voluntat política del govern municipal de donar resposta a un recurs de reposició presentat pels interessats (voluntat constatada arran d'una visita a l'Ajuntament) amb la negativa del secretari municipal de fer-ho sobre la base d'arguments de legalitat no compartits pel Síndic.

Aquestes situacions poden complicar enormement les relacions del Síndic amb aquesta administració i, a més, no ajuden a la creació de la necessària confiança dels administrats en els seus representants polítics en una matèria tan sensible com ara els convenis urbanístics, en tant que expressió màxima de la discrecionalitat en el camp de l'ordenació territorial.

D'altra banda, la situació de crisi econòmica i la precarietat d'algunes finances municipals fa que encara sigui més complicat l'exercici de les execucions subsidiàries en matèria urbanística, de manera que la relació amb el Síndic, en

aquest camp, es veu afectada per aquesta circumstància.

Finalment, cal assenyalar que es produeixen retards en les respostes a suggeriments que tenen a veure amb l'assetjament immobiliari i amb l'activació de processos de regularització d'urbanitzacions no recepcionades.

La voluntat del Síndic d'empènyer els ajuntaments perquè liderin els processos de regularització urbanística, quan la iniciativa privada no ho fa i els residents de les urbanitzacions no recepcionades no es posen d'acord, no sempre ha estat entesa pels ajuntaments. D'altra banda, els suggeriments d'intervenció administrativa en situacions que es podrien assimilar a l'assetjament immobiliari privat, ja sigui per la via de l'exigència en la conservació d'habitatges o de subministrament de serveis tutelats des dels ajuntaments, no sempre han estat acceptats pels consistoris, la qual cosa ha complicat les relacions amb la institució.

13.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

02339/07

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Barcelona davant la denúncia d'una situació d'assetjament immobiliari

Amb referència a la queixa per la manca d'actuació de l'Ajuntament de Barcelona davant la denúncia d'una situació d'assetjament immobiliari, el Síndic recorda la necessitat de dictar les ordres d'execució de les obres que resultin necessàries per garantir les condicions objectives d'habitabilitat dels habitatges i un estat de conservació i manteniment de l'edificació adequats.

Accepta la resolució

00334/08

Disconformitat amb l'Ajuntament de Sitges per la instal·lació d'una barana de ferro que ocasiona molèsties i problemes als veïns

Un cop estudiada tota la informació, el Síndic suggereix al consistori que consideri la possibilitat de canviar la tanca per un model que doni solució als problemes plantejats.

No accepta la resolució

02433/08

Manca de resolució del Departament de Medi Ambient i Habitatge d'una sol·licitud de la renda bàsica d'emancipació per un error de procediment

Analitzada tota la informació, el Síndic suggereix al Departament de Medi Ambient i Habitatge que, atès el temps transcorregut, doni una diligència especial a l'expedient i n'informi de la tramitació.

Accepta la resolució

07735/06

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Piera davant la denúncia de diverses infraccions urbanístiques

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que l'Ajuntament compleixi, respecte d'aquestes denúncies, les obligacions municipals, que iniciï i tramiti de manera diligent, segons determina la Llei d'urbanisme, el corresponent expedient de protecció de la legalitat urbanística, i informi la denunciant de les actuacions.

Accepta la resolució

03081/07

Disconformitat amb la concessió de l'Ajuntament de Premià de Mar d'una llicència urbanística presumptament il·legal

Un cop estudiada tota la informació, el Síndic suggereix a l'Ajuntament que revisi ambdues llicències, de conformitat amb el que estableixen els articles 200 a 202 del Decret legislatiu 1/2005, de 26 de juliol, que aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme de Catalunya, i que activi els mecanismes de protecció de la legalitat urbanística en el cas d'obres o actuacions emparades en llicència o ordre d'execució.

No accepta la resolució

03158/07

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Girona davant l'incompliment d'execució de conservació d'un edifici d'un propietari que presumptament fa assetjament immobiliari al llogater

Amb relació a la queixa per la manca d'actuació de l'Ajuntament de Girona davant l'incompliment d'execució de conservació d'un edifici d'un propietari que presumptament fa assetjament immobiliari al llogater, el Síndic suggereix que en els casos en què l'Administració constati que no s'han complert les ordres de conservació dictades i hagi requerit la propietat de la finca que faci les obres sense que s'hagin dut a terme, és necessari que l'Administració faci ús de les mesures d'execució forçosa que la Llei li reconeix, entre les quals destaca no només la possibilitat d'imposar multes coercitives, sinó també l'execució subsidiària de les obres a càrrec de la persona obligada, com a mitjà més eficaç per garantir l'execució de l'acte en cas que aquest acte no es vulgui executar voluntàriament.

Accepta la resolució

B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES

1. Introducció . . . 345
1.1. Dades generals . . . 346
1.2. Anàlisi de l'exercici . . . 346

2. Dades generals . . . 348
2.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2009 . . . 348
2.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2009 . . . 350
2.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2009 . . . 377

3. Anàlisi de l'exercici 2009 . . . 383
3.1. Actuacions per matèries . . . 383
3.2. Actuacions d'ofici iniciades durant el 2009 per matèries . . . 384
3.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2009 . . . 388
3.4. Grau de compliment de les resolucions del Síndic . . . 390
3.5. Resolucions no acceptades . . . 391
3.6. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions . . . 396
3.7. Administracions afectades . . . 398
3.8. Relacions amb altres institucions de defensa de drets . . . 409

4. Avaluació de la gestió dels expedients al Síndic . . . 411
4.1. Temps de tramitació dels expedients . . . 411
4.2. Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges . . . 412
4.3. Qüestionari de satisfacció . . . 413

5. El servei d'atenció a les persones . . . 415
5.1. Mitjà de formulació de les consultes . . . 415
5.2. Nombre de consultes que originen queixa . . . 415
5.3. Evolució de les actuacions presencials i telefòniques . . . 416

1. Introducció

L'apartat de la institució en xifres respon, en la seva major part, al que estableix l'article 64 de la Llei 24/2009, del Síndic de Greuges. L'entrada en vigor d'aquesta llei va ser el dia 30 de desembre de 2009 i, en aquest informe anual, ja s'ha volgut complir amb el que s'hi estipula. Per aquest motiu, la institució ha fet l'esforç d'intentar adequar al màxim les dades que es publiquen en aquest informe als requeriments de l'article 64.

Atès que és el primer any que es publiquen les dades segons la nova llei, s'ha considerat oportú explicar el compliment de l'article per part del Síndic, punt per punt:

1. El Síndic de Greuges ha de presentar anualment al Parlament, en el termini de trenta dies a comptar de l'inici del segon període ordinari de sessions, un informe sobre les actuacions de la institució. L'informe, que s'ha de publicar en el *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya*, és objecte de debat parlamentari, en comissió i en ple, amb la intervenció del síndic o síndica, d'acord amb el procediment que estableix el Reglament del Parlament.

2. L'informe anual del Síndic de Greuges ha de contenir informació relativa a:

a) El nombre i el tipus de les queixes, les actuacions d'ofici i les consultes formulades, amb especificació de les que han estat tramitades, de les que es troben en tramitació i de les que no han estat admeses a tràmit. Aquesta informació es pot trobar, de la mateixa manera que en informes anteriors, als apartats "Actuacions del Síndic iniciades durant el 2009" i "Situació de les actuacions (queixes i actuacions d'ofici) en finalitzar l'exercici 2009". A més, en cada capítol de l'informe corresponent al punt de les activitats per matèries, es fa referència al nombre i al tipus d'actuacions rebudes, així com a la finalització dels expedients per cada matèria.

b) Els procediments d'investigació portats a terme, amb indicació de les causes que els van originar, de la decisió final adoptada i dels recordatoris, els suggeriments i les recomanacions efectuats. Aquesta informació es pot trobar en els diferents capítols de les àrees, en què es relaten les actuacions que, per diversos criteris, s'han considerat més significatives i, en la seva totalitat, al CD que acompanya aquest informe, que conté totes les resolucions que s'han elaborat durant l'any 2009.

c) Els conflictes en què el Síndic ha promogut la conciliació o en què ha portat a terme funcions de mediació o de composició de controvèrsies. En aquest exercici, el Síndic no ha fet ús d'aquesta potestat de forma específica i directa, ja que la nova llei no va entrar en vigor fins al final de l'exercici i, per tant, no se'n fa esment en aquest informe.

d) Les sol·licituds de dictamen al Consell de Garanties Estatutàries. En aquest exercici el Síndic no ha fet ús d'aquesta potestat i, per tant, no se'n fa esment en aquest informe. Cal recordar que aquesta competència es pot exercir des de la recent data de constitució del Consell de Garanties Estatutàries.

e) Les auditories i inspeccions internes sol·licitades. En aquest exercici, el Síndic no ha sol·licitat cap auditoria o inspecció interna i, per tant, no se'n fa esment en aquest informe.

f) Els informes sobre el compliment de les resolucions adoptades en exercici de les seves funcions, amb especificació dels suggeriments i les recomanacions atesos. Aquest any es publiquen, en forma de taula i gràfica, el resultat del seguiment que el Síndic ha fet dels compromisos adquirits per les administracions en el moment d'acceptar les resolucions de la institució. També es pot trobar aquesta informació, de forma concreta per a cada actuació, al CD de resolucions que acompanya aquest informe.

g) Els estudis i informes elaborats en relació amb matèries de la seva competència. Tal com ja s'havia fet en les darreres edicions de l'informe anual, el Síndic aprofita l'avinentesa de la presentació d'aquest informe per fer un seguiment dels informes monogràfics presentats anteriorment al Parlament, en què es dóna compte de les activitats realitzades des del Parlament i des de les administracions públiques.

h) Els convenis subscrits i les relacions de col·laboració que s'han impulsat. A l'apartat d'activitats de difusió i proximitat, relacions amb altres institucions i cooperació internacional s'expliquen, amb detall, tots els convenis, les relacions, les col·laboracions i la cooperació que la institució ha impulsat durant l'exercici.

i) El seguiment de l'aplicació de la Carta dels drets dels usuaris dels serveis del Síndic de Greuges. A l'apartat "Avaluació de la gestió dels expedients al Síndic" es publiquen les xifres relatives al nivell de compliment dels compromisos establerts a la Carta de serveis, i també es fa referència als temps de tramitació dels expedients i al grau de satisfacció dels usuaris que han presentat una queixa a la institució.

j) Els supòsits de manca de col·laboració o d'obstaculització. Com cada any, el Síndic detalla els expedients que s'han hagut de finalitzar per la manca de col·laboració de les administracions correspo-

nents, ja sigui en la tramesa inicial d'informació o en la resposta a la resolució del Síndic. Cal fer referència al fet que les actuacions així senyalades han finalitzat amb una manca de col·laboració de l'administració que els correspon, malgrat que aquesta administració hagi col·laborat amb el Síndic en la tramitació d'altres actuacions. També s'ha considerat oportú assenyalar, de forma destacada, l'administració que no ha col·laborat en la tasca del Síndic, amb la interrupció de la tramitació de múltiples actuacions per la manca de resposta reiterada. Els supòsits d'obstaculització no estan recollits en aquest informe, ja que la Llei 24/2009, segons la disposició transitòria segona, és aplicable als expedients iniciats posteriorment a l'entrada en vigor de la llei, molt propera al tancament de l'exercici.

3. *L'informe anual ha de fer referència als desacords rellevants expressats per les administracions, els organismes, les empreses i les persones supervisats respecte a les resolucions del Síndic de Greuges, i ha d'incloure les motivacions corresponents*. Per complir amb aquesta premissa, en l'apartat de xifres s'ha afegit una relació de tots els casos en què l'Administració no ha acceptat el suggeriment del Síndic, en la qual se cita el número d'expedient, l'administració i el greuge que va motivar la queixa. També es pot trobar més informació sobre aquesta qüestió al CD de resolucions que acompanya l'informe. Finalment, val a dir que els desacords més rellevants expressats per les administracions es recullen, tant en aquesta edició com en anteriors, al cos de les explicacions de les actuacions per matèries.

4. *L'informe anual ha d'aplicar indicadors que incorporin la perspectiva d'igualtat de gènere, ha de desagregar per sexes les dades estadístiques i ha d'avaluar l'impacte de gènere de les actuacions, de manera que es puguin conèixer les situacions, condicions i necessitats de les dones i dels homes en cada àmbit d'intervenció*. Per a aquest exercici, s'han detallat el nombre d'actuacions realitzades segons el sexe de la persona que presentava la queixa. Tanmateix, tal com ja ha succeït en el punt 3.*j*, l'impacte de la variable gènere es podrà avaluar, d'acord amb la disposició transitòria segona, sobre els expedients iniciats posteriorment a l'entrada en vigor de la Llei.

1.1. Dades generals

Durant el 2009 el Síndic ha iniciat un total de 24.960, distribuïdes entre 5.941 queixes, 105 actuacions d'ofici i 18.914 consultes. Aquestes actuacions han suposat un creixement del 14,5% respecte de l'exercici anterior. Com que aquest és l'últim informe del mandat iniciat el 2004, és rellevant significar que d'aleshores ençà s'ha produït un creixement del 278%, és a dir, que per cada actuació que va realitzar el Síndic el 2004, el 2009 n'ha realitzat 3,8.

La presentació de les queixes s'ha produït en 5.007 casos de forma individual i en 4.583 de forma col·lectiva. Així, 9.590 persones han adreçat queixes al Síndic. Si, a més, es tenen en compte les persones que han presentat una consulta, el resultat és que 28.504 persones han estat ateses per la institució durant el 2009.

De la mateixa manera que en edicions anteriors, la utilització del telèfon per adreçar-se al Síndic és la forma més utilitzada per a les consultes, i el correu per a les queixes, malgrat que es continua detectant una utilització creixent del correu electrònic.

La llengua emprada en la presentació de les queixes segueix els patrons obtinguts de l'anàlisi d'exercicis anteriors: 69,5% en català i 30,3% en castellà. Malgrat que sigui una xifra poc significativa, cal destacar la recepció de tres queixes redactades en aranès, justament l'any en el qual el Síndic ha signat el conveni de supervisió singular amb el Conselh Generau d'Aran i ocupa el càrrec de Proòm per a aquesta tasca.

La majoria de les actuacions han tingut una procedència geogràfica de l'àmbit català, tot i que també se n'han rebut, amb proporcions poc significatives, provinents de la resta de l'Estat espanyol i de l'estranger. Val a dir que ha descendit lleugerament la xifra de persones que s'adrecen al Síndic sense revelar la seva procedència geogràfica.

Tal com ja va succeir en l'exercici 2008, en analitzar la proporció respecte de la població de cada territori, es pot observar que aquest any també s'ha aconseguit una major homogeneïtzació de les consultes, de manera que es deixa lloc a dos únics grups (una consulta per cada 1 a 500 habitants i una consulta per 501 a 1.000 habitants). Pel que fa a les queixes, hi ha una distribució més homogènia que en l'exercici anterior, malgrat que encara queden algunes zones en les quals el nombre d'actuacions és proporcionalment més baix que a la resta, com ara l'Alta Ribagorça i el Montsià.

1.2. Anàlisi de l'exercici

Aquest any, per primera vegada respecte als darrers exercicis, les matèries d'urbanisme i habitatge (1.068 queixes) i serveis socials (1.019 queixes) han estat les que han rebut un nombre més elevat de queixes, seguides de molt de prop de la matèria que cada any n'havia rebut més: administració pública (1.016 queixes). Pel que fa a les consultes, l'àrea de consum (3.950 consultes) ha estat la que n'ha rebut més, seguida de

la d'administració pública (3.371 consultes) i urbanisme i habitatge (1.853 consultes).

Pel que fa a les actuacions d'ofici, el nombre més alt s'ha iniciat en la matèria d'infància i adolescència (20), seguida d'educació (17) i salut (13). S'ha considerat oportú, com en informes anteriors, publicar una classificació de totes les actuacions d'ofici que el Síndic ha obert durant el 2009, segons a la matèria a la qual fan referència.

El total de les actuacions tramitades durant aquest any ha estat de 24.960. D'aquestes, estan en tramitació 5.332, de les quals el 73% s'ha iniciat durant l'exercici 2009.

Pel que fa als expedients de queixa i d'actuacions d'ofici, aquest any s'han tramitat 9.789 expedients, el 46% de les quals estan en tramitació, mentre que un 48% ja s'han finalitzat, i un 5% no s'han admès a tràmit . Malgrat que aquesta proporció és superior aquest any que en exercicis anteriors, cal tenir present que la implementació del nou programari informàtic de gestió d'expedients, el SINCAT, ha incidit directament en aquesta xifra, ja que els diferents usuaris han hagut d'adaptar-se a la nova manera de gestionar els expedients, i també, amb aquest programa, s'han establert noves pautes de tramitació d'expedients perquè quedin garantits tots els processos.

Quant a la finalització dels expedients, aquest any el 60% de les actuacions han finalitzat amb manca d'irregularitat (ja sigui abans de la intervenció del Síndic, 49% dels casos, o després, 51%); en un 24% de casos s'ha detectat una vulneració de drets, per la qual cosa s'ha hagut d'emetre una resolució; només un 0,27% de les actuacions ha finalitzat amb una manca de col·laboració per part de les administracions; un 5% d'actuacions s'han tramitat amb altres ombudsman i l'11% han finalitzat amb un desistiment.

Així, en els 1.129 casos sobre els quals el Síndic ha emès una resolució, en un 89% aquesta s'ha acceptat, ja sigui de forma total (77,68%) o parcial (11,51%), i només en un 11% no s'ha acceptat. Aquest any es presenten, tal com ja s'ha comentat en la introducció d'aquest apartat, totes les resolucions que han finalitzat amb la manca d'acceptació per part de l'Administració, organitzades segons la matèria a la qual fan referència.

També són una novetat les taules i les gràfiques que fan referència al seguiment del compliment de les resolucions del Síndic per part de les administracions; és a dir, quines de les resolucions que accepta l'Administració s'acompleixen i quines no. Val a dir que els resultats d'aquest seguiment han estat força satisfactoris: d'un total de 229 expedients, 105 estan en tràmit de seguiment i 124 ja tenen la investigació d'acompliment finalitzada; així, d'aquests darrers, en 119 casos s'ha complert el suggeriment o la recomanació del Síndic i només en 5 casos no s'ha dut a terme.

Pel que fa a l'anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions, malgrat que la xifra d'actuacions en les quals no s'ha rebut la col·laboració de l'Administració sigui quantitativament poc significativa, qualitativament representa un impediment en les investigacions del Síndic i, per tant, la seva culminació representa que no es pot determinar si el motiu de queixa de les persones interessades hauria pogut significar o no una actuació irregular per part de les administracions. Aquest any, a més, s'ha hagut de destacar de forma expressa la manca de col·laboració que s'ha rebut d'una única administració, l'Ajuntament de Reus, que té en tramitació a la institució nou expedients de queixa, sobre els quals no ha enviat la informació que se li ha requerit reiterades vegades.

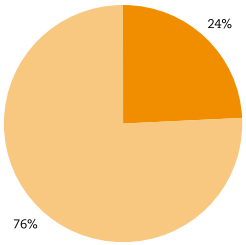
Quant a les administracions afectades, la fórmula utilitzada ha estat la mateixa que en els exercicis anteriors: s'han publicat les relacions del Síndic amb diverses administracions i s'ha especificat, per a cada actuació, quantes administracions han intervingut en les actuacions.

2. Dades generals

2.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2009

1. Actuacions del Síndic iniciades durant el 2009

Queixa	5.941	23,80%
Actuació d'ofici	105	0,42%
Consulta	18.914	75,78%
Total	**24.960**	**100,00%**



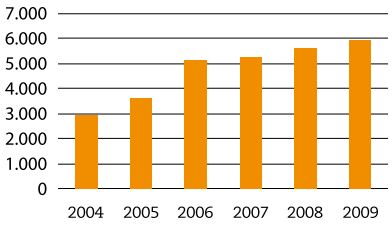
Queixa (Q): acció que realitzen les persones per tal de manifestar el seu descontentament per l'actuació o la manca d'actuació de l'Administració pública.

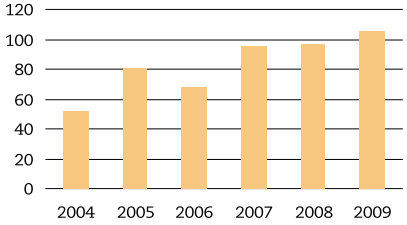
Actuació d'ofici (AO): investigació a iniciativa del Síndic que es realitza quan es considera oportú obrir un expedient en defensa dels drets de les persones, ja sigui per controlar les actuacions de les administracions públiques o per vetllar en situacions de fets socials rellevants.

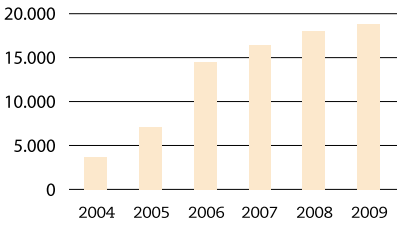
Consulta (C): acció que realitzen les persones per tal d'obtenir informació i orientació sobre un determinat assumpte. Si és susceptible de presentar una queixa, s'informarà la persona de com realitzar-la, i si no ho és, se li indicarà on informar-se o solucionar l'assumpte.

2. Evolució de les actuacions del Síndic durant el període 2004-2009

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Queixa	2.901	3.617	5.150	5.299	5.610	5.941
Actuació d'ofici	52	81	68	96	97	105
Consulta	3.640	7.095	14.515	16.399	18.003	18.914
Total	**6.593**	**10.793**	**19.733**	**21.794**	**23.710**	**24.960**

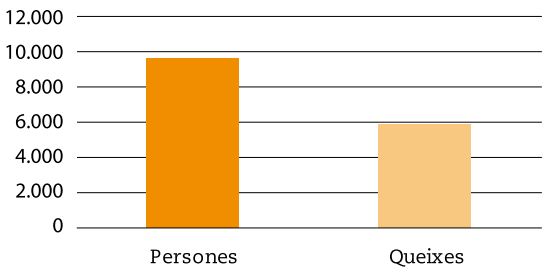






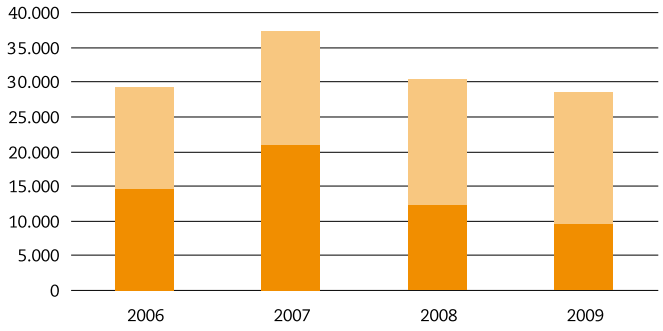
3. Nombre de persones afectades en les queixes rebudes

	Persones	Queixes
Presentació individual	5.007	5.007
Presentació col·lectiva	4.583	934
Total	**9.590**	**5.941**



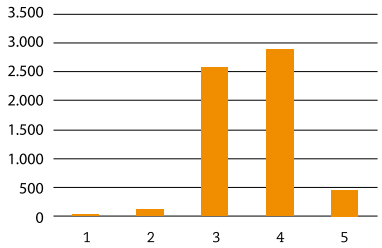
4. Nombre de persones ateses pel Síndic

	2006	2007	2008	2009
Nombre de persones que han presentat una queixa	14.666	20.948	12.397	9.590
Nombre de persones que han presentat una consulta	14.515	16.399	18.003	18.914
Total	**29.181**	**37.347**	**30.400**	**28.504**



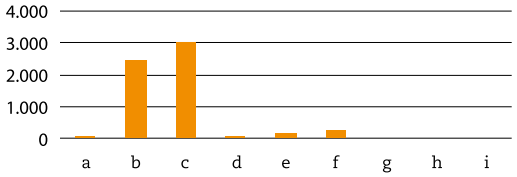
5. Característiques dels que han presentat una queixa

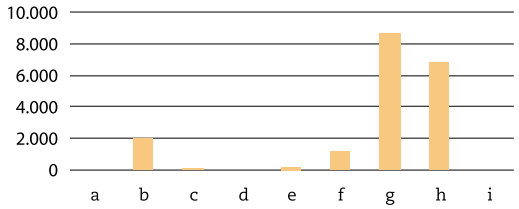
1	Administració	16	0,26%
2	Ombudsman	106	1,75%
3	Persona física (dona)	2.571	42,52%
4	Persona física (home)	2.900	47,97%
5	Persona jurídica	453	7,49%
	Total	**6.046**	**100,00%**



6. Forma de presentació de les actuacions rebudes

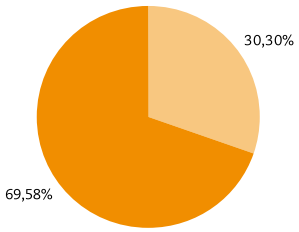
	Queixes	Consultes	Total
a Correu certificat	33	-	33
b Correu electrònic	2.424	2.038	4.462
c Correu ordinari	3.025	94	3.119
d Fax	58	11	69
e Formulari web	159	187	346
f Presencial	242	1.127	1.369
g Telèfon	-	8.631	8.631
h Telèfon 900	-	6.818	6.818
i Videoconferència	-	8	8
Total	**5.941**	**18.914**	**24.855**





7. Llengua emprada en la presentació de les queixes

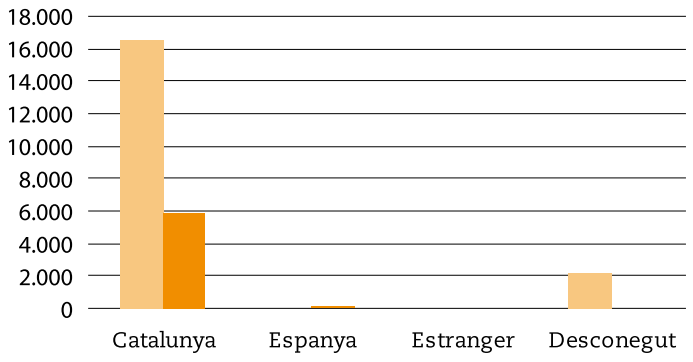
	Queixes	
Aranès	3	0,05%
Castellà	1.800	30,30%
Català	4.134	69,58%
Francès	4	0,07%
Total	**5.941**	**100,00%**



2.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2009

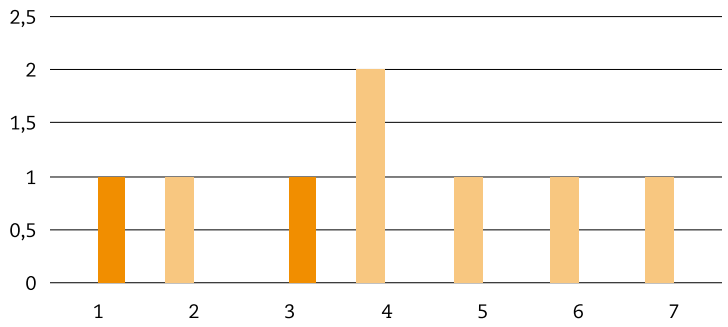
1. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions

	Consultes		Queixes		Total	
Catalunya	16.557	67,02%	5.869	23,76%	22.426	90,78%
Espanya	25	0,10%	66	0,27%	91	0,37%
Estranger	1	0,00%	6	0,02%	7	0,03%
Desconegut	2.181	8,83%	0	0,00%	2.181	8,83%
Total	**18.764**	**75,95%**	**5.941**	**24,05%**	**24.705**	**100,00%**



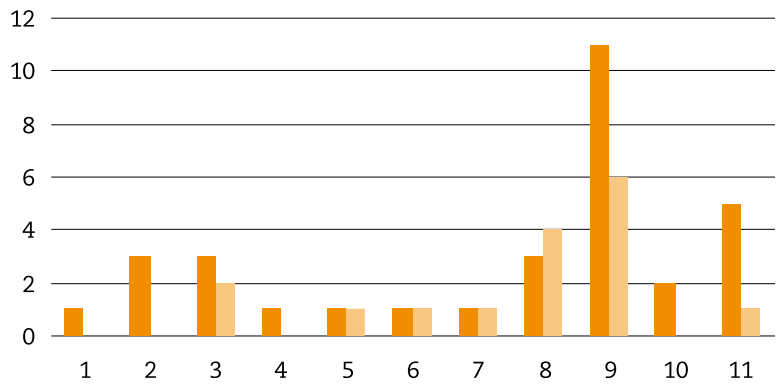
2. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de l'estranger

		Consultes		Queixes		Total	
1	Bèlgica	1	12,50%			1	12,50%
2	Colòmbia			1	12,50%	1	12,50%
3	Dinamarca	1	12,50%			1	12,50%
4	França			2	25,00%	2	25,00%
5	Itàlia			1	12,50%	1	12,50%
6	Mèxic			1	12,50%	1	12,50%
7	Suïssa		1		12,50%	1	12,50%
	Total	**2**	**25,00%**	**6**	**75,00%**	**8**	**100,00%**



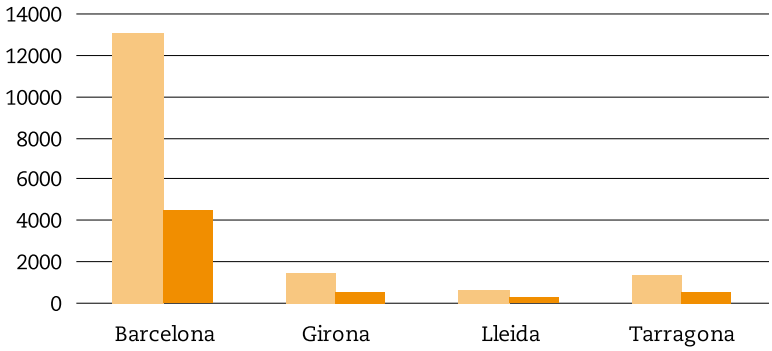
3. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de la resta d'Espanya

			Queixes		Consultes		Total	
1	Andalusia	Còrdova	1	1,10%			1	1,10%
		Granada	2	2,20%			2	2,20%
		Jaén			1	1,10%	1	1,10%
2	Aragó	Osca	3	3,30%			3	3,30%
		Terol	1	1,10%			1	1,10%
		Saragossa	17	18,68%			17	18,68%
3	Balears	Balears	3	3,30%	2	2,20%	5	5,49%
4	Canàries	Las Palmas	1	1,10%		0,00%	1	1,10%
		Santa Cruz de Tenerife	1	1,10%	1	1,10%	2	2,20%
5	Castella i Lleó	Burgos	1	1,10%	1	1,10%	2	2,20%
		Lleó	2	2,20%			2	2,20%
		Salamanca	1	1,10%			1	1,10%
		Valladolid	2	2,20%	2	2,20%	4	4,40%
6	Castella-la Manxa	Ciudad Real	1	1,10%	1	1,10%	2	2,20%
7	Galícia	La Corunya	1	1,10%	1	1,10%	2	2,20%
		Pontevedra			1	1,10%	1	1,10%
8	La Rioja	La Rioja	3	3,30%	4	4,40%	7	7,69%
9	Madrid	Madrid	11	12,09%	6	6,59%	17	18,68%
10	País Basc	Àlava	2	2,20%			2	2,20%
		Biscaia	2	2,20%			2	2,20%
11	País Valencià	Alacant	5	5,49%	1	1,10%	6	6,59%
		Castelló			4	4,40%	4	4,40%
		València	6	6,59%		0,00%	6	6,59%
		Total	**66**	**72,53%**	**25**	**27,47%**	**91**	**100,00%**



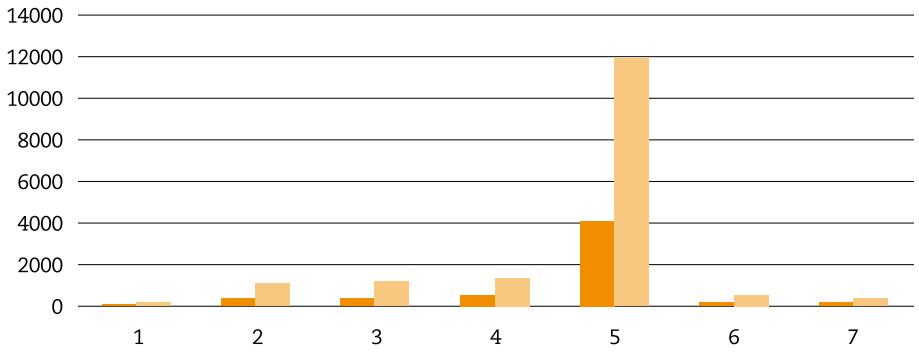
4. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya segons províncies

	Consultes		Queixes		Total	
Barcelona	13.068	58,27%	4.487	20,01%	17.555	78,28%
Girona	1.461	6,51%	542	2,42%	2.003	8,93%
Lleida	655	2,92%	282	1,26%	937	4,18%
Tarragona	1.373	6,12%	558	2,49%	1.931	8,61%
Total	**16.557**	**73,83%**	**5.869**	**26,17%**	**22.426**	**100,00%**



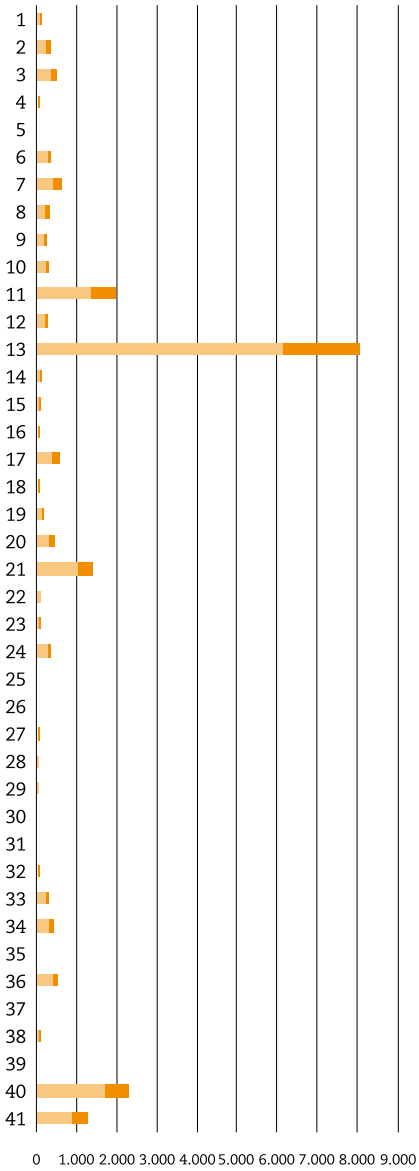
5. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya segons l'àmbit territorial

		Consultes		Queixes		Total	
1	Alt Pirineu i Aran	82	0,37%	199	0,89%	281	1,25%
2	Camp de Tarragona	406	1,81%	1.050	4,68%	1.456	6,49%
3	Comarques centrals	393	1,75%	1.148	5,12%	1.541	6,87%
4	Comarques gironines	515	2,30%	1.382	6,16%	1.897	8,46%
5	Metropolità	4.105	18,30%	11.949	53,28%	16.054	71,59%
6	Ponent	216	0,96%	506	2,26%	722	3,22%
7	Terres de l'Ebre	152	0,68%	323	1,44%	475	2,12%
	Total	**5.869**	**26,17%**	**16.557**	**73,83%**	**22.426**	**100,00%**

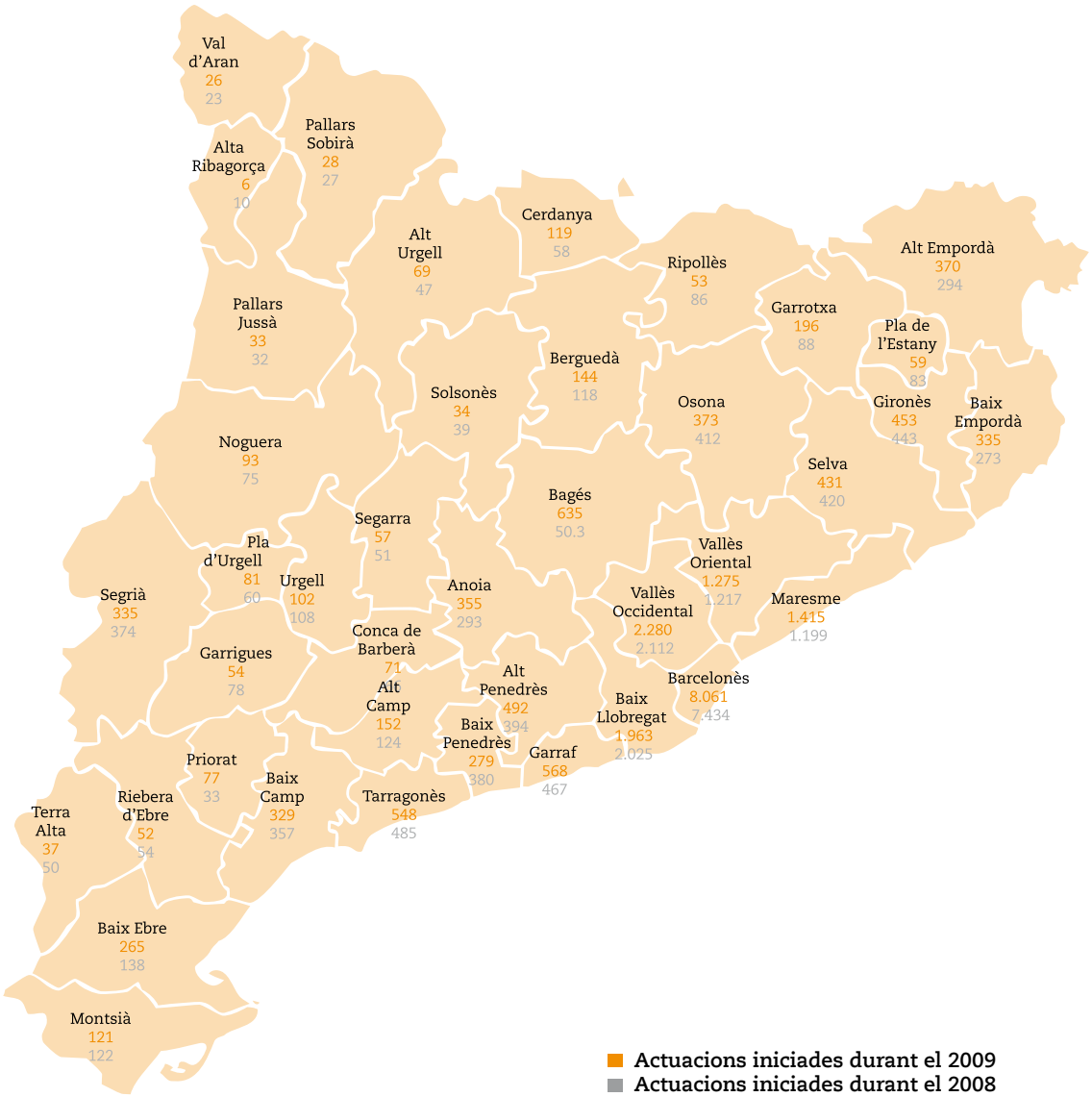


6. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions per comarques

	Comarca	Consultes		Queixes		Total	
1	Alt Camp	105	0,47%	47	0,21%	152	0,68%
2	Alt Empordà	263	1,17%	107	0,48%	370	1,65%
3	Alt Penedès	365	1,63%	127	0,57%	492	2,19%
4	Alt Urgell	46	0,21%	23	0,10%	69	0,31%
5	Alta Ribagorça	5	0,02%	1	0,00%	6	0,03%
6	Anoia	290	1,29%	65	0,29%	355	1,58%
7	Bages	441	1,97%	194	0,87%	635	2,83%
8	Baix Camp	227	1,01%	102	0,45%	329	1,47%
9	Baix Ebre	162	0,72%	103	0,46%	265	1,18%
10	Baix Empordà	258	1,15%	77	0,34%	335	1,49%
11	Baix Llobregat	1.360	6,06%	603	2,69%	1.963	8,75%
12	Baix Penedès	202	0,90%	77	0,34%	279	1,24%
13	Barcelonès	6.166	27,49%	1.895	8,45%	8.061	35,94%
14	Berguedà	102	0,45%	42	0,19%	144	0,64%
15	Cerdanya	85	0,38%	34	0,15%	119	0,53%
16	Conca de Barberà	47	0,21%	24	0,11%	71	0,32%
17	Garraf	408	1,82%	160	0,71%	568	2,53%
18	Garrigues	42	0,19%	12	0,05%	54	0,24%
19	Garrotxa	129	0,58%	67	0,30%	196	0,87%
20	Gironès	333	1,48%	120	0,54%	453	2,02%
21	Maresme	1.026	4,58%	389	1,73%	1.415	6,31%
22	Montsià	101	0,45%	20	0,09%	121	0,54%
23	Noguera	74	0,33%	19	0,08%	93	0,41%
24	Osona	292	1,30%	81	0,36%	373	1,66%
25	Pallars Jussà	26	0,12%	7	0,03%	33	0,15%
26	Pallars Sobirà	20	0,09%	8	0,04%	28	0,12%
27	Pla de l'Estany	40	0,18%	19	0,08%	59	0,26%
28	Pla d'Urgell	62	0,28%	19	0,08%	81	0,36%
29	Priorat	56	0,25%	21	0,09%	77	0,34%
30	Ribera d'Ebre	35	0,16%	17	0,08%	52	0,23%
31	Ripollès	45	0,20%	8	0,04%	53	0,24%
32	Segarra	40	0,18%	17	0,08%	57	0,25%
33	Segrià	234	1,04%	101	0,45%	335	1,49%
34	Selva	314	1,40%	117	0,52%	431	1,92%
35	Solsonès	23	0,10%	11	0,05%	34	0,15%
36	Tarragonès	413	1,84%	135	0,60%	548	2,44%
37	Terra Alta	25	0,11%	12	0,05%	37	0,16%
38	Urgell	54	0,24%	48	0,21%	102	0,45%
39	Val d'Aran	17	0,08%	9	0,04%	26	0,12%
40	Vallès Occidental	1.723	7,68%	557	2,48%	2.280	10,17%
41	Vallès Oriental	901	4,02%	374	1,67%	1.275	5,69%
	Total	**16.557**	**73,83%**	**5.869**	**26,17%**	**22.426**	**100%**



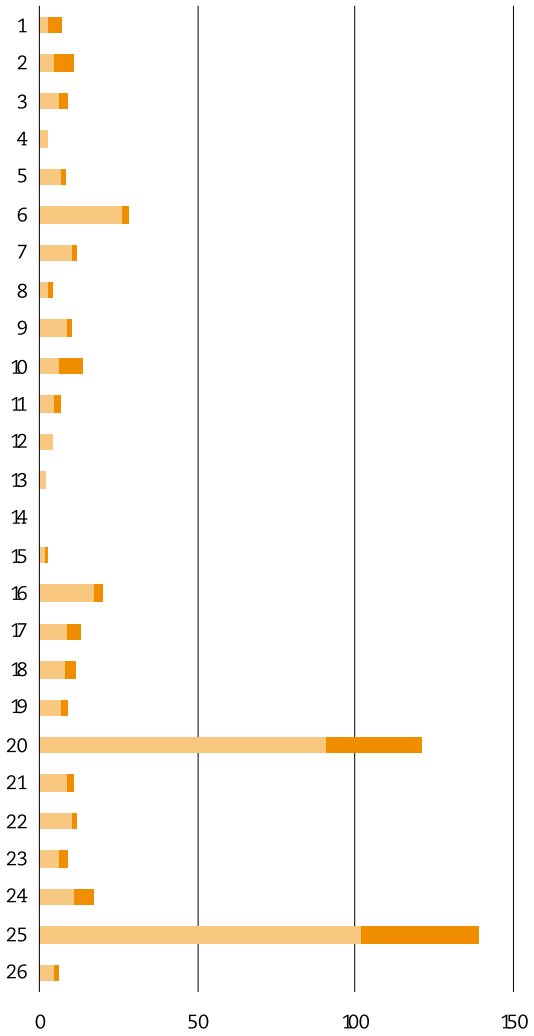
7. Mapa de la procedència geogràfica de les actuacions del 2009 i 2008



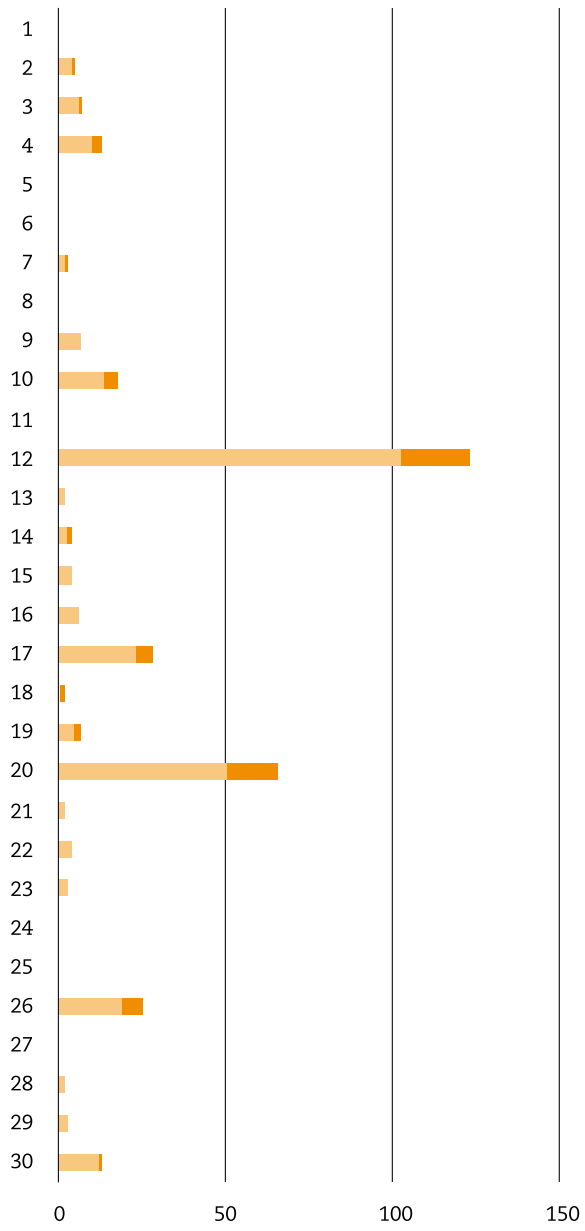
8. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions segons els municipis

Barcelona

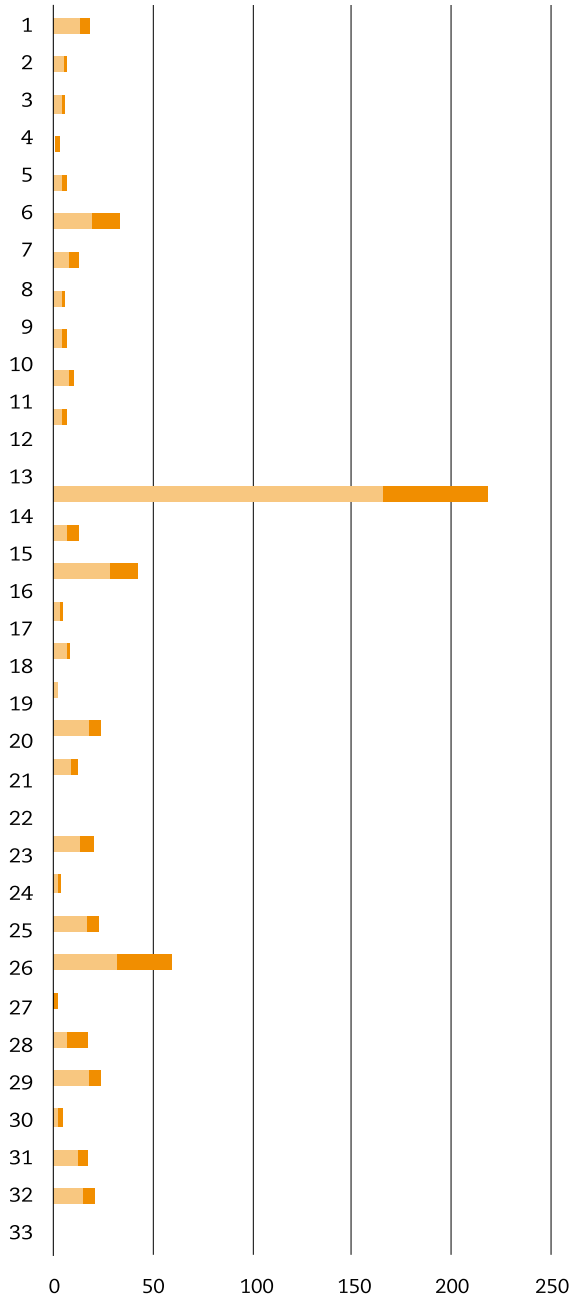
	Alt Penedès	C	Q	Total
1	Avinyonet del Penedès	3	4	7
2	Castellet i la Gornal	5	6	11
3	Castellví de la Marca	6	3	9
4	El Pla del Penedès	3		3
5	Font-rubí	7	1	8
6	Gelida	26	2	28
7	La Granada	10	2	12
8	Les Cabanyes	3	1	4
9	Mediona	9	1	10
10	Olèrdola	6	8	14
11	Olesa de Bonesvalls	5	2	7
12	Pacs del Penedès	2	2	4
13	Pontons	2		2
14	Puigdàlber	1		1
15	Sant Cugat Sesgarrigues	2	1	3
16	Sant Llorenç d'Hortons	17	3	20
17	Sant Martí Sarroca	9	4	13
18	Sant Pere de Riudebitlles	8	4	12
19	Sant Quintí de Mediona	7	2	9
20	Sant Sadurní d'Anoia	91	30	121
21	Santa Margarida i els Monjos	9	2	11
22	Subirats	10	2	12
23	Torrelavit	6	3	9
24	Torrelles de Foix	11	6	17
25	Vilafranca del Penedès	102	37	139
26	Vilobí del Penedès	5	1	6
	Total	**365**	**127**	**492**



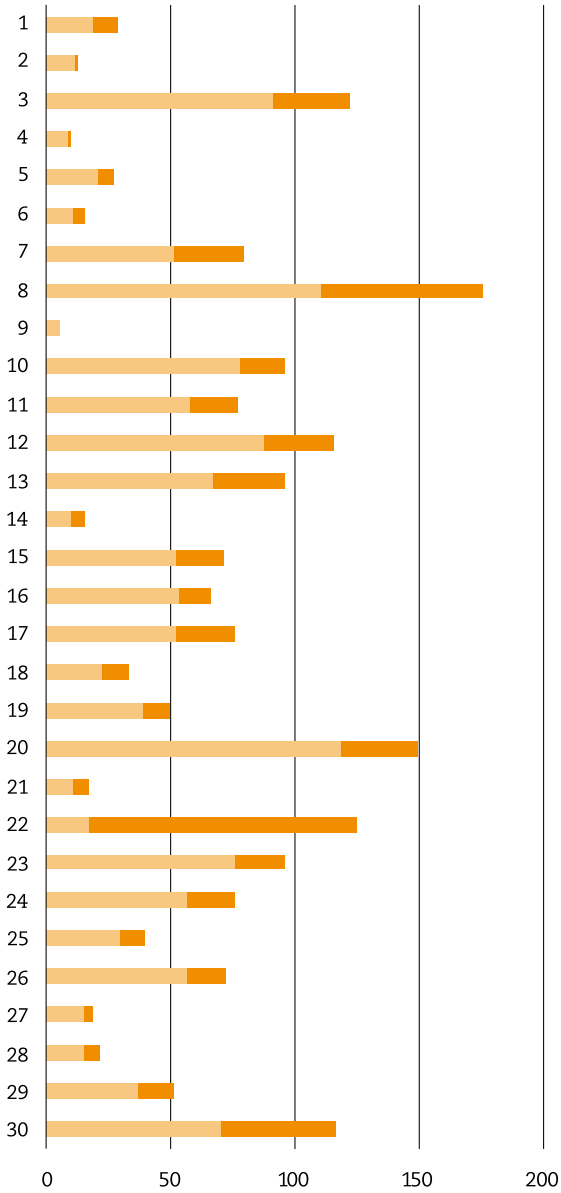
	Anoia	C	Q	Total
1	Argençola		1	1
2	Cabrera d'Igualada	4	1	5
3	Calaf	6	1	7
4	Capellades	10	3	13
5	Carme		1	1
6	Castellfollit de Riubregós	1		1
7	Castellolí	2	1	3
8	Copons	1		1
9	El Bruc	7		7
10	Els Hostalets de Pierola	14	4	18
11	Els Prats de Rei		1	1
12	Igualada	103	20	123
13	Jorba	2		2
14	La Llacuna	3	1	4
15	La Pobla de Claramunt	4		4
16	La Torre de Claramunt	6		6
17	Masquefa	23	5	28
18	Montmaneu	1	1	2
19	Òdena	5	2	7
20	Piera	51	15	66
21	Pujalt	2		2
22	Rubió	4		4
23	Sant Martí de Tous	3		3
24	Sant Martí Sesgueioles	1		1
25	Sant Pere Sallavinera	1		1
26	Santa Margarida de Montbui	19	6	25
27	Santa Maria de Miralles		1	1
28	Vallbona d'Anoia	2		2
29	Veciana	3		3
30	Vilanova del Camí	12	1	13
	Total	**290**	**65**	**355**



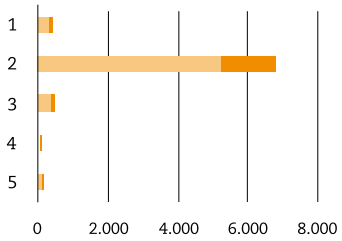
	Bages	C	Q	Total
1	Aguilar de Segarra	1	1	2
2	Artés	14	4	18
3	Avinyó	6	1	7
4	Balsareny	5	1	6
5	Calders	1	2	3
6	Callús	5	2	7
7	Cardona	19	14	33
8	Castellbell i el Vilar	8	4	12
9	Castellgalí	4	2	6
10	Castellnou de Bages	4	3	7
11	El Pont de Vilomara i Rocafort	8	2	10
12	Fonollosa	5	2	7
13	Gaià	1		1
14	Manresa	165	53	218
15	Marganell	7	6	13
16	Moià	29	13	42
17	Monistrol de Calders	3	1	4
18	Monistrol de Montserrat	7	1	8
19	Mura	2		2
20	Navarcles	18	6	24
21	Navàs	9	3	12
22	Rajadell		1	1
23	Sallent	14	7	21
24	Sant Feliu Sasserra	2	1	3
25	Sant Fruitós de Bages	17	6	23
26	Sant Joan de Vilatorrada	32	27	59
27	Sant Mateu de Bages		2	2
28	Sant Salvador de Guardiola	7	10	17
29	Sant Vicenç de Castellet	18	6	24
30	Santa Maria d'Oló	2	2	4
31	Santpedor	12	5	17
32	Súria	15	6	21
33	Talamanca	1		1
	Total	**441**	**194**	**635**



	Baix Llobregat	C	Q	Total
1	Abrera	19	10	29
2	Begues	12	1	13
3	Castelldefels	92	31	123
4	Castellví de Rosanes	9	1	10
5	Cervelló	21	6	27
6	Collbató	11	4	15
7	Corbera de Llobregat	52	28	80
8	Cornellà de Llobregat	111	65	176
9	El Papiol	5		5
10	El Prat de Llobregat	78	18	96
11	Esparreguera	58	19	77
12	Esplugues de Llobregat	88	28	116
13	Gavà	67	29	96
14	La Palma de Cervelló	10	5	15
15	Martorell	53	19	72
16	Molins de Rei	54	12	66
17	Olesa de Montserrat	53	23	76
18	Pallejà	23	11	34
19	Sant Andreu de la Barca	39	11	50
20	Sant Boi de Llobregat	119	31	150
21	Sant Climent de Llobregat	11	6	17
22	Sant Esteve Sesrovires	17	108	125
23	Sant Feliu de Llobregat	76	20	96
24	Sant Joan Despí	57	19	76
25	Sant Just Desvern	30	10	40
26	Sant Vicenç dels Horts	57	16	73
27	Santa Coloma de Cervelló	15	4	19
28	Torrelles de Llobregat	15	7	22
29	Vallirana	37	15	52
30	Viladecans	71	46	117
	Total	**1.360**	**603**	**1.963**

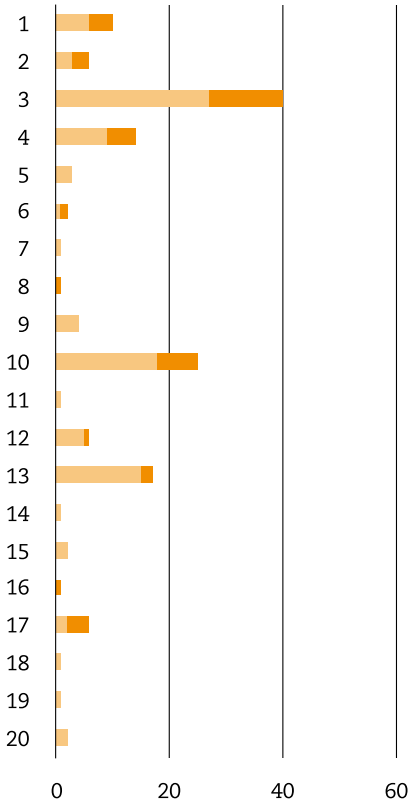


	Barcelonès	C	Q	Total
1	Badalona	335	102	437
2	Barcelona	5.254	1.575	6.829
3	L'Hospitalet de Llobregat	382	116	498
4	Sant Adrià de Besòs	66	45	111
5	Santa Coloma de Gramenet	129	57	186
	Total	**6.166**	**1.895**	**8.061**

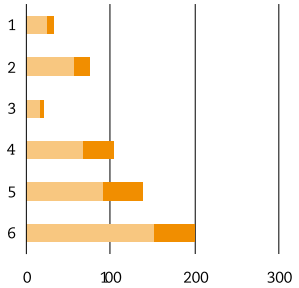


	Berguedà	C	Q	Total
1	Avià	6	4	10
2	Bagà	3	3	6
3	Berga	27	13	40
4	Borredà	9	5	14
5	Casserres	3		3
6	Castell de l'Areny	1	1	2
7	Castellar de n'Hug	1		1
8	Castellar del Riu		1	1
9	Cercs	4		4
10	Gironella	18	7	25
11	Gósol*	1		1
12	Guardiola de Berguedà	5	1	6
13	La Pobla de Lillet	15	2	17
14	L'Espunyola	1		1
15	Montclar	2		2
16	Olvan		1	1
17	Puig-reig	2	4	6
18	Sant Julià de Cerdanyola	1		1
19	Vallcebre	1		1
20	Vilada	2		2
	Total	**102**	**42**	**144**

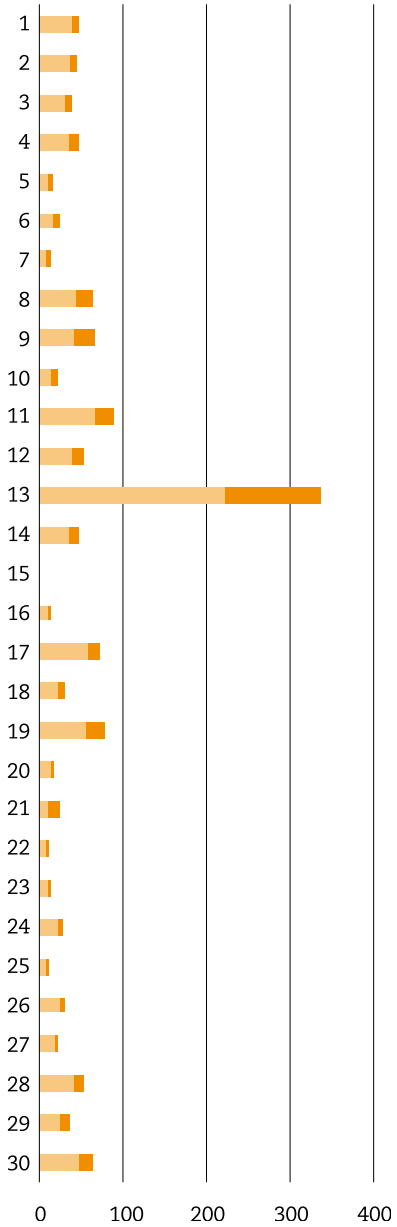
* Província de Lleida



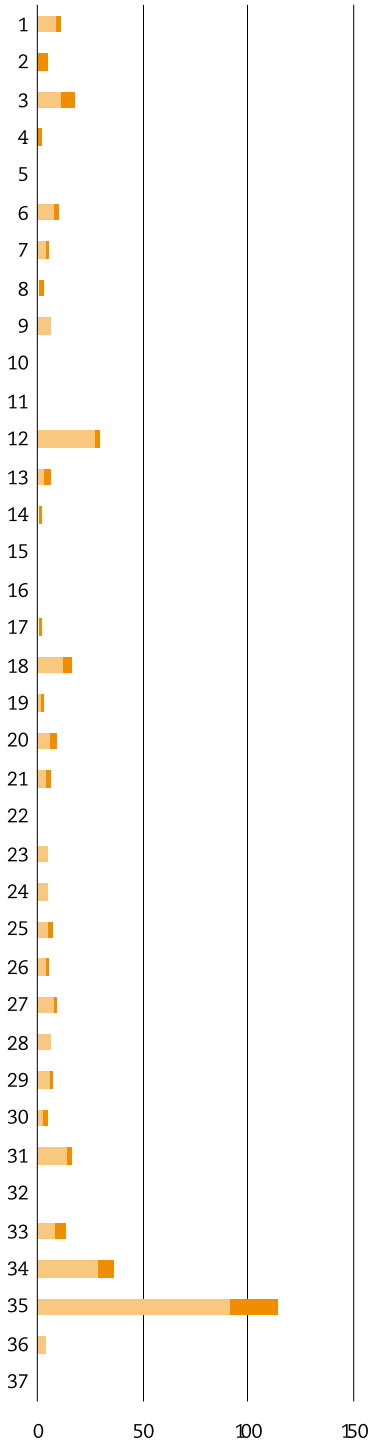
	Garraf	C	Q	Total
1	Canyelles	25	8	33
2	Cubelles	57	17	74
3	Olivella	17	4	21
4	Sant Pere de Ribes	66	37	103
5	Sitges	91	46	137
6	Vilanova i la Geltrú	152	48	200
	Total	**408**	**160**	**568**



	Maresme	C	Q	Total
1	Alella	38	9	47
2	Arenys de Mar	35	10	45
3	Arenys de Munt	31	8	39
4	Argentona	36	10	46
5	Cabrera de Mar	10	8	18
6	Cabrils	17	7	24
7	Caldes d'Estrac	9	5	14
8	Calella	44	20	64
9	Canet de Mar	42	25	67
10	Dosrius	13	10	23
11	El Masnou	67	23	90
12	Malgrat de Mar	40	13	53
13	Mataró	223	112	335
14	Montgat	37	9	46
15	Òrrius	2		2
16	Palafolls	10	3	13
17	Pineda de Mar	57	14	71
18	Premià de Dalt	23	8	31
19	Premià de Mar	55	24	79
20	Sant Andreu de Llavaneres	13	3	16
21	Sant Cebrià de Vallalta	12	12	24
22	Sant Iscle de Vallalta	9	1	10
23	Sant Pol de Mar	12	3	15
24	Sant Vicenç de Montalt	23	4	27
25	Santa Susanna	8	2	10
26	Teià	24	7	31
27	Tiana	19	3	22
28	Tordera	43	10	53
29	Vilassar de Dalt	26	11	37
30	Vilassar de Mar	48	15	63
	Total	**1.026**	**389**	**1.415**

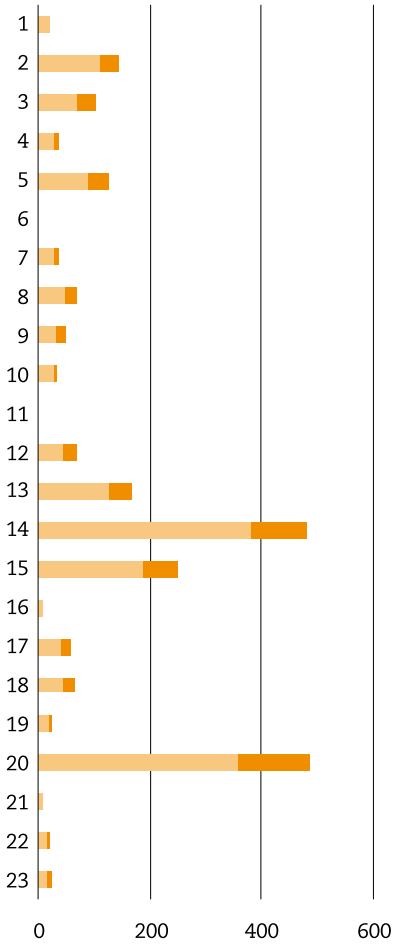


	Osona	C	Q	Total
1	Balenyà	9	2	11
2	Calldetenes		5	5
3	Centelles	11	6	17
4	Collsuspina		2	2
5	Espinelves*	1		1
6	Folgueroles	8	2	10
7	Gurb	4	1	5
8	Les Masies de Roda	1	2	3
9	Les Masies de Voltregà	6		6
10	Lluçà	1		1
11	Malla	1		1
12	Manlleu	28	2	30
13	Montesquiu	3	3	6
14	Muntanyola	1	1	2
15	Olost	1		1
16	Perafita	1		1
17	Prats de Lluçanès	1	1	2
18	Roda de Ter	12	4	16
19	Sant Bartomeu del Grau	2	1	3
20	Sant Hipòlit de Voltregà	6	3	9
21	Sant Julià de Vilatorta	4	2	6
22	Sant Martí d'Albars	1		1
23	Sant Martí de Centelles	5		5
24	Sant Pere de Torelló	5		5
25	Sant Quirze de Besora	5	2	7
26	Sant Vicenç de Torelló	4	1	5
27	Santa Eugènia de Berga	8	1	9
28	Santa Eulàlia de Riuprimer	6		6
29	Santa Maria de Corcó	6	1	7
30	Seva	3	2	5
31	Taradell	14	2	16
32	Tavèrnoles	1		1
33	Tona	8	5	13
34	Torelló	29	7	36
35	Vic	91	23	114
36	Viladrau*	4		4
37	Vilanova de Sau	1		1
	Total	**292**	**81**	**373**

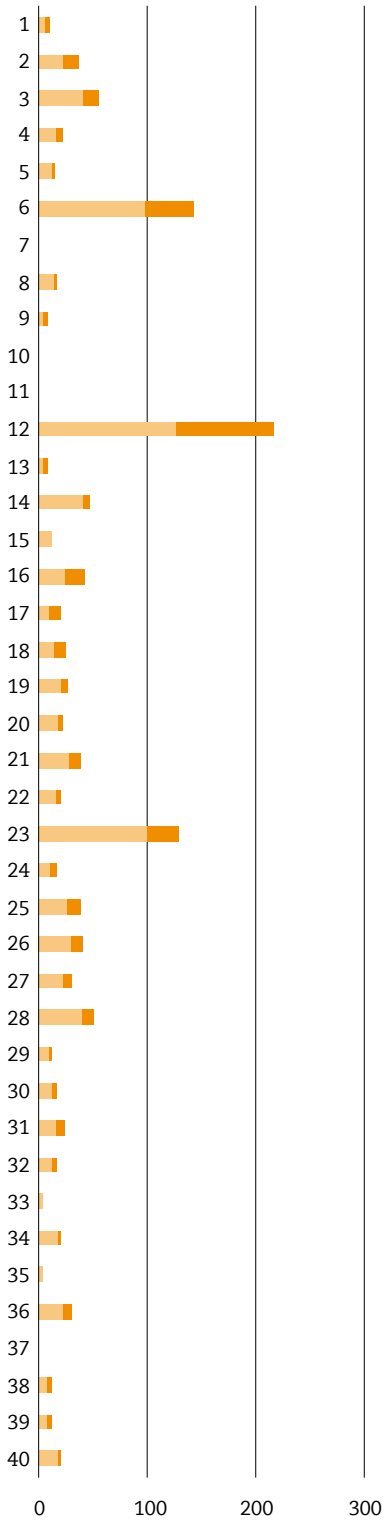


* Província de Girona

	Vallès Occidental	C	Q	Total
1	Badia del Vallès	20	2	22
2	Barberà del Vallès	112	30	142
3	Castellar del Vallès	69	34	103
4	Castellbisbal	30	7	37
5	Cerdanyola del Vallès	92	36	128
6	Gallifa		1	1
7	Matadepera	29	8	37
8	Montcada i Reixac	51	18	69
9	Palau-solità i Plegamans	34	17	51
10	Polinyà	27	6	33
11	Rellinars		1	1
12	Ripollet	46	22	68
13	Rubí	126	41	167
14	Sabadell	381	98	479
15	Sant Cugat del Vallès	189	61	250
16	Sant Llorenç Savall	8	2	10
17	Sant Quirze del Vallès	41	16	57
18	Santa Perpètua de Mogoda	47	19	66
19	Sentmenat	21	4	25
20	Terrassa	359	124	483
21	Ullastrell	8	1	9
22	Vacarisses	16	3	19
23	Viladecavalls	17	6	23
	Total	**1.723**	**557**	**2.280**

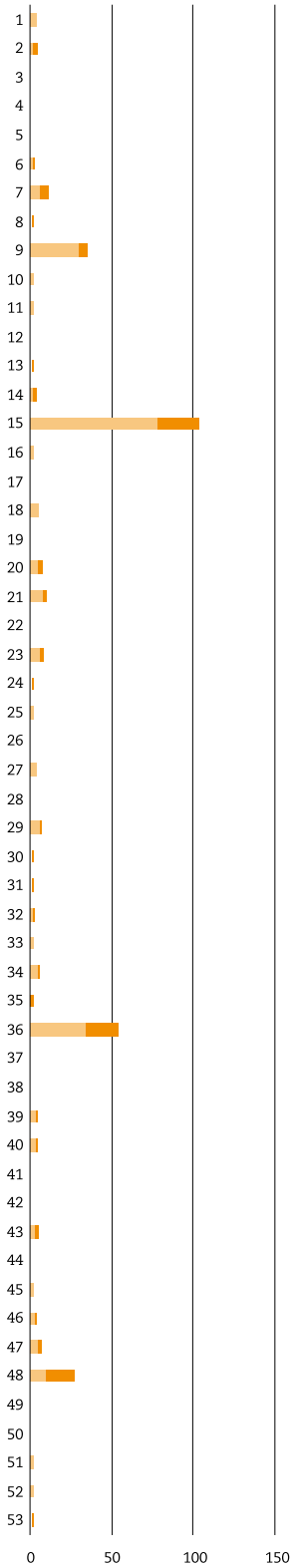


	Vallès Oriental	C	Q	Total
1	Aiguafreda	7	3	10
2	Bigues i Riells	22	14	36
3	Caldes de Montbui	40	15	55
4	Canovelles	16	7	23
5	Cànoves i Samalús	12	2	14
6	Cardedeu	97	46	143
7	Castellcir	1		1
8	Castellterçol	15	2	17
9	Figaró-Montmany	4	4	8
10	Fogars de Montclús	3		3
11	Granera	1		1
12	Granollers	126	90	216
13	Gualba	5	3	8
14	La Garriga	40	6	46
15	La Llagosta	12	1	13
16	La Roca del Vallès	25	18	43
17	L'Ametlla del Vallès	10	10	20
18	Les Franqueses del Vallès	15	10	25
19	Lliçà d'Amunt	20	6	26
20	Lliçà de Vall	18	5	23
21	Llinars del Vallès	28	11	39
22	Martorelles	17	4	21
23	Mollet del Vallès	99	29	128
24	Montmeló	11	5	16
25	Montornès del Vallès	26	13	39
26	Parets del Vallès	31	10	41
27	Sant Antoni de Vilamajor	22	9	31
28	Sant Celoni	41	10	51
29	Sant Esteve de Palautordera	10	2	12
30	Sant Feliu de Codines	12	5	17
31	Sant Fost de Campsentelles	17	7	24
32	Sant Pere de Vilamajor	13	4	17
33	Sant Quirze Safaja	4	1	5
34	Santa Eulàlia de Ronçana	18	3	21
35	Santa Maria de Martorelles	4	1	5
36	Santa Maria de Palautordera	23	8	31
37	Tagamanent	1		1
38	Vallgorguina	8	4	12
39	Vallromanes	9	3	12
40	Vilanova del Vallès	18	3	21
	Total	**901**	**374**	**1.275**

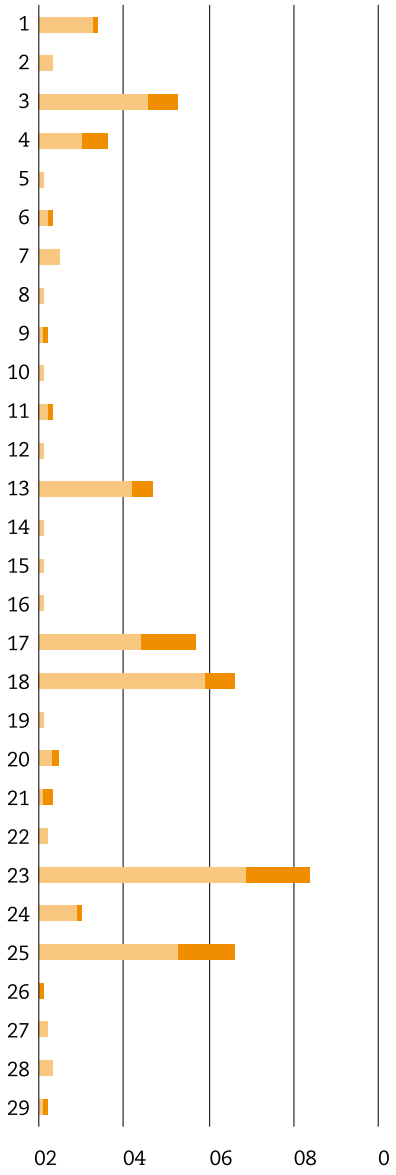


Girona

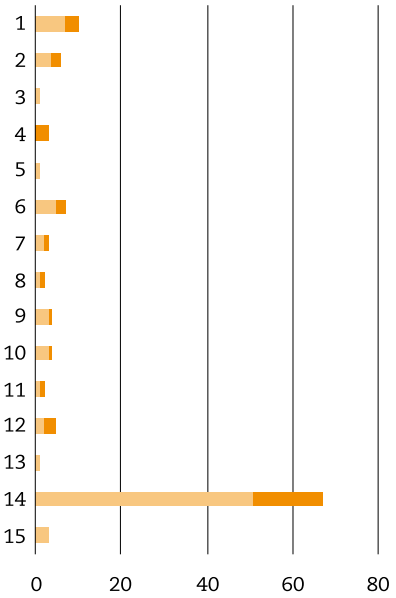
	Alt Empordà	C	Q	Total
1	Agullana	4		4
2	Avinyonet de Puigventós	2	3	5
3	Bàscara	1		1
4	Boadella i les Escaules		1	1
5	Borrassà	1		1
6	Cabanes	2	1	3
7	Cadaqués	6	5	11
8	Cantallops	1	1	2
9	Castelló d'Empúries	30	5	35
10	Cistella	2		2
11	Darnius	2		2
12	El Far d'Empordà	1		1
13	El Port de la Selva	1	1	2
14	Espolla	2	2	4
15	Figueres	79	25	104
16	Fortià	2		2
17	Garriguella	1		1
18	La Jonquera	5		5
19	La Vajol	1		1
20	L'Armentera	5	3	8
21	L'Escala	8	2	10
22	Lladó	1		1
23	Llançà	6	2	8
24	Llers	1	1	2
25	Maçanet de Cabrenys	2		2
26	Mollet de Peralada	1		1
27	Navata	4		4
28	Ordis	1		1
29	Palau-saverdera	6	1	7
30	Pau	1	1	2
31	Pedret i Marzà	1	1	2
32	Peralada	2	1	3
33	Pont de Molins	2		2
34	Portbou	5	1	6
35	Rabós		2	2
36	Roses	34	20	54
37	Sant Climent Sescebes	1		1
38	Sant Llorenç de la Muga		1	1
39	Sant Miquel de Fluvià	4	1	5
40	Sant Pere Pescador	4	1	5
41	Santa Llogaia d'Alguema	1		1
42	Saus		1	1
43	Siurana	3	2	5
44	Terrades	1		1
45	Torroella de Fluvià	2		2
46	Ventalló	3	1	4
47	Vilabertran	5	2	7
48	Vilafant	10	17	27
49	Vilajuïga	1		1
50	Vilamacolum		1	1
51	Vilamalla	2		2
52	Vilanant	2		2
53	Vila-sacra	1	1	2
	Total	**263**	**107**	**370**



	Baix Empordà	C	Q	Total
1	Begur	13	1	14
2	Bellcaire d'Empordà	3		3
3	Calonge	26	7	33
4	Castell-Platja d'Aro	10	6	16
5	Colomers	1		1
6	Corçà	2	1	3
7	Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	5		5
8	Fontanilles	1		1
9	Forallac	1	1	2
10	Garrigoles	1		1
11	Gualta	2	1	3
12	Jafre	1		1
13	La Bisbal d'Empordà	22	5	27
14	La Pera	1		1
15	La Tallada d'Empordà	1		1
16	Mont-ras	1		1
17	Palafrugell	24	13	37
18	Palamós	39	7	46
19	Palau-sator	1		1
20	Pals	3	2	5
21	Parlavà	1	2	3
22	Rupià	2		2
23	Sant Feliu de Guíxols	49	15	64
24	Santa Cristina d'Aro	9	1	10
25	Torroella de Montgrí	33	13	46
26	Ultramort		1	1
27	Vall-llobrega	2		2
28	Verges	3		3
29	Vilopriu	1	1	2
	Total	**258**	**77**	**335**

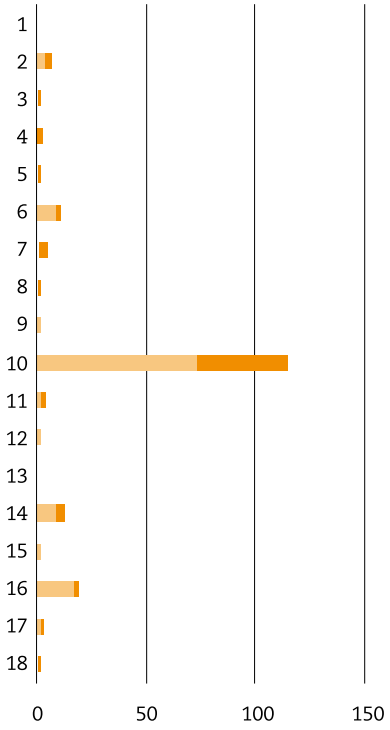


	Cerdanya	C	Q	Total
1	Alp	7	3	10
2	Bellver de Cerdanya*	4	2	6
3	Bolvir	1		1
4	Das		3	3
5	Fontanals de Cerdanya	1		1
6	Ger	5	2	7
7	Guils de Cerdanya	2	1	3
8	Isòvol	1	1	2
9	Lles de Cerdanya*	3	1	4
10	Llívia	3	1	4
11	Montellà i Martinet*	1	1	2
12	Prats i Sansor*	2	3	5
13	Prullans*	1		1
14	Puigcerdà	51	16	67
15	Urús	3		3
	Total	**85**	**34**	**119**

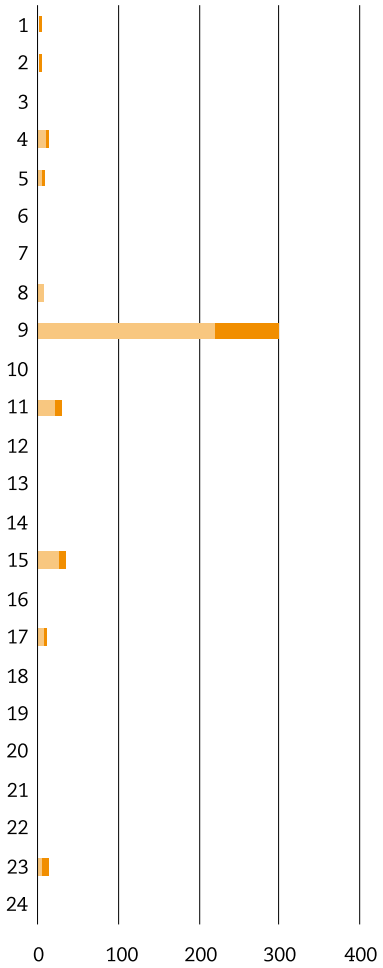


* Província de Lleida

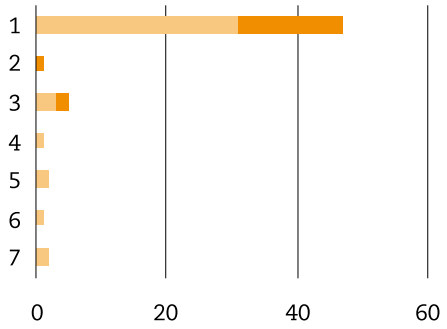
	Garrotxa	C	Q	Total
1	Argelaguer	1		1
2	Besalú	4	3	7
3	Castellfollit de la Roca	1	1	2
4	La Vall de Bianya		3	3
5	La Vall d'en Bas	1	1	2
6	Les Planes d'Hostoles	9	2	11
7	Les Preses	1	4	5
8	Maià de Montcal	1	1	2
9	Montagut i Oix	2		2
10	Olot	73	42	115
11	Riudaura	2	2	4
12	Sales de Llierca	2		2
13	Sant Aniol de Finestres	1		1
14	Sant Feliu de Pallerols	9	4	13
15	Sant Jaume de Llierca	2		2
16	Sant Joan les Fonts	17	2	19
17	Santa Pau	2	1	3
18	Tortellà	1	1	2
	Total	**129**	**67**	**196**



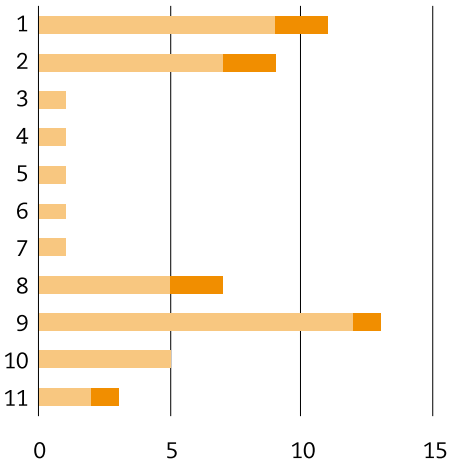
	Gironès	C	Q	Total
1	Bescanó	3	3	6
2	Bordils	4	1	5
3	Canet d'Adri	1	1	2
4	Cassà de la Selva	12	2	14
5	Celrà	5	2	7
6	Cervià de Ter	1	2	3
7	Flaçà	3		3
8	Fornells de la Selva	8	1	9
9	Girona	220	79	299
10	Juià		1	1
11	Llagostera	23	6	29
12	Llambilles	1	1	2
13	Madremanya	2		2
14	Quart	1	1	2
15	Salt	28	8	36
16	Sant Andreu Salou	1		1
17	Sant Gregori	9	1	10
18	Sant Joan de Mollet	1	1	2
19	Sant Jordi Desvalls		1	1
20	Sant Julià de Ramis	1		1
21	Sant Martí de Llémena	1	1	2
22	Sant Martí Vell		1	1
23	Sarrià de Ter	6	7	13
24	Vilablareix	2		2
	Total	**333**	**120**	**453**



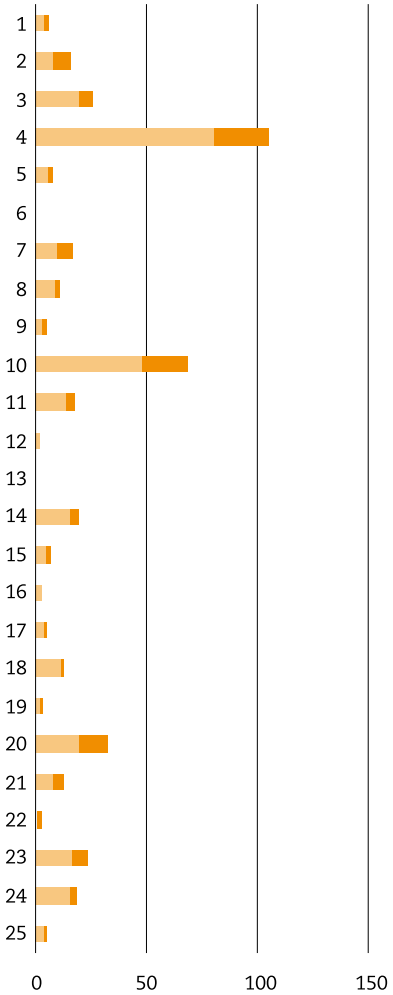
	Pla de l'Estany	C	Q	Total
1	Banyoles	31	16	47
2	Camós		1	1
3	Cornellà del Terri	3	2	5
4	Palol de Revardit	1		1
5	Porqueres	2		2
6	Sant Miquel de Campmajor	1		1
7	Serinyà	2		2
	Total	**40**	**19**	**59**



	Ripollès	C	Q	Total
1	Campdevànol	9	2	11
2	Camprodon	7	2	9
3	Llanars	1		1
4	Molló	1		1
5	Pardines	1		1
6	Planoles	1		1
7	Queralbs	1		1
8	Ribes de Freser	5	2	7
9	Ripoll	12	1	13
10	Sant Joan de les Abadesses	5		5
11	Vilallonga de Ter	2	1	3
	Total	**45**	**8**	**53**

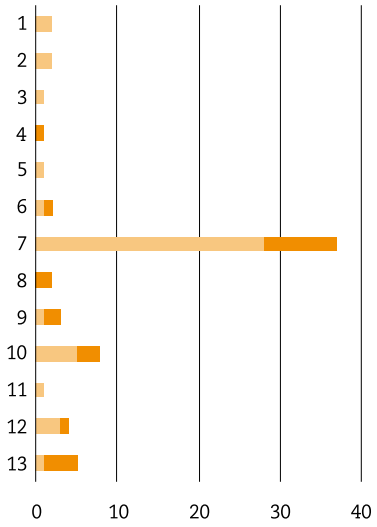


	Selva	C	Q	Total
1	Amer	4	2	6
2	Anglès	8	8	16
3	Arbúcies	20	5	25
4	Blanes	80	25	105
5	Breda	6	2	8
6	Brunyola	1		1
7	Caldes de Malavella	10	7	17
8	Hostalric	9	2	11
9	La Cellera de Ter	3	2	5
10	Lloret de Mar	48	21	69
11	Maçanet de la Selva	14	4	18
12	Massanes	2		2
13	Osor	1		1
14	Riells i Viabrea	16	4	20
15	Riudarenes	5	2	7
16	Riudellots de la Selva	3		3
17	Sant Feliu de Buixalleu	4	1	5
18	Sant Hilari Sacalm	12	1	13
19	Sant Julià del Llor i Bonmatí	2	1	3
20	Santa Coloma de Farners	20	12	32
21	Sils	8	5	13
22	Susqueda	1	2	3
23	Tossa de Mar	17	7	24
24	Vidreres	16	3	19
25	Vilobí d'Onyar	4	1	5
	Total	**314**	**117**	**431**

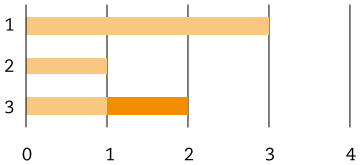


Lleida

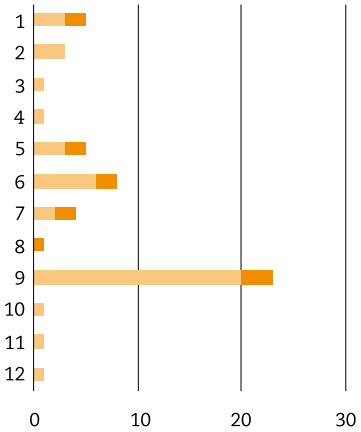
	Alt Urgell	C	Q	Total
1	Alàs i Cerc	2		2
2	Bassella	2		2
3	Coll de Nargó	1		1
4	El Pont de Bar		1	1
5	Estamariu	1		1
6	Fígols i Alinyà	1	1	2
7	La Seu d'Urgell	28	9	37
8	Les Valls d'Aguilar		2	2
9	Les Valls de Valira	1	2	3
10	Montferrer i Castellbò	5	3	8
11	Organyà	1		1
12	Peramola	3	1	4
13	Ribera d'Urgellet	1	4	5
	Total	**46**	**23**	**69**



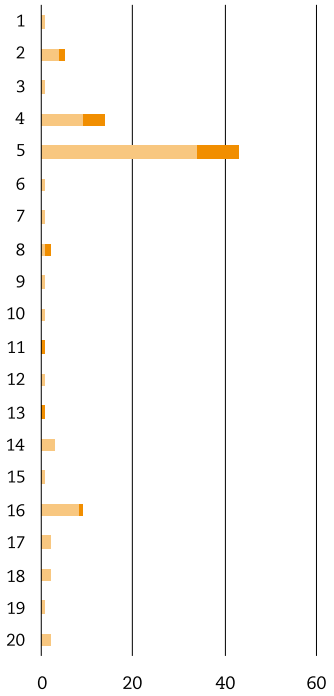
	Alta Ribagorça	C	Q	Total
1	El Pont de Suert	3		3
2	La Vall de Boí	1		1
3	Vilaller	1	1	2
	Total	**5**	**1**	**6**



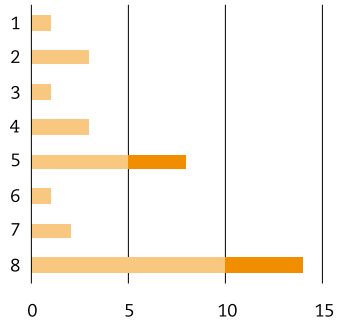
	Garrigues	C	Q	Total
1	Arbeca	3	2	5
2	Cervià de les Garrigues	3		3
3	El Vilosell	1		1
4	Granyena de les Garrigues	1		1
5	Juncosa	3	2	5
6	Juneda	6	2	8
7	La Floresta	2	2	4
8	L'Albi		1	1
9	Les Borges Blanques	20	3	23
10	L'Espluga Calba	1		1
11	Puiggròs	1		1
12	Vinaixa	1		1
	Total	**42**	**12**	**54**



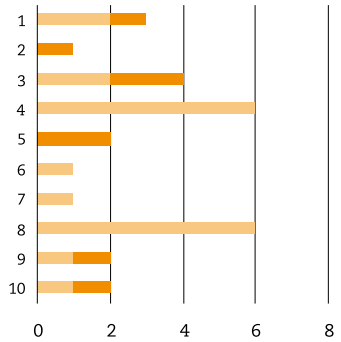
	Noguera	C	Q	Total
1	Àger	1		1
2	Albesa	4	1	5
3	Algerri	1		1
4	Artesa de Segre	9	5	14
5	Balaguer	34	9	43
6	Cabanabona	1		1
7	Camarasa	1		1
8	Castelló de Farfanya	1	1	2
9	Cubells	1		1
10	La Baronia de Rialb	1		1
11	La Sentiu de Sió		1	1
12	Les Avellanes i Santa Linya	1		1
13	Menàrguens		1	1
14	Oliola	3		3
15	Os de Balaguer	1		1
16	Ponts	8	1	9
17	Preixens	2		2
18	Térmens	2		2
19	Torrelameu	1		1
20	Vallfogona de Balaguer	2		2
	Total	**74**	**19**	**93**



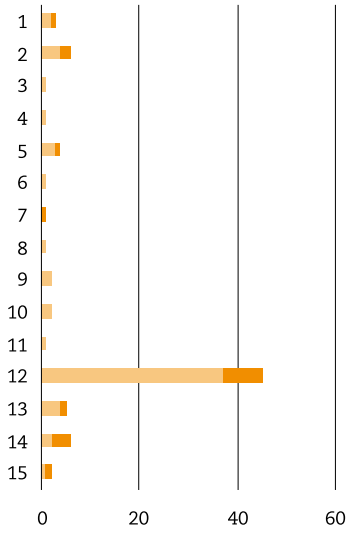
	Pallars Jussà	C	Q	Total
1	Abella de la Conca	1		1
2	Conca de Dalt	3		3
3	Gavet de la Conca	1		1
4	Isona i Conca Dellà	3		3
5	La Pobla de Segur	5	3	8
6	La Torre de Cabdella	1		1
7	Salàs de Pallars	2		2
8	Tremp	10	4	14
	Total	**26**	**7**	**33**



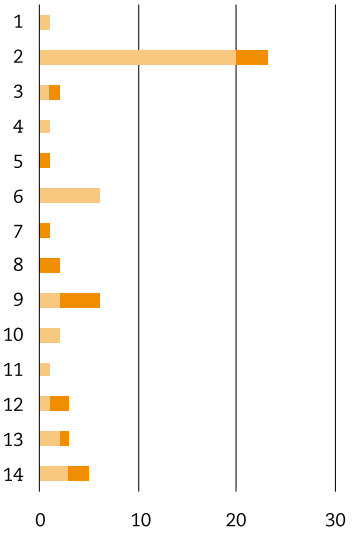
	Pallars Sobirà	C	Q	Total
1	Alins	2	1	3
2	Alt Àneu		1	1
3	Baix Pallars	2	2	4
4	Esterri d'Àneu	6		6
5	La Guingueta d'Àneu		2	2
6	Lladorre	1		1
7	Llavorsí	1		1
8	Sort	6		6
9	Tírvia	1	1	2
10	Vall de Cardós	1	1	2
	Total	**46**	**15**	**61**



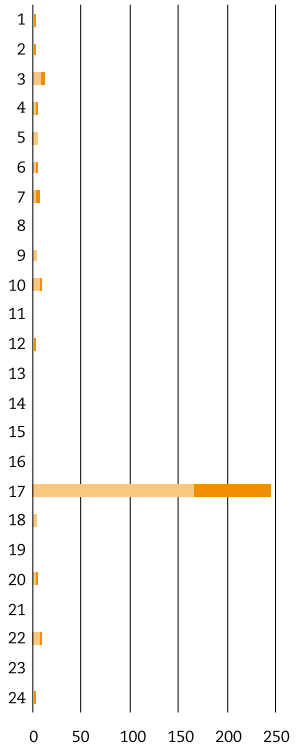
	Pla d'Urgell	C	Q	Total
1	Barbens	2	1	3
2	Bell-lloc d'Urgell	4	2	6
3	Bellvís	1		1
4	Castellnou de Seana	1		1
5	El Palau d'Anglesola	3	1	4
6	El Poal	1		1
7	Fondarella		1	1
8	Golmés	1		1
9	Ivars d'Urgell	2		2
10	Linyola	2		2
11	Miralcamp	1		1
12	Mollerussa	37	8	45
13	Sidamon	4	1	5
14	Torregrossa	2	4	6
15	Vilanova de Bellpuig	1	1	2
	Total	**62**	**19**	**81**



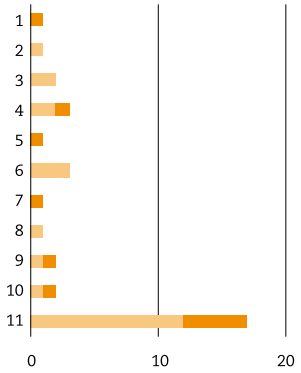
	Segarra	C	Q	Total
1	Biosca	1		1
2	Cervera	20	3	23
3	Els Plans de Sió	1	1	2
4	Estaràs	1		1
5	Granyanella		1	1
6	Guissona	6		6
7	Les Oluges		1	1
8	Massoteres		2	2
9	Montoliu de Segarra	2	4	6
10	Ribera d'Ondara	2		2
11	Sanaüja	1		1
12	Sant Guim de Freixenet	1	2	3
13	Sant Ramon	2	1	3
14	Torà	3	2	5
	Total	**40**	**17**	**57**



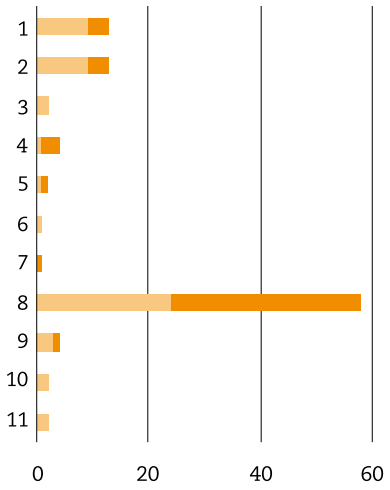
	Segrià	C	Q	Total
1	Aitona	2	2	4
2	Albatàrrec	2	1	3
3	Alcarràs	9	3	12
4	Alcoletge	4	1	5
5	Alfarràs	5		5
6	Alguaire	3	2	5
7	Almacelles	4	3	7
8	Almatret		1	1
9	Almenar	4		4
10	Alpicat	8	2	10
11	Benavent de Segrià	1	1	2
12	Corbins	2	1	3
13	Els Alamús	1		1
14	Gimenells i el Pla de la Font	1	1	2
15	La Granja d'Escarp	2		2
16	Llardecans	1		1
17	Lleida	166	78	244
18	Puigverd de Lleida	3		3
19	Rosselló		1	1
20	Seròs	3	2	5
21	Sudanell	1		1
22	Torrefarrera	8	1	9
23	Torres de Segre	2		2
24	Vilanova de la Barca	2	1	3
	Total	**234**	**101**	**335**



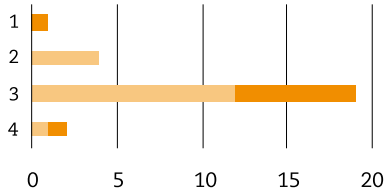
	Solsonès	C	Q	Total
1	Castellar de la Ribera		1	1
2	Clariana de Cardener	1		1
3	La Coma i la Pedra	2		2
4	Navès	2	1	3
5	Odèn		1	1
6	Olius	3		3
7	Pinell de Solsonès		1	1
8	Pinós	1		1
9	Riner	1	1	2
10	Sant Llorenç de Morunys	1	1	2
11	Solsona	12	5	17
	Total	**23**	**11**	**34**



	Urgell	C	Q	Total
1	Agramunt	9	4	13
2	Bellpuig	9	4	13
3	Ciutadilla	2		2
4	La Fuliola	1	3	4
5	Ossó de Sió	1	1	2
6	Puigverd d'Agramunt	1		1
7	Sant Martí de Riucorb		1	1
8	Tàrrega	24	34	58
9	Tornabous	3	1	4
10	Verdú	2		2
11	Vilagrassa	2		2
	Total	**54**	**48**	**102**

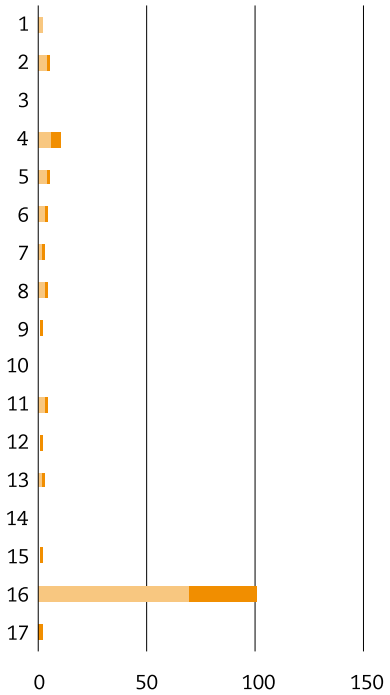


	Val d'Aran	C	Q	Total
1	Es Bòrdes		1	1
2	Naut Aran	4		4
3	Vielha e Mijaran	12	7	19
4	Vilamòs	1	1	2
	Total	**17**	**9**	**26**

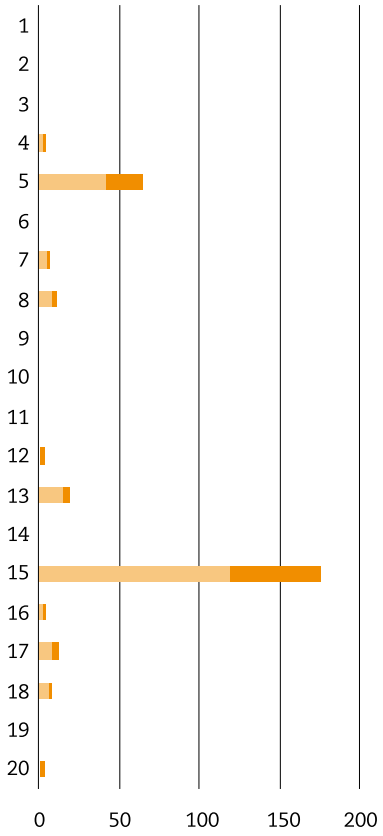


Tarragona

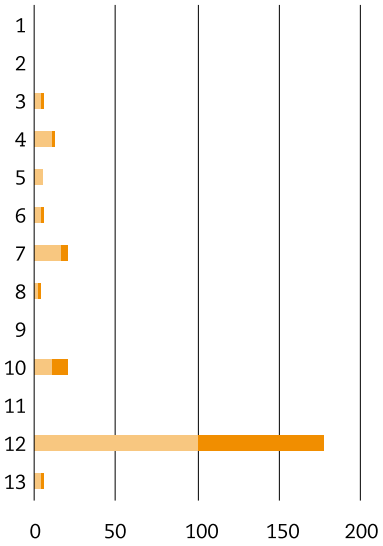
	Alt Camp	C	Q	Total
1	Aiguamúrcia	2		2
2	Alcover	4	1	5
3	Alió	1		1
4	Cabra del Camp	6	4	10
5	El Pla de Santa Maria	4	1	5
6	El Pont d'Armentera	3	1	4
7	El Rourell	2	1	3
8	Figuerola del Camp	3	1	4
9	La Riba	1	1	2
10	Montferri	1		1
11	Mont-ral	3	1	4
12	Nulles	1	1	2
13	Puigpelat	2	1	3
14	Rodonyà	1		1
15	Vallmoll	1	1	2
16	Valls	70	31	101
17	Vilabella		2	2
	Total	**105**	**47**	**152**



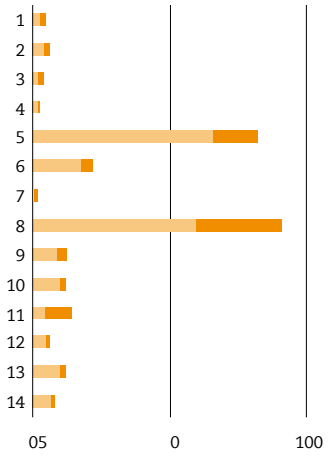
	Baix Camp	C	Q	Total
1	Alforja	1		1
2	Almoster	1	1	2
3	Arbolí		2	2
4	Botarell	3	1	4
5	Cambrils	42	23	65
6	Capafonts	1		1
7	Castellvell del Camp	6	1	7
8	La Selva del Camp	9	2	11
9	L'Aleixar	1		1
10	Les Borges del Camp	2		2
11	Maspujols	1		1
12	Montbrió del Camp	2	2	4
13	Mont-roig del Camp	16	4	20
14	Prades	2		2
15	Reus	120	56	176
16	Riudecols	3	1	4
17	Riudoms	8	4	12
18	Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	7	2	9
19	Vilaplana		1	1
20	Vinyols i els Arcs	2	2	4
	Total	**227**	**102**	**329**



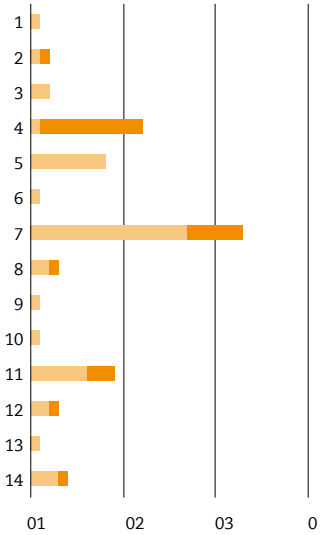
	Baix Ebre	C	Q	Total
1	Aldover		2	2
2	Benifallet	1		1
3	Camarles	4	1	5
4	Deltebre	11	2	13
5	El Perelló	6		6
6	L'Aldea	4	2	6
7	L'Ametlla de Mar	16	5	21
8	L'Ampolla	3	1	4
9	Paüls	1		1
10	Roquetes	11	9	20
11	Tivenys		2	2
12	Tortosa	101	77	178
13	Xerta	4	2	6
	Total	**162**	**103**	**265**



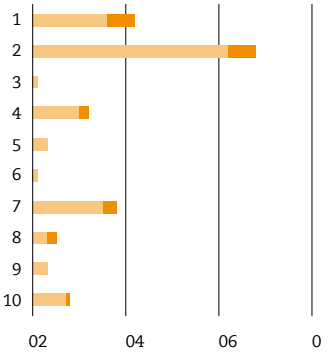
	Baix Penedès	C	Q	Total
1	Albinyana	3	2	5
2	Banyeres del Penedès	4	2	6
3	Bellvei	2	2	4
4	Bonastre	2	1	3
5	Calafell	66	16	82
6	Cunit	18	4	22
7	El Montmell	1	1	2
8	El Vendrell	60	31	91
9	La Bisbal del Penedès	9	3	12
10	L'Arboç	10	2	12
11	Llorenç del Penedès	5	9	14
12	Masllorenç	5	1	6
13	Sant Jaume dels Domenys	10	2	12
14	Santa Oliva	7	1	8
	Total	**202**	**77**	**279**



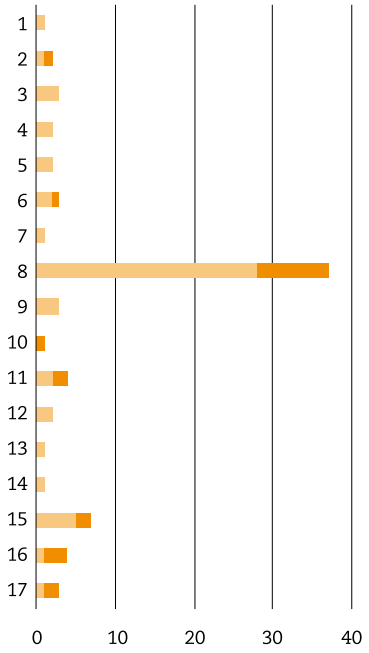
	Conca de Barberà	C	Q	Total
1	Barberà de la Conca	1		1
2	Blancafort	1	1	2
3	Forès	2		2
4	Les Piles	1	11	12
5	L'Espluga de Francolí	8		8
6	Llorac	1		1
7	Montblanc	17	6	23
8	Passanant i Belltall	2	1	3
9	Pira	1		1
10	Pontils	1		1
11	Santa Coloma de Queralt	6	3	9
12	Sarral	2	1	3
13	Solivella	1		1
14	Vimbodí i Poblet	3	1	4
	Total	**47**	**24**	**71**



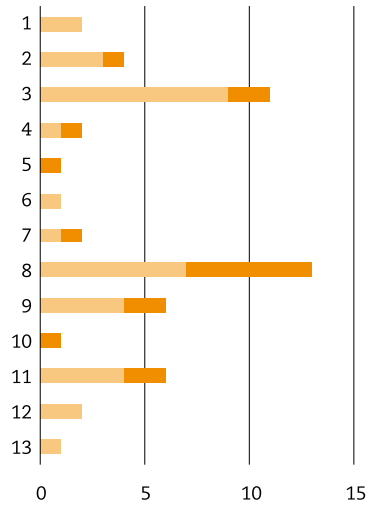
	Montsià	C	Q	Total
1	Alcanar	16	6	22
2	Amposta	42	6	48
3	Godall	1		1
4	La Sénia	10	2	12
5	Mas de Barberans	3		3
6	Masdenverge	1		1
7	Sant Carles de la Ràpita	15	3	18
8	Sant Jaume d'Enveja	3	2	5
9	Santa Bàrbara	3		3
10	Ulldecona	7	1	8
	Total	**101**	**20**	**121**



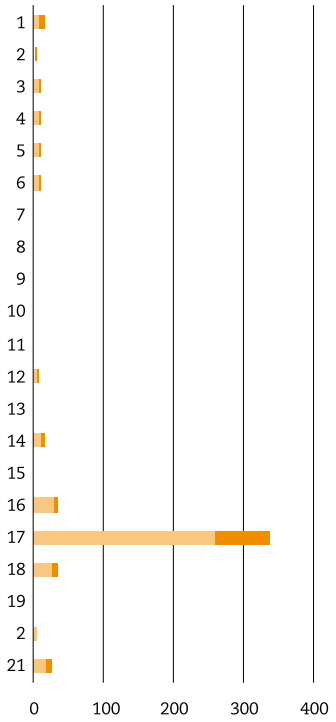
	Priorat	C	Q	Total
1	Bellmunt del Priorat	1		1
2	Cabacés	1	1	2
3	Capçanes	3		3
4	Cornudella de Montsant	2		2
5	El Masroig	2		2
6	El Molar	2	1	3
7	Els Guiamets	1		1
8	Falset	28	9	37
9	Gratallops	3		3
10	La Bisbal de Falset		1	1
11	La Torre de Fontaubella	2	2	4
12	La Vilella Alta	2		2
13	La Vilella Baixa	1		1
14	Marçà	1		1
15	Porrera	5	2	7
16	Pradell de la Teixeta	1	3	4
17	Torroja del Priorat	1	2	3
	Total	**56**	**21**	**77**



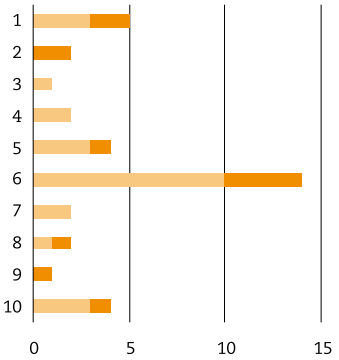
	Ribera d'Ebre	C	Q	Total
1	Ascó	2		2
2	Benissanet	3	1	4
3	Flix	9	2	11
4	Ginestar	1	1	2
5	La Palma d'Ebre		1	1
6	La Torre de l'Espanyol	1		1
7	Miravet	1	1	2
8	Móra d'Ebre	7	6	13
9	Móra la Nova	4	2	6
10	Rasquera		1	1
11	Riba-roja d'Ebre	4	2	6
12	Tivissa	2		2
13	Vinebre	1		1
	Total	**35**	**17**	**52**



	Tarragonès	C	Q	Total
1	Altafulla	8	8	16
2	Constantí	3	2	5
3	Creixell	7	3	10
4	El Catllar	8	2	10
5	El Morell	7	3	10
6	Els Pallaresos	7	5	12
7	La Nou de Gaià	2	1	3
8	La Pobla de Mafumet	2	2	4
9	La Pobla de Montornès	4		4
10	La Riera de Gaià	1	1	2
11	La Secuita	2		2
12	Perafort	5	3	8
13	Renau	1		1
14	Roda de Barà	12	5	17
15	Salomó	1		1
16	Salou	31	5	36
17	Tarragona	260	77	337
18	Torredembarra	27	9	36
19	Vespella de Gaià	1	1	2
20	Vilallonga del Camp	6		6
21	Vila-seca	18	8	26
	Total	**413**	**135**	**548**

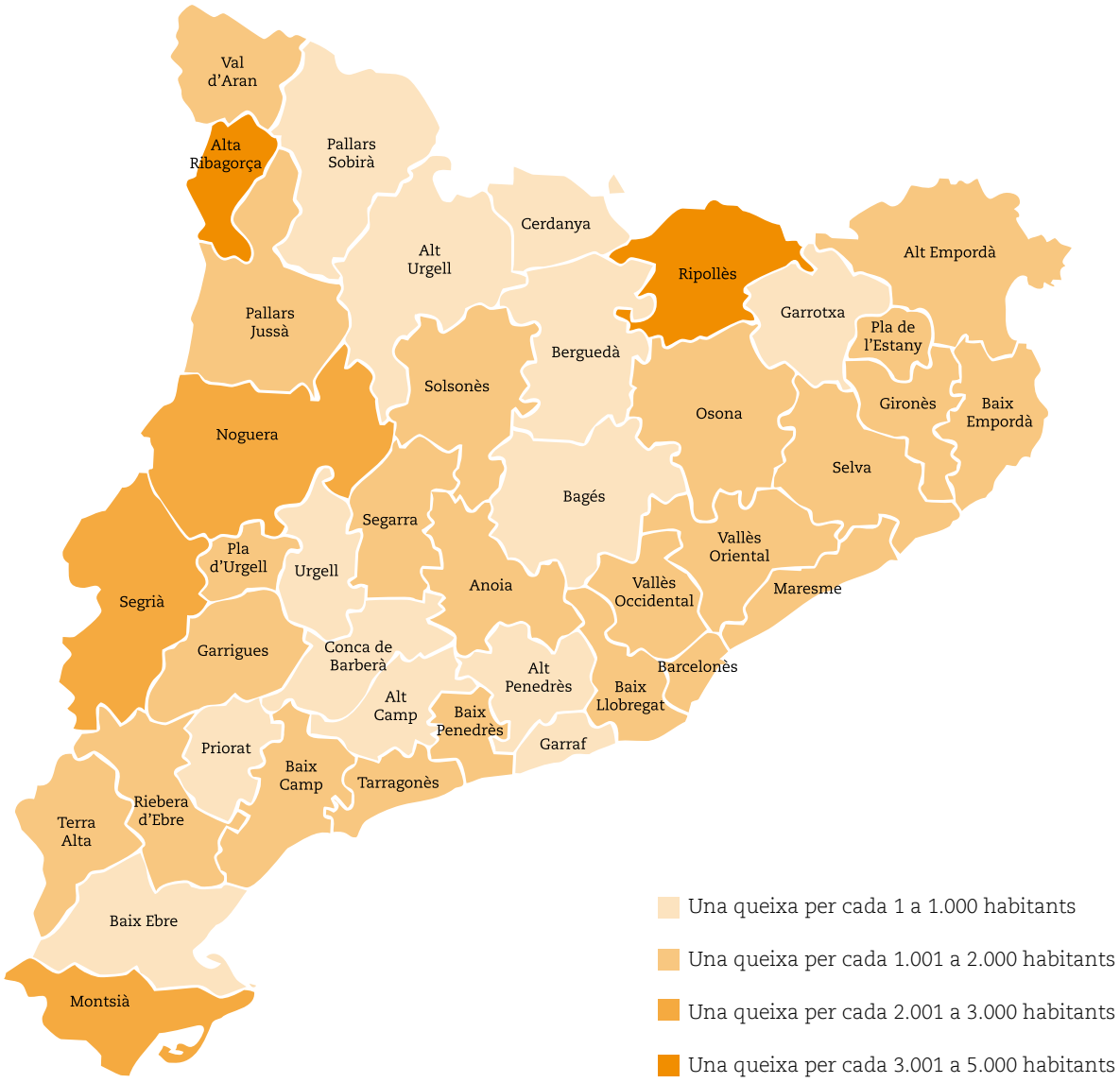


	Terra Alta	C	Q	Total
1	Batea	3	2	5
2	Bot		2	2
3	Caseres	1		1
4	Corbera d'Ebre	2		2
5	El Pinell de Brai	3	1	4
6	Gandesa	10	4	14
7	Horta de Sant Joan	2		2
8	La Fatarella	1	1	2
9	La Pobla de Massaluca		1	1
10	Prat de Comte	3	1	4
	Total	**25**	**12**	**37**



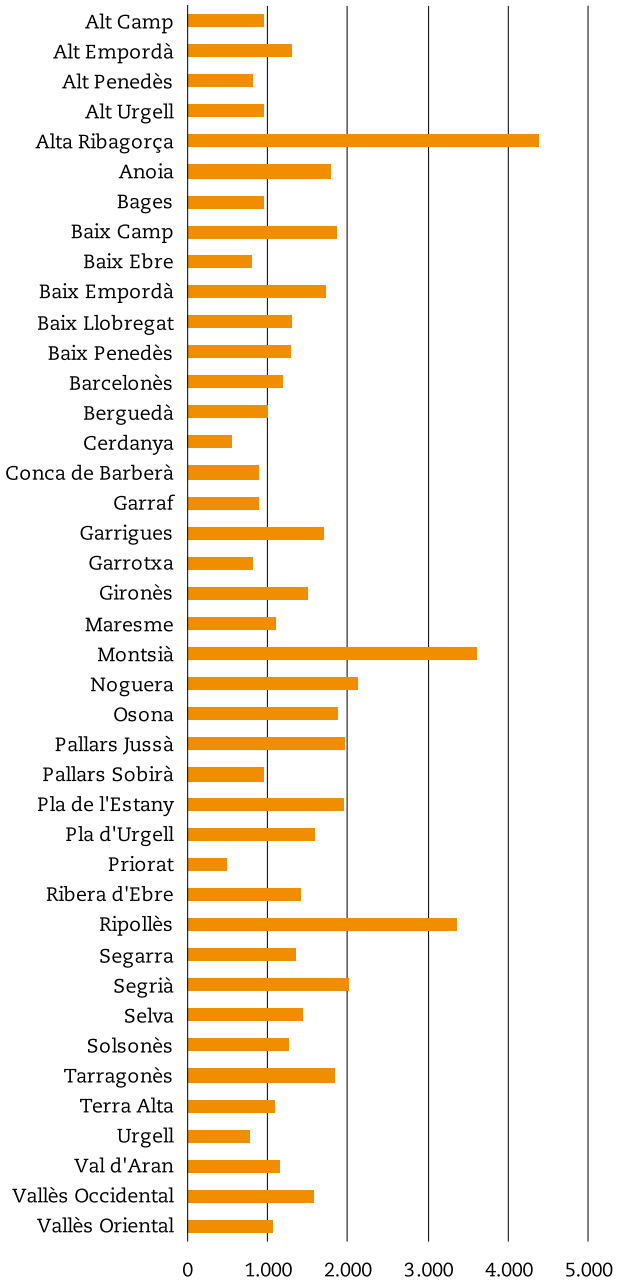
2.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2009

1. Mapa de la proporció de queixes segons el nombre d'habitants de cada comarca

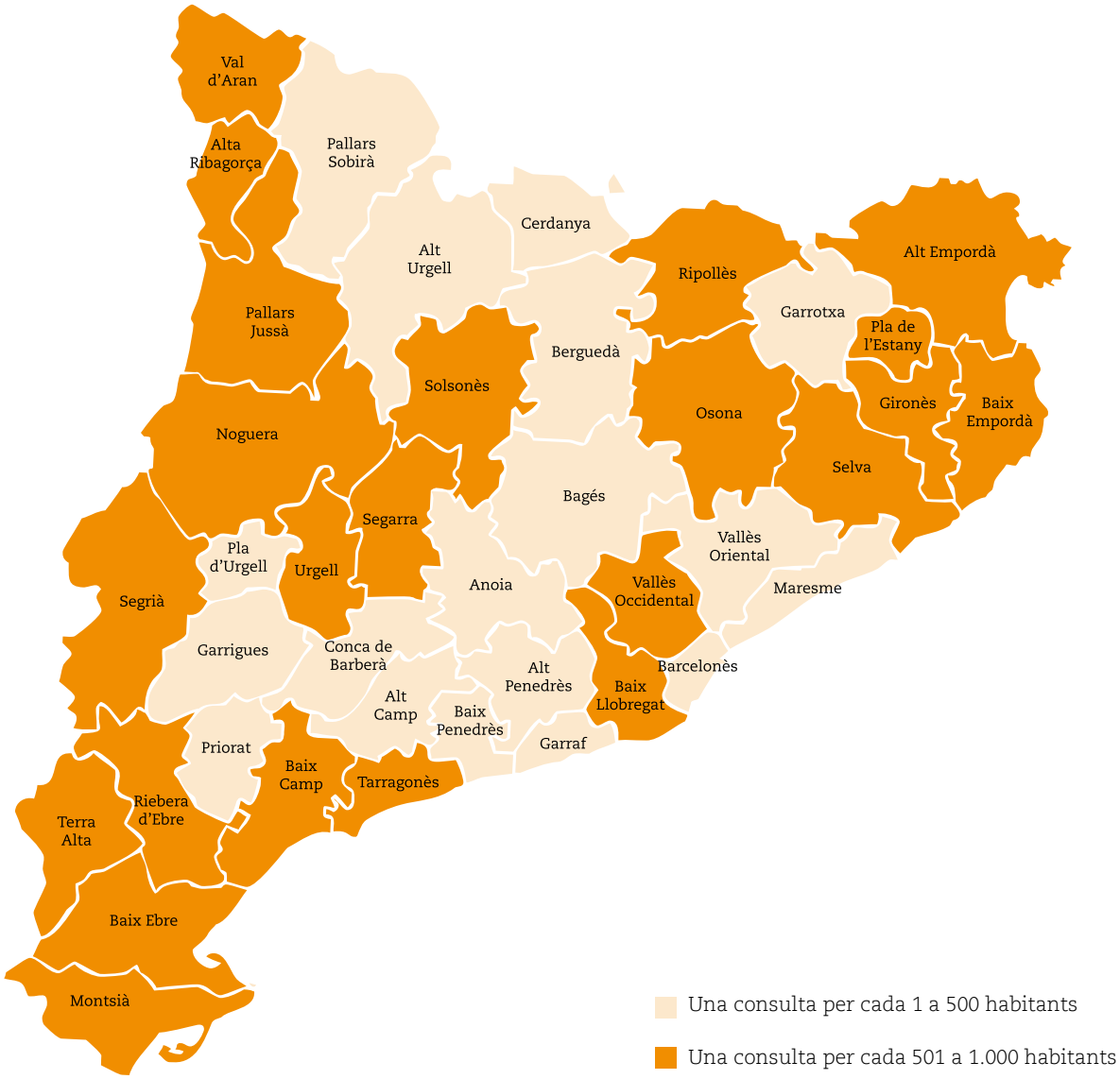


2. Proporció de queixes segons el nombre d'habitants de cada comarca

	2009	Q	/Q
Una queixa per cada 1 a 1.000 habitants			
Cerdanya	18.656	34	549
Urgell	36.670	48	764
Baix Ebre	81.724	103	793
Alt Penedès	104.353	127	822
Garrotxa	55.339	67	826
Garraf	143.066	160	894
Conca de Barberà	21.502	24	896
Bages	184.642	194	952
Pallars Sobirà	7.625	8	953
Alt Camp	45.001	47	957
Alt Urgell	22.037	23	958
Berguedà	41.744	42	994
Una queixa per cada 1.001 a 2.000 habitants			
Vallès Oriental	394.061	374	1.054
Terra Alta	12.943	12	1.079
Maresme	426.565	389	1.097
Val d'Aran	10.295	9	1.144
Barcelonès	2.251.600	1.895	1.188
Solsonès	13.759	11	1.251
Baix Penedès	98.861	77	1.284
Alt Empordà	138.501	107	1.294
Baix Llobregat	793.655	603	1.316
Segarra	22.825	17	1.343
Ribera d'Ebre	24.004	17	1.412
Selva	169.389	117	1.448
Gironès	179.742	120	1.498
Vallès Occidental	878.893	557	1.578
Pla d'Urgell	30.153	19	1.587
Garrigues	20.479	12	1.707
Baix Empordà	132.973	77	1.727
Anoia	117.114	65	1.802
Tarragonès	247.827	135	1.836
Baix Camp	189.226	102	1.855
Osona	152.411	81	1.882
Pla de l'Estany	37.044	19	1.950
Pallars Jussà	13.840	7	1.977
Una queixa per cada 2.001 a 3.000 habitants			
Segrià	203.279	101	2.013
Noguera	40.213	19	2.116
Una queixa per cada 3.001 a 5.000 habitants			
Ripollès	26.821	8	3.353
Montsià	72.189	20	3.609
Alta Ribagorça	4.375	1	4.375
Total	**7.475.420**	**5.869**	**1.274**

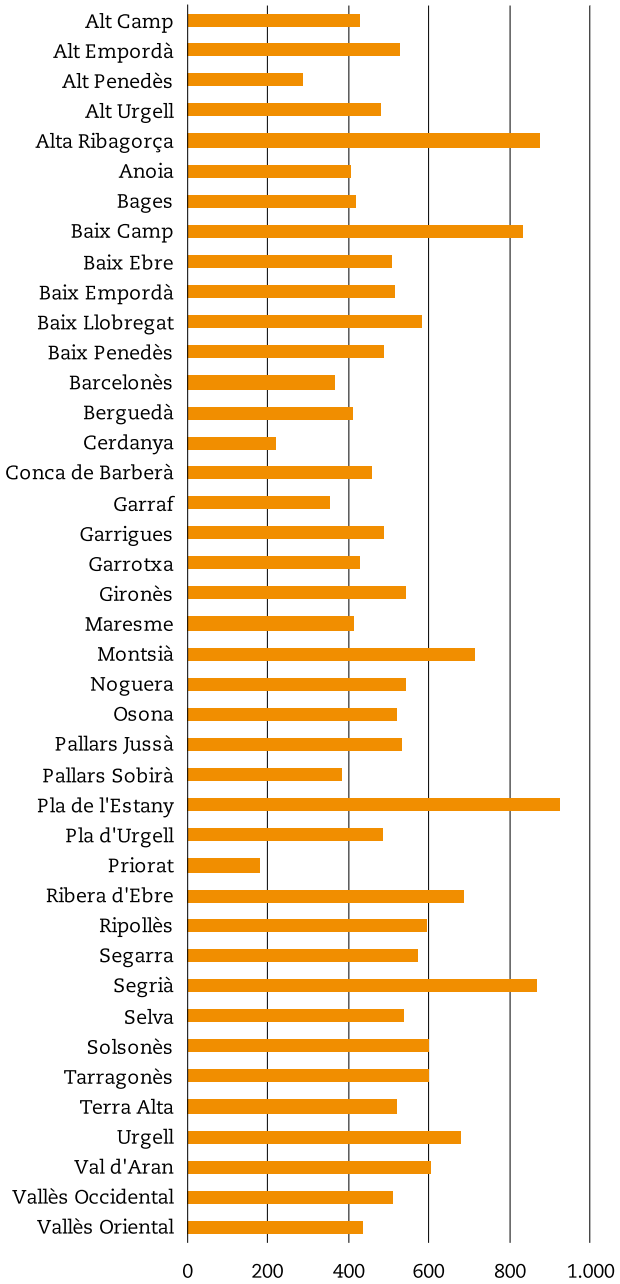


3. Mapa de la proporció de consultes segons el nombre d'habitants de cada comarca



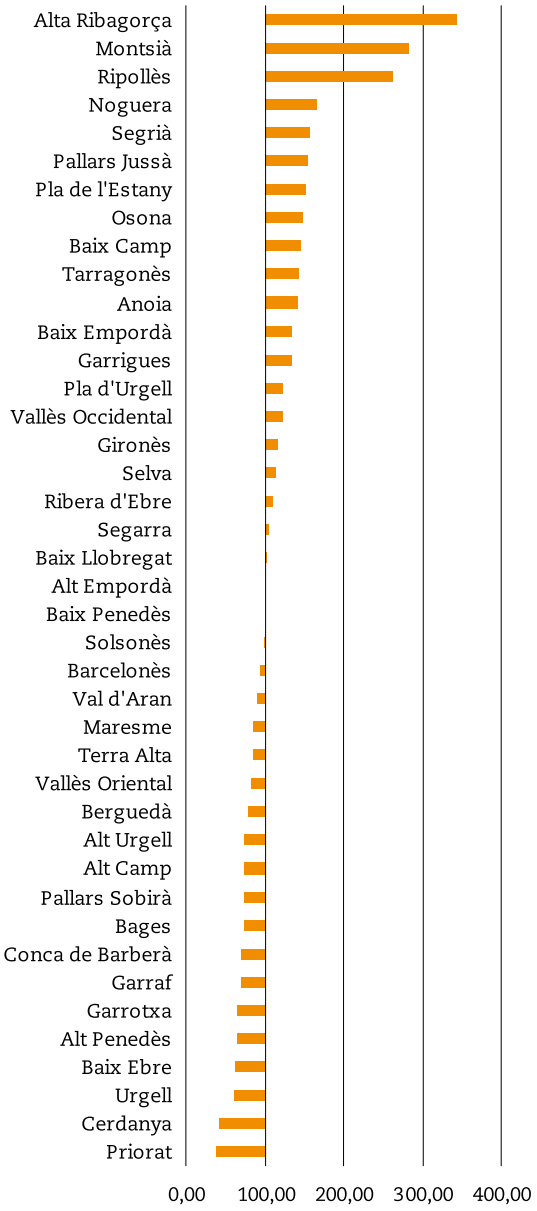
4. Proporció de consultes segons el nombre d'habitants de cada comarca

	2009	C	/C
Una queixa per cada 1 a 500 habitants			
Priorat	10.024	56	179
Cerdanya	18.656	85	219
Alt Penedès	104.353	365	286
Garraf	143.066	408	351
Barcelonès	2.251.600	6.166	365
Pallars Sobirà	7.625	20	381
Anoia	117.114	290	404
Berguedà	41.744	102	409
Maresme	426.565	1.026	416
Bages	184.642	441	419
Alt Camp	45.001	105	429
Garrotxa	55.339	129	429
Vallès Oriental	394.061	901	437
Conca de Barberà	21.502	47	457
Alt Urgell	22.037	46	479
Pla d'Urgell	30.153	62	486
Garrigues	20.479	42	488
Una queixa per cada 501 a 1.000 habitants			
Baix Penedès	98.861	202	489
Baix Ebre	81.724	162	504
Vallès Occidental	878.893	1.723	510
Baix Empordà	132.973	258	515
Terra Alta	12.943	25	518
Osona	152.411	292	522
Alt Empordà	138.501	263	527
Pallars Jussà	13.840	26	532
Selva	169.389	314	539
Gironès	179.742	333	540
Noguera	40.213	74	543
Segarra	22.825	40	571
Baix Llobregat	793.655	1.360	584
Ripollès	26.821	45	596
Solsonès	13.759	23	598
Tarragonès	247.827	413	600
Val d'Aran	10.295	17	606
Urgell	36.670	54	679
Ribera d'Ebre	24.004	35	686
Montsià	72.189	101	715
Baix Camp	189.226	227	834
Segrià	203.279	234	869
Alta Ribagorça	4.375	5	875
Pla de l'Estany	37.044	40	926
Total	**7.475.420**	**16.557**	**451**



5. Índex de la relació de queixes i habitants distribuït per comarques

Comarca	2009	Q	Índex
Alt Camp	45.001	47	75,17
Alt Empordà	138.501	107	101,62
Alt Penedès	104.353	127	64,51
Alt Urgell	22.037	23	75,22
Alta Ribagorça	4.375	1	343,48
Anoia	117.114	65	141,46
Bages	184.642	194	74,72
Baix Camp	189.226	102	145,65
Baix Ebre	81.724	103	62,29
Baix Empordà	132.973	77	135,58
Baix Llobregat	793.655	603	103,33
Baix Penedès	98.861	77	100,80
Barcelonès	2.251.600	1.895	93,28
Berguedà	41.744	42	78,03
Cerdanya	18.656	34	43,08
Conca de Barberà	21.502	24	70,34
Garraf	143.066	160	70,20
Garrigues	20.479	12	133,98
Garrotxa	55.339	67	64,85
Gironès	179.742	120	117,60
Maresme	426.565	389	86,09
Montsià	72.189	20	283,38
Noguera	40.213	19	166,17
Osona	152.411	81	147,73
Pallars Jussà	13.840	7	155,23
Pallars Sobirà	7.625	8	74,83
Pla de l'Estany	37.044	19	153,07
Pla d'Urgell	30.153	19	124,60
Priorat	10.024	21	37,48
Ribera d'Ebre	24.004	17	110,86
Ripollès	26.821	8	263,22
Segarra	22.825	17	105,41
Segrià	203.279	101	158,02
Selva	169.389	117	113,67
Solsonès	13.759	11	98,20
Tarragonès	247.827	135	144,13
Terra Alta	12.943	12	84,68
Urgell	36.670	48	59,98
Val d'Aran	10.295	9	89,81
Vallès Occidental	878.893	557	123,88
Vallès Oriental	394.061	374	82,72
Total	**7.475.420**	**5.869**	**100,00**

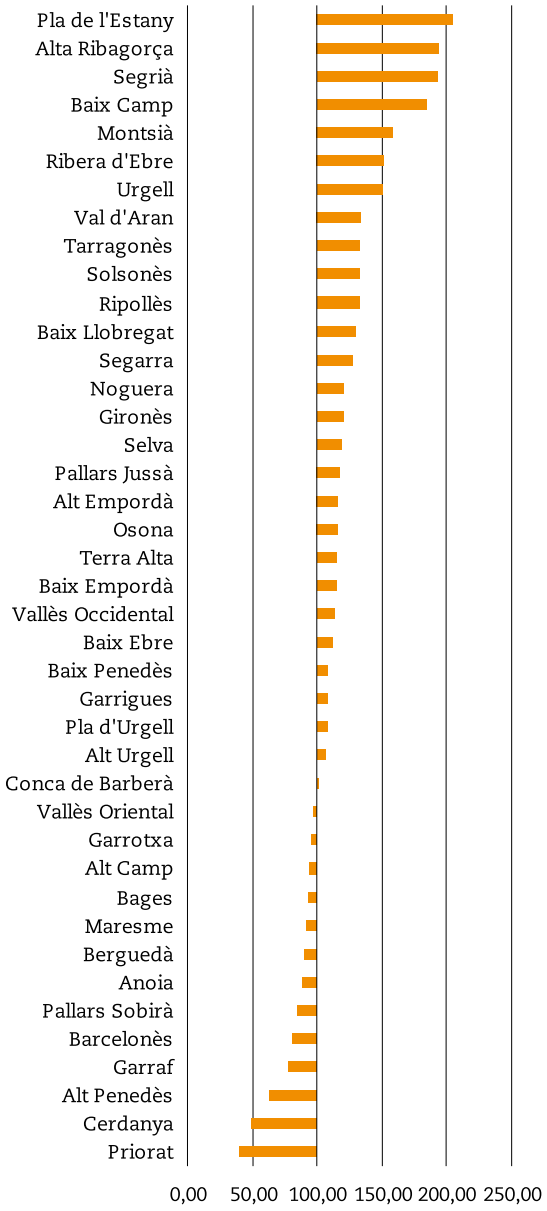


* La fórmula per calcular aquest índex és:

$$\text{Índex} = \frac{\text{\% del total de queixes}}{\text{\% del total de població}} \times 100$$

6. Índex de la relació de consultes i habitants distribuït per comarques

Comarca	2009	C	Índex
Alt Camp	45.001	105	94,92
Alt Empordà	138.501	263	116,64
Alt Penedès	104.353	365	63,32
Alt Urgell	22.037	46	106,11
Alta Ribagorça	4.375	5	193,80
Anoia	117.114	290	89,45
Bages	184.642	441	92,73
Baix Camp	189.226	227	184,63
Baix Ebre	81.724	162	111,73
Baix Empordà	132.973	258	114,15
Baix Llobregat	793.655	1.360	129,25
Baix Penedès	98.861	202	108,40
Barcelonès	2.251.600	6.166	80,88
Berguedà	41.744	102	90,64
Cerdanya	18.656	85	48,61
Conca de Barberà	21.502	47	101,33
Garraf	143.066	408	77,66
Garrigues	20.479	42	108,00
Garrotxa	55.339	129	95,01
Gironès	179.742	333	119,55
Maresme	426.565	1.026	92,08
Montsià	72.189	101	158,31
Noguera	40.213	74	120,36
Osona	152.411	292	115,61
Pallars Jussà	13.840	26	117,90
Pallars Sobirà	7.625	20	84,44
Pla de l'Estany	37.044	40	205,12
Pla d'Urgell	30.153	62	107,72
Priorat	10.024	56	39,65
Ribera d'Ebre	24.004	35	151,90
Ripollès	26.821	45	132,01
Segarra	22.825	40	126,39
Segrià	203.279	234	192,41
Selva	169.389	314	119,48
Solsonès	13.759	23	132,50
Tarragonès	247.827	413	132,91
Terra Alta	12.943	25	114,67
Urgell	36.670	54	150,41
Val d'Aran	10.295	17	134,13
Vallès Occidental	878.893	1.723	112,98
Vallès Oriental	394.061	901	96,87
Total	**7.475.420**	**16.557**	**100,00**



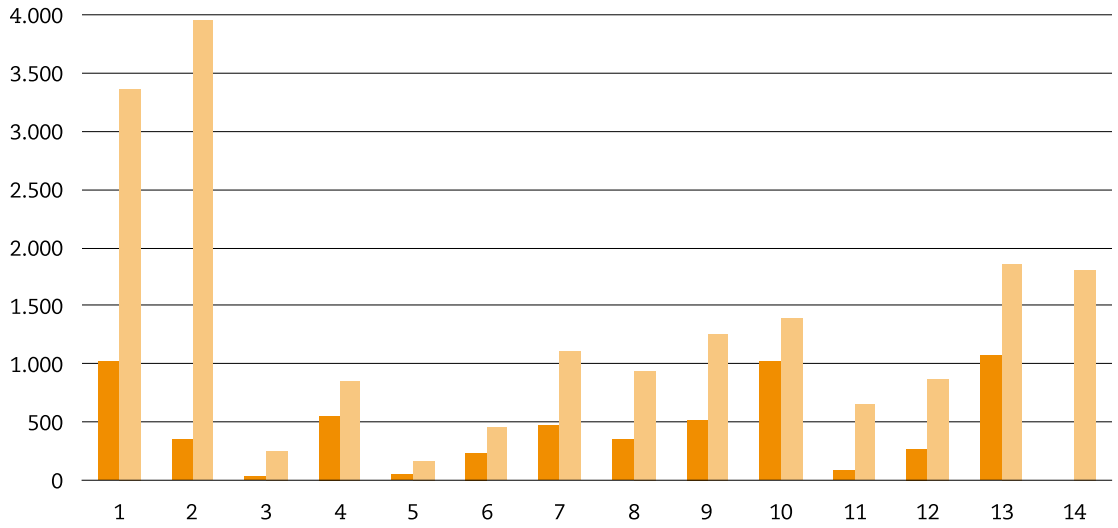
* La fórmula per calcular aquest índex és:

$$\text{Índex} = \frac{\text{\% del total de queixes}}{\text{\% del total de població}} \times 100$$

3. Anàlisi de l'exercici 2009

3.1. Actuacions per matèries

		Actuacions d'ofici		Queixes		Consultes		Total	
1	Administració pública	8	0,03%	1.016	4,07%	3.371	13,51%	4.395	17,61%
2	Consum	10	0,04%	341	1,37%	3.950	15,83%	4.301	17,23%
3	Cultura i llengua	3	0,01%	32	0,13%	244	0,98%	279	1,12%
4	Educació	17	0,07%	535	2,14%	860	3,45%	1.412	5,66%
5	Immigració	0	0,00%	51	0,20%	159	0,64%	210	0,84%
6	Infància i adolescència	20	0,08%	215	0,86%	445	1,78%	680	2,72%
7	Medi ambient i qualitat de vida	6	0,02%	455	1,82%	1.108	4,44%	1.569	6,29%
8	Salut	13	0,05%	345	1,38%	934	3,74%	1.292	5,18%
9	Seguretat ciutadana i justícia	11	0,04%	511	2,05%	1.259	5,04%	1.781	7,14%
10	Serveis socials	7	0,03%	1.019	4,08%	1.390	5,57%	2.416	9,68%
11	Treball i pensions	1	0,00%	86	0,34%	659	2,64%	746	2,99%
12	Tributs	2	0,01%	267	1,07%	874	3,50%	1.143	4,58%
13	Urbanisme i habitatge	7	0,03%	1.068	4,28%	1.853	7,42%	2.928	11,73%
14	Privades o inconcretes	0	0,00%	0	0,00%	1.808	7,24%	1.808	7,24%
	Total	**105**	**0,42%**	**5.941**	**23,80%**	**18.914**	**75,78%**	**24.960**	**100,00%**



3.2. Actuacions d'ofici iniciades durant el 2009 per matèries

1. Administració pública (8 actuacions)

Número	Data	Títol	Situació
00851/09	20/02/2009	Ajornament de proves per a l'accés a la funció pública en cas de coincidència amb el part	En tramitació
01341/09	18/03/2009	Senyalització de la limitació de la velocitat d'una autovia	Finalitzada
02760/09	04/06/2009	Mesures de conciliació de la vida familiar i laboral dels docents	Finalitzada
03193/09	26/06/2009	Protocol de la Guàrdia Urbana en els controls de trànsit	En tramitació
03695/09	27/07/2009	Endarreriment en l'obertura d'oficines de farmàcia	En tramitació
04459/09	25/09/2009	Inscripció de vehicles en els registres de la DGT	Finalitzada
04549/09	30/09/2009	Sistema telemàtic de nomenament del personal interí	En tramitació
05762/09	10/12/2009	Impediment en les funcions del Defensor del Ciutadà de Montblanc	En tramitació

2. Consum (10 actuacions)

Número	Data	Títol	Situació
00035/09	07/01/2009	Dèficit de subministrament elèctric al barri de les Oliveres	En tramitació
00447/09	02/02/2009	Anàlisi de la regulació normativa de la tarifa social elèctrica	En tramitació
00736/09	17/02/2009	Absència de banda ampla a l'Hospital de Campdevànol	En tramitació
01134/09	05/03/2009	Anàlisi del nou règim tarifari elèctric	Finalitzada
01156/09	06/03/2009	Adequació del sistema de tarifació a la realitat social	En tramitació
01675/09	31/03/2009	Disponibilitat als taxis de mecanismes de subjecció específics per a infants	Finalitzada
03678/09	27/07/2009	Anàlisi dels mitjans de reclamació i de contacte en empreses de serveis bàsics a Catalunya	En tramitació
03856/09	05/08/2009	Deficiències de serveis del polígon industrial de Plans de la Sala	En tramitació
03930/09	11/08/2009	Anàlisi de l'exigència del DNI per obtenir la T-12	En tramitació
05082/09	26/10/2009	Dèficit en una línia de Renfe entre Barcelona i Puigcerdà	En tramitació

3. Cultura i llengua (3 actuacions)

Número	Data	Títol	Situació
00347/09	27/01/2009	Ús exclusiu del català al manual de seguretat	Finalitzada
00659/09	12/02/2009	Caselles d'elecció d'idioma en impresos de preinscripció escolar	Finalitzada
05145/09	30/10/2009	Impediments a la catalanització de dades al padró de Barcelona	En tramitació

4. Educació i recerca (17 actuacions)

Número	Data	Títol	Situació
00354/09	27/01/2009	Aplicació normativa reguladora dels preus per a la Universitat Oberta de Catalunya	En tramitació
00545/09	05/02/2009	Servei de transport escolar a Sant Salvador (el Vendrell)	En tramitació
01022/09	27/02/2009	Incompliment de la normativa d'educació infantil en una llar d'infants de Barcelona	Finalitzada
01373/09	19/03/2009	Precarietat econòmica de les unitats d'escolarització compartida	En tramitació
01399/09	20/03/2009	Acreditació de la suficiència econòmica dels demandants de beques universitàries	Finalitzada
01414/09	20/03/2009	Els centres d'atenció educativa preferent	En tramitació
01415/09	20/03/2009	Construcció i equipaments escolars	En tramitació
01416/09	20/03/2009	Segregació escolar a Barcelona	En tramitació
01752/09	06/04/2009	Relacions deficients entre una escola i el seu entorn	En tramitació
01876/09	15/04/2009	Aplicació del protocol d'actuació a l'escola en cas de diabetis	En tramitació
02319/09	12/05/2009	Famílies del barri del Poble Nou afectades per la preinscripció	En tramitació
02320/09	12/05/2009	Famílies de Tortosa afectades per la preinscripció	En tramitació
02505/09	22/05/2009	Transport escolar no obligatori per a alumnes d'educació secundària	En tramitació
03411/09	10/07/2009	Segregació escolar en un CEIP de Manlleu	En tramitació
04397/09	18/09/2009	Transports i menjadors escolars	En tramitació
04398/09	18/09/2009	Ampliació de la ràtio en un CEIP de Vilafranca del Penedès	En tramitació
05326/09	12/11/2009	Actuació d'una mestra en un col·legi de Badalona	En tramitació

5. Infància i adolescència (20 actuacions)

Número	Data	Títol	Situació
00350/09	27/01/2009	Tracte en un centre sociosanitari de tractament de toxicòmans	Finalitzada
00505/09	04/02/2009	Atenció d'infants amb autisme pels CDIAP	En tramitació
00697/09	13/02/2009	Excessiva llista d'espera d'infants per a l'accés a CRAE	En tramitació
01400/09	20/03/2009	Sobre una menor pendent de l'obtenció d'una plaça en un centre per a persones amb discapacitat	En tramitació
01401/09	20/03/2009	Sobre la situació d'un noi menor amb dificultats especials i mesures de protecció	En tramitació
01525/09	26/03/2009	Situació i atenció dels infants en un centre de menors	En tramitació
01753/09	06/04/2009	Segregació escolar en un CEIP de Barcelona	En tramitació
02103/09	28/04/2009	Adopcions monoparentals	En tramitació
02258/09	08/05/2009	Venda d'alcohol a menors	En tramitació
02813/09	05/06/2009	Centres de desenvolupament infantil i atenció precoç (CDIAP)	En tramitació
03372/09	08/07/2009	Sobre la possible vulneració de drets de mares i nadons en un centre maternal	En tramitació
03373/09	08/07/2009	Situació d'uns germans tutelats per la DGAIA	En tramitació
03638/09	23/07/2009	Protecció i atenció a noies residents en un CRAE	En tramitació
04162/09	02/09/2009	Condicions, dinàmica de funcionament i intervenció en un centre de menors	En tramitació
04831/09	09/10/2009	Intervenció educativa i ús de la contenció física en un CRAE	En tramitació
05445/09	19/11/2009	Continguts pornogràfics d'una revista accessible per a menors	En tramitació
05716/09	07/12/2009	Nena en risc a Sant Esteve de Palautordera	En tramitació
05718/09	07/12/2009	Contingut altament violent d'un còmic per a infants	En tramitació
05829/09	15/12/2009	Menors immigrants no acompanyats expulsats del centre El Bosc	En tramitació
05871/09	17/12/2009	Dificultats de les persones lesbianes i gais en els processos d'idoneïtat per adoptar	En tramitació

6. Medi ambient (6 actuacions)

Número	Data	Títol	Situació
01674/09	31/03/2009	Límits a l'accés motoritzat al medi natural	En tramitació
02222/09	06/05/2009	Dificultat de finançament de les gosseres municipals	En tramitació
02751/09	03/06/2009	Ús de l'aire condicionat durant l'època d'estiu	Finalitzada
02759/09	04/06/2009	Obres d'arranjament de l'N-420 al pas per Pradell de la Teixeta	En tramitació
03674/09	24/07/2009	Activació del Pla d'emergència del sector químic a Tarragona	En tramitació
05184/09	03/11/2009	Regulació d'habitatges d'ús turístic	En tramitació

7. Relacions laborals (1 actuació)

Número	Data	Títol	Situació
01461/09	24/03/2009	Situació dels treballadors de les escoles taller i cases d'ofici	En tramitació

8. Sanitat (13 actuacions)

Número	Data	Títol	Situació
00529/09	05/02/2009	Implantació de la història clínica compartida a Catalunya	Finalitzada
00530/09	05/02/2009	Expedició gratuïta d'informes i certificats mèdics	En tramitació
00855/09	20/02/2009	Tramitació del decret sobre els terminis màxims per accedir a proves diagnòstiques	En tramitació
01852/09	14/04/2009	Tires reactives diabetis	En tramitació
02111/09	29/04/2009	Atenció sanitària dels afectats per fibromiàlgia i la síndrome de la fatiga crònica	En tramitació
02290/09	11/05/2009	Telèfon 012 davant trucades d'urgències mèdiques	En tramitació
02689/09	29/05/2009	Llistes d'espera per accedir als especialistes	En tramitació
03076/09	19/06/2009	Expedició d'una nova targeta sanitària individual	En tramitació
03078/09	19/06/2009	Homologació de títols de diplomats en infermeria no comunitaris	Finalitzada
04553/09	30/09/2009	Problemàtica amb la celiaquia	En tramitació
04554/09	30/09/2009	Dispensació sense recepta de la píndola postcoital	En tramitació
05811/09	15/12/2009	Tractaments d'infertilitat	En tramitació
05968/09	23/12/2009	Visita a l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques	En tramitació

9. Seguretat ciutadana i justícia (11 actuacions)

Número	Data	Títol	Situació
00402/09	29/01/2009	Recursos i serveis en matèria de violència de gènere a Barcelona	En tramitació
00403/09	29/01/2009	Anàlisi dels preus diferents dels economats als centres penitenciaris	En tramitació
00404/09	29/01/2009	Visita als centres penitenciaris, any 2009	En tramitació
00405/09	29/01/2009	Visita de les instal·lacions de la Policia de la Generalitat de Catalunya	En tramitació
00804/09	19/02/2009	Comunicacions íntimes entre interns/es de diferents centres penitenciaris	En tramitació
00945/09	24/02/2009	Possibles tractes indeguts al centre d'internament per a estrangers	Finalitzada
01371/09	19/03/2009	Butlletí informatiu de comunicacions a presons	En tramitació
01392/09	20/03/2009	Actuació dels Mossos en el desallotjament de la Universitat de Barcelona	En tramitació
02020/09	23/04/2009	Seguiment de les propostes del Síndic en les visites a cases d'acollida	En tramitació
03653/09	23/07/2009	Anàlisi de la inseguretat ciutadana al barri Gòtic	En tramitació
04913/09	16/10/2009	Instal·lacions de la Policia Nacional a St. Cugat del Vallès	Finalitzada

10. Serveis socials (7 actuacions)

Número	Data	Títol	Situació
00135/09	14/01/2009	Situació de persones amb discapacitat auditiva a Catalunya	En tramitació
00805/09	19/02/2009	Programa Vacances en família	En tramitació
00806/09	19/02/2009	Criteris de priorització de sol·licituds sobre el grau de disminució	En tramitació
01152/09	06/03/2009	Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda	Finalitzada
01481/09	24/03/2009	Accessibilitat en edificis, estacions, cotxes i metro	En tramitació
01526/09	26/03/2009	Equips de valoració de la situació de dependència	En tramitació
02044/09	24/04/2009	Requisits del programa d'ajuts d'atenció social a discapacitats	En tramitació

11. Tributs (2 actuacions)

Número	Data	Títol	Situació
00563/09	06/02/2009	Manca d'informació del Departament d'Acció Social i Ciutadania sobre la tributació de determinats ajuts	En tramitació
01717/09	02/04/2009	Estudi dels mitjans per obtenir el permís de pesca zona	En tramitació

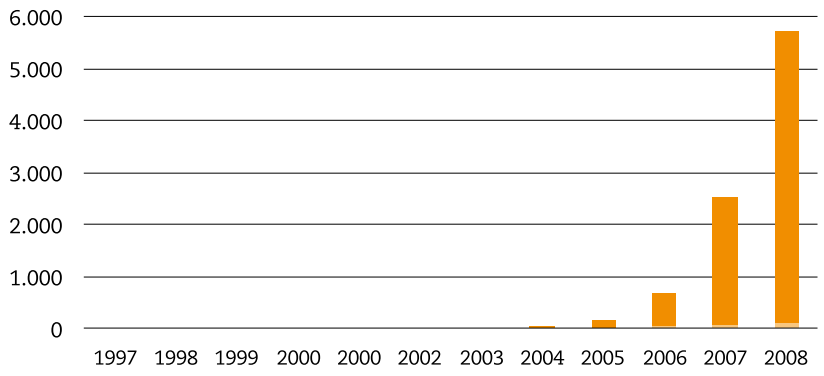
12. Urbanisme i habitatge (7 actuacions)

Número	Data	Títol	Situació
00735/09	17/02/2009	Talls de trànsit per les obres de millora de la C-17	Finalitzada
01155/09	06/03/2009	Reserva per a l'accés a l'habitatge en el cas dels afectats del barri del Carmel	En tramitació
01396/09	20/03/2009	Anàlisi de partides pressupostàries per als ajuts del lloguer	Finalitzada
02166/09	04/05/2009	Gestió i pagament de la renda bàsica d'emancipació	En tramitació
03887/09	10/08/2009	Obres ADIF a l'estació de Montcada-Bifurcació	Finalitzada
05715/09	07/12/2009	Atermenament del domini públic marítim a Empuriabrava	Finalitzada
05873/09	17/12/2009	Estacionament de vehicles als carrers propers a l'Hospital de la Vall d'Hebron	En tramitació

3.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2009

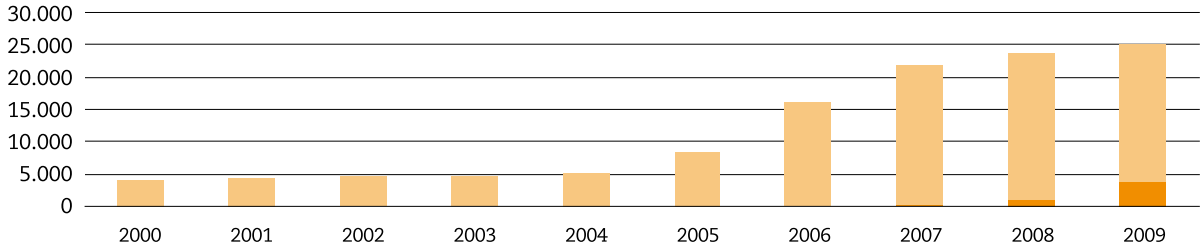
1. Distribució de les queixes i les actuacions d'ofici tramitades el 2009 per any d'obertura

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Total
Actuació d'ofici	-	-	-	-	5	31	187	605	2.794	5.941	9.563
Queixa	1	-	-	-	1	1	8	31	71	105	217
Total	**1**	**-**	**-**	**-**	**6**	**32**	**195**	**636**	**2.865**	**6.046**	**9.781**



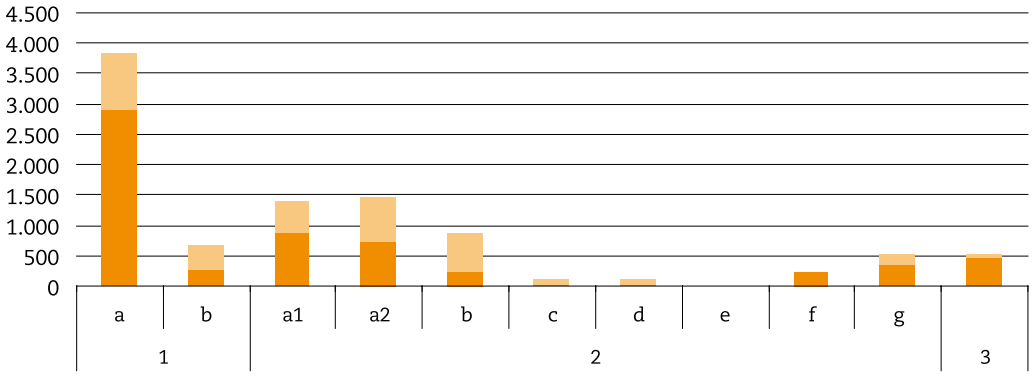
2. Situació de les actuacions (queixes, consultes i actuacions d'ofici) fins al 2009

	En tramitació		Finalitzades		Total	
2000	1	0,00%	3.964	3,37%	3.965	3,37%
2001	0	0,00%	4.287	3,65%	4.287	3,65%
2002	0	0,00%	4.535	3,86%	4.535	3,86%
2003	0	0,00%	4.616	3,93%	4.616	3,93%
2004	4	0,00%	5.272	4,48%	5.276	4,49%
2005	19	0,02%	8.354	7,11%	8.373	7,12%
2006	86	0,07%	15.968	13,58%	16.054	13,65%
2007	278	0,24%	21.516	18,30%	21.794	18,54%
2008	1.034	0,88%	22.676	19,29%	23.710	20,17%
2009	3.910	3,33%	21.050	17,90%	24.960	21,23%
Total	**5.332**	**4,54%**	**112.238**	**95,46%**	**117.570**	**100,00%**

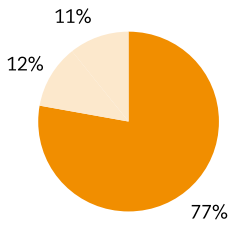


3. Situació de les actuacions (queixes i actuacions d'ofici) en finalitzar l'exercici 2009

			<2009	2009	Total	
1		**Actuacions en tramitació**	**1.349**	**3.158**	**4.507**	**46,04%**
	a	Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	930	2.907	3.837	39,20%
	b	Pendent de resposta a la resolució del Síndic	419	251	670	6,84%
2		**Actuacions finalitzades**	**2.328**	**2.422**	**4.750**	**48,52%**
	a	Actuació correcta de l'Administració	1.258	1.589	2.847	29,08%
		a1 Abans de la intervenció del Síndic	542	863	1.405	14,35%
		a2 Després de la resolució del Síndic	716	726	1.442	14,73%
	b	Accepta la resolució	637	240	877	8,96%
	c	Accepta parcialment la resolució	105	25	130	1,33%
	d	No accepta la resolució	106	16	122	1,25%
	e	No col·labora	13		13	0,13%
	f	Tràmit amb altres institucions	27	218	245	2,50%
	g	Desistiment del promotor	182	334	516	5,27%
3		**No admesa**	**66**	**466**	**532**	**5,43%**
		Total	**3.743**	**6.046**	**9.789**	**100,00%**

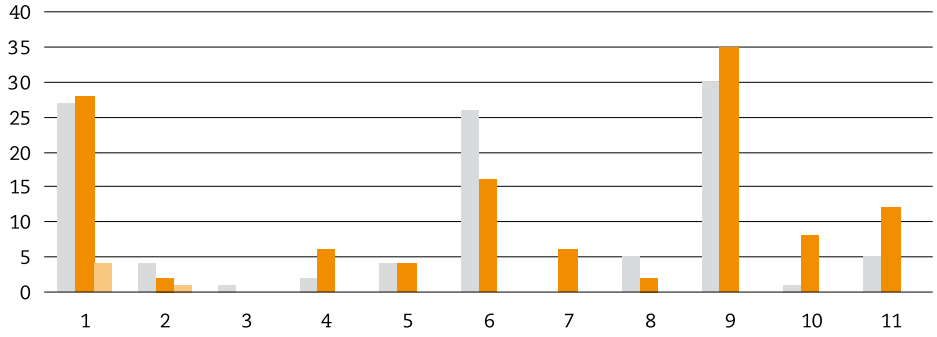


Accepta la resolució	877	77,68%
Accepta parcialment la resolució	130	11,51%
No accepta la resolució	122	10,81%
Total	**1.129**	**100,00%**



3.4. Grau de compliment de les resolucions del Síndic

		Seguiment en tramitació	Seguiment finalitzat		
			Complert	No complert	Total
1	Administració pública	27	28	4	59
2	Consum	4	2	1	7
3	Cultura i llengua	1			1
4	Educació	2	6		8
5	Infància i adolescència	4	4		8
6	Medi ambient i qualitat de vida	26	16		42
7	Salut		6		6
8	Seguretat ciutadana i justícia	5	2		7
9	Serveis socials	30	35		65
10	Tributs	1	8		9
11	Urbanisme i habitatge	5	12		17
	Total	**105**	**119**	**5**	**229**
	Total (%)	**45,85%**	**51,97%**	**2,18%**	**100,00%**



3.5. Resolucions no acceptades

1. Administració pública i drets

Queixa	Administració	Motiu de queixa
02640/08	Servei Català de Trànsit	Disconformitat amb una sanció de trànsit.
05128/08	Ajuntament de Lloret de Mar	Disconformitat amb una sanció de trànsit.
00659/08	Ajuntament de Palafrugell	Disconformitat amb una sanció de trànsit.
00291/07	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb una sanció de trànsit.
05234/06	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb una sanció de trànsit.
03888/07	Institut Municipal d'Hisenda	Disconformitat amb una sanció de trànsit..
04660/06	Ajuntament de Vallirana	Disconformitat amb una sanció de trànsit.
03412/08	Ajuntament de Tàrrega	Disconformitat amb una sanció de trànsit.
03149/08	Servei Català de Trànsit	Disconformitat amb una sanció de trànsit.
03645/07	Ajuntament de Pineda de Mar	Disconformitat amb una sanció de trànsit.
00591/09	Diputació de Barcelona	Disconformitat amb una sanció de trànsit.
01431/07	Ajuntament de Sabadell	Disconformitat amb una sanció de trànsit.
03293/07	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Disconformitat amb una sanció de trànsit.
05550/07	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Disconformitat amb una sanció de trànsit
00655/08	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Disconformitat amb una sanció de trànsit.
00352/08	Ajuntament de Granollers	Disconformitat amb una sanció de trànsit.
00803/08	Ajuntament de Granollers	Disconformitat amb una sanció de trànsit.
04710/07	Ajuntament de Viladecans	Disconformitat amb una sanció de trànsit.
03104/08	Consell Comarcal de la Selva	Disconformitat amb una sanció de trànsit
03194/07	Departament de Governació i Administracions Públiques Departament d'Educació	Opositora al cos de mestres de primària que va donar a llum en les dates dels exàmens a qui, tot i que ho havia posat en coneixement del tribunal, no es va deixar fer l'examen.
01309/09	Ajuntament de Caldes de Montbui	Disconformitat amb la manca de pagament de la paga de productivitat.
00191/09	Departament de treball	Disconformitat amb el cost del funcionament del servei que dóna el Departament de Treball mitjançant el qual es pot renovar les demandes de treball a través del 012.
03170/07	Departament d'Innovació, Universitats i Empresa	Disconformitat amb la resposta rebuda de la Direcció General de Turisme en relació amb la seva sol·licitud de poder conèixer el desenvolupament dels expedients relatius a unes queixes que va interposar davant l'Oficina de Garanties Lingüístiques.
02093/09	Departament d'Innovació, Universitats i Empresa	Manca de resposta de la Institució Catalana de Recerca i Estudis Avançats (ICREA) a reclamacions presentades per disconformitat amb la seva exclusió de la convocatòria del programa Icrea Acadèmia 2008.
01304/08	Ajuntament del Vendrell	Demora en l'abonament de la indemnització corresponent a una caiguda de la interessada a la via pública.
00654/07	Ajuntament de Llinars del Vallès	Reclamació de responsabilitat patrimonial pels desperfectes que havia ocasionat al seu domicili una fuita en la xarxa de distribució d'aigua que va traspassar al soterrani.
01615/08	Ajuntament del Vendrell	Reclamació de responsabilitat patrimonial per una caiguda al carrer com a conseqüència del mal estat de la vorera.
01827/08	Ajuntament de Castellbisbal	Reclamació de responsabilitat patrimonial per un robatori al poliesportiu municipal.
04257/07	Ajuntament de Balaguer	Reclamació de responsabilitat patrimonial per danys causats pel mal estat d'un aparcament municipal.
02610/07	Departament de Política Territorial i Obres Públiques	Reclamació de responsabilitat patrimonial a GISA, SA.
05293/08	Departament d'Educació	Desestimació de la sol·licitud de rescabalament de despeses originades per l'agressió d'un alumne en un centre escolar.
00667/09	Ajuntament de Barcelona	Reclamació de responsabilitat patrimonial per una caiguda a conseqüència de la manca de senyalització d'un sot d'arbre.

Queixa	Administració	Motiu de queixa
04712/07	Ajuntament de Pineda de Mar	Reclamació de responsabilitat patrimonial per una punxada d'una roda pel mal estat del carrer.
02975/07	Ajuntament de Palafolls	Reclamació de responsabilitat patrimonial per danys al vehicle pel mal estat de la calçada.
01012/09	Ajuntament de Sitges	Reclamació de responsabilitat patrimonial per una topada nocturna amb un senyal vertical situat a una vorera.
01019/08	Ajuntament de Barcelona	Reclamació de responsabilitat patrimonial arran d'una caiguda.

2. Consum

Queixa	Administració	Motiu de queixa
02731/07	Ajuntament de Matadepera	Disconformitat amb la facturació de l'aigua.
03590/08	Ajuntament de Vilabella	Disconformitat amb la facturació de l'aigua.
01026/08	RENFE	Manca de resposta de Renfe al formulari emplenat per problemes amb els endarreriments de Rodalies i els bitllets gratuïts.
03185/08	Departament de Política Territorial i Obres Públiques	Disconformitat amb la resposta rebuda per part de túnel del Cadí SAC, a reclamacions realitzades pel cobrament dels imports del peatge.

3. Educació

Queixa	Administració	Motiu de queixa
01841/08	Ajuntament de Tiana, Ajuntament de Montgat, Departament d'Educació	Disconformitat per la manca d'admissió del seu fill a una escola a 500 metres de casa seva, ja que pertany a un altre municipi.
03190/07	Departament d'Educació	Disconformitat per no haver-los assignat plaça en cap de les sis escoles que van sol·licitar a la preinscripció.
00287/08	Ajuntament de Barcelona	Possibilitat que totes les famílies que ho necessitin puguin tenir dret a l'accés a l'escola bressol pública.
02038/07	Ajuntament de Salt, Departament d'Educació	Actuació d'ofici a fi de conèixer els criteris d'accés i la baremació que s'aplica a les escoles bressol municipals de Salt.
02497/08	Departament d'Educació	Assignació d'un centre escolar fora de la zona.
04306/08	Departament d'Educació	Actuació d'ofici oberta arran la greu massificació que hi ha als centres escolars de Badalona, la qual cosa està provocant la manca d'escolarització de molts menors.
01316/08	Departament d'Educació	Greuge arran dels criteris d'admissió per accedir a les escoles bressol.
01405/09	Departament d'Educació	Desacord amb l'ampliació d'una escola amb una tercera línia, pel fet que no s'ha tingut en compte la comunitat educativa.
01553/09	Consorci d'Educació de Barcelona	Mal estat de les infraestructures d'una escola.
05571/08	Departament d'Educació	Massificació existent a una l'aula de P3.
03789/08	Departament d'Educació	Disconformitat amb el fet que un centre escolar no hagi tingut en compte la malaltia TDAH d'un infant.
00493/08	Departament d'Educació	Disconformitat amb la resposta rebuda del Departament amb relació a la decisió d'una escola de no permetre a un infant amb el trastorn de personalitat de la síndrome d'Asperger anar de colònies.
04777/08	Departament d'Educació	Disconformitat per la instal·lació d'una aula cíclica a un centre.

4. Infància

Queixa	Administració	Motiu de queixa
00743/09	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Infant de quatre anys que necessita assistència fisioterapèutica per evolucionar davant el seu debilitament muscular provocat per tota una sèrie de malalties que afecten la seva motricitat.

5. Medi ambient i qualitat de vida

Queixa	Administració	Motiu de queixa
01307/08	Ajuntament de l'Escala	Greuge arran de la contaminació acústica produïda per un establiment proper al domicili de l'interessat.
04323/07	Ajuntament de Barcelona; Departament de Política Territorial i Obres Públiques	Contaminació acústica arran de la instal·lació, durant diversos dies, d'uns estants de fires i d'atracció amb motiu de les festes de la Mercè i de la Barceloneta.
02123/07	Ajuntament de Vallirana	Manca de resposta de l'Ajuntament a les denúncies presentades per l'existència de risc d'incendi a causa de la quantitat de vegetació existent en uns solars prop de casa seva.
04727/07	Ajuntament de Barcelona	Manca de realització d'un control dels sorolls produïts per una caldera.
04620/07	Ajuntament de Sabadell	Disconformitat amb la resolució de l'Ajuntament de Sabadell, arran d'una denúncia realitzada per sorolls provinents de l'aire condicionat d'una empresa.
02479/07	Ajuntament de Premià de Mar	Molèsties per sorolls produïts pels congeladors del supermercat que està instal·lat als baixos d'un edifici.
01637/08	Ajuntament de Badalona	Disconformitat amb la resposta rebuda a una instància arran de les molèsties per sorolls i males olors procedents d'un quiosc bar instal·lat en una platja.
05149/07	Ajuntament de Castelldefels	Manca d'actuació municipal arran dels sorolls produïts per un bar que hi ha sota de casa de l'interessat.
07291/06	Ajuntament de la Palma de Cervelló	Manca d'actuació municipal arran de les molèsties ocasionades per la contaminació acústica produïda per un veí.
02801/08	Ajuntament de Gelida	Manca de resposta i d'actuació davant diferents reclamacions en què es denuncia que quan plou, a causa de l'evacuació insuficient de les voreres, la sortida de casa seva queda inundada i hi ha greus problemes d'accés.
05429/08	Ajuntament de Palau-saverdera	Molèsties amb relació a un abocador de residus promogut per l'Ajuntament i ubicat en una parcel·la d'equipaments públics.
00038/07	Ajuntament de Barcelona	Manca d'actuació de l'Ajuntament arran de la instal·lació d'aires condicionats en un terrat.
05104/07	Ajuntament de Molins de Rei	Molèsties per la contaminació acústica provocada per un bar.
04884/07	Departament de Medi Ambient i Habitatge	Sol·licitud per part dels afectats de la línia Sentmenat-Bescanó d'un traçat més respectuós amb el paratge natural on s'ubica Fai Ecològic.
04117/08	Ajuntament de Sant Feliu de Codines	Manca de resposta a diverses instàncies presentades per problemes acústics i mediambientals.
06544/06	Ajuntament de Tossa de Mar	Inactivitat de l'Ajuntament de Tossa de Mar davant els sorolls provocats per alguns joves del poble durant la matinada.
10047/06	Ajuntament de Tossa de Mar	Soroll durant les nits al municipi de Tossa de Mar.
03320/07	Ajuntament de Tossa de Mar	Inactivitat de l'Ajuntament davant les denúncies per sorolls i brutícia al carrer que genera l'activitat nocturna d'uns bars.

6. Relacions laborals i pensions

Queixa	Administració	Motiu de queixa
01873/09	Departament de Treball	Disconformitat amb la denegació de la sol·licitud d'ajuda per la promoció de l'ocupació autònoma.

7. Sanitat

Queixa	Administració	Motiu de queixa
05184/08	Departament de Salut	Disconformitat per la decisió d'un centre de deixar una malalta de Parkinson sense sessions de fisioteràpia.
02538/08	Departament de Salut	Llistes d'espera que hi ha als hospitals per fer-se les proves d'esterilitat i per realitzar una fecundació in vitro.
01621/09	Departament de Salut	Disconformitat amb la resposta obtinguda en una reclamació pel tracte i per l'assistència rebuda per un metge avaluador.
05292/09	Departament de Salut	Disconformitat amb la resposta obtinguda en relació amb un implant coclear.

8. Seguretat ciutadana i justícia

Queixa	Administració	Motiu de queixa
01411/08	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Queixa per manca d'entrega i/o pèrdua de la documentació d'un remolc.
01796/08	Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs	Disconformitat amb l'actuació d'un dentista en canviar-li una pròtesi.
03077/08	Departament de Justícia	Disconformitat d'un intern arran de la denegació de diversos permisos de sortida.
05275/07	Departament de Justícia	Estudi de camp amb visites als diferents operadors del sistema penitenciari i centres penitenciaris, amb una atenció especial als interns que ja han complert les dues terceres i les tres quartes parts de la condemna i que no gaudeixen encara de la llibertat condicional.
02307/07	Departament de Justícia	Intern d'un centre penitenciari que denuncia els maltractaments psíquics i físics que pateix per part d'alguns funcionaris de la presó.
05267/08	Departament de Justícia	Intern d'un centre penitenciari que denuncia els maltractaments psíquics i físics que pateix per part d'un funcionari de la presó.
03502/08	Departament de Justícia	Intern en tercer grau a qui el jutjat li ha reconegut una queixa davant la denegació de la llibertat condicional, però l'Administració no actua.
02832/08	Departament de Justícia	Intern que exposa diferents irregularitats en el tracte que es produeix dins el centre penitenciari.
02768/08	Departament de Justícia	Mare de l'intern que denuncia la mala atenció mèdica que rep el seu fill al centre.

9. Serveis socials

Queixa	Administració	Motiu de queixa
04820/08	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Desestimació d'un recurs contra la denegació d'un ajut per dos audiòfons.
03078/07	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resposta a una sol·licitud per a l'accés als serveis socials i programes d'atenció a la gent gran gestionats per l'ICASS.
03953/07	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de centres especialitzats per a l'atenció de discapacitats físiques i psíquiques.
01928/07	Ajuntament de Vilanova del Camí	Disconformitat amb la denegació de la sol·licitud de plaça d'aparcament per a discapacitats.
00732/07	Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	Disconformitat amb el servei de taxi adaptat.
01270/08	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de valoració d'una sol·licitud de reconeixement de grau de disminució presentada el maig de 2007.
02215/08	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Demora en el reconeixement d'un grau de discapacitat.
05379/08	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Mort d'un sol·licitant de reconeixement de grau de disminució, amb un any de demora del termini, i negativa a una retroactivitat d'una prestació.
00105/08	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Disconformitat amb la denegació d'un ajut per a la compra d'uns audiòfons malgrat tenir un grau de discapacitat del 33%.
00999/09	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resposta a una reclamació amb relació a una sol·licitud, com a família monoparental, de concessió de la prestació econòmica de caràcter universal per infant a càrrec

10. Tributs

Queixa	Administració	Motiu de queixa
03539/07	Departament d'Economia i Finances	Manca d'acreditació de la condició de residència habitual mitjançant el certificat d'empadronament, si bé s'ha acreditat presentant diferents mitjans de prova.
03532/07	Departament d'Economia i Finances	Disconformitat davant la resolució de la Direcció General de Tributs, en què es confirma la liquidació que va fer al seu dia l'Administració del 7% sobre un acte de transmissions patrimonials, en comptes del 2% que legalment els pertocava.
01001/06	Departament de Medi Ambient i Habitatge	Manca de resposta a una reclamació per haver detectat la publicació a Internet que hi havia un deute al seu nom.
00908/08	Departament d'Economia i Finances	Disconformitat amb la diferència del 5% al 7% que li reclamen de l'impost de transmissió patrimonial.
01539/08	Departament d'Economia i Finances	Demora en la resolució d'un recurs presentat per l'interessat en què sol·licita l'ajornament i el fraccionament del pagament de l'impost sobre la renda de persones físiques.
02739/08	Departament d'Economia i Finances	Disconformitat en el procediment seguit per a l'acceptació d'herència i l'impost de successions que han hagut d'abonar.
02232/08	Departament d'Economia i Finances	Disconformitat amb l'Agència Tributària per haver desestimat el seu recurs contra la liquidació d'impost sobre transmissió patrimonial i actes jurídics documentats.
01683/08	Departament d'Economia i Finances	Disconformitat amb la reclamació del 5% de bonificació en la compra d'un pis per ser menor de 32 anys en no haver presentat la documentació que li demanaven.
01369/07	Departament de Medi Ambient i Habitatge	Disconformitat per la facturació del consum d'aigua com si continués amb la seva activitat econòmica, malgrat haver-se donat de baixa l'any 1996.
05446/08	Ajuntament de Cunit	Manca de resposta a un escrit en què es denunciava el càrrec de dues quotes corresponents als exercicis anteriors, referents al manteniment d'una urbanització.
01488/07	Ajuntament de Castelldefels	Propietaris disconformes amb contribucions especials d'obres d'urbanització, perquè les consideren abusives.
05142/08	Ajuntament de Vallirana	Disconformitat amb la resolució que imposa el pagament d'una quantia com a import de la despesa de l'execució subsidiària de la reparació dels desperfectes a l'enllumenat públic.
04915/08	Ajuntament de Sabadell	Disconformitat amb l'embargament d'un compte; amb relació al pagament d'una plusvàlua d'un pis venut l'any 2002, sense la notificació prèvia.
04124/07	Ajuntament de Granollers	Disconformitat amb la denegació de la sol·licitud de devolució de l'impost de circulació pagat indegudament pel fet de tenir una discapacitat.
01351/09	Diputació de Barcelona	Manca de retroactivitat en la concessió d'una sol·licitud d'exempció de l'impost de circulació per a persones amb discapacitat.
02887/09	Ajuntament de Sant Pere de Ribes	Desestimació d'un recurs contra la taxa d'escombraries a un garatge.
03081/07	Ajuntament de Premià de Mar	Manca d'actuació municipal davant la conversió d'un local en un habitatge.

11. Urbanisme i habitatge

Queixa	Administració	Motiu de queixa
03101/08	Departament de Medi Ambient i Habitatge	Sol·licitud d'una subvenció per l'arranjament de la façana i per posar un ascensor a la seva finca, però constància només de la primera petició per un possible error de registre.
01107/09	Departament de Medi Ambient i Habitatge	Exclusió per Adigsa de la llista per participar en el sorteig de pisos de lloguer per no tenir una antiguitat al padró inferior a tres anys.
03513/06	Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	Desacord amb unes obres il·legals denunciades a l'Ajuntament ja fa tres anys que encara no ha resolt
03010/07	Ajuntament de Torredembarra	Projecte de remodelació del carrer Antoni Roig i plaça de la Font de Torredembarra.
10429/06	Ajuntament de Torredembarra	Desacord amb un projecte urbanístic elaborat per l'Ajuntament de Torredembarra per afectació a l'urbanisme històric i a diversos elements emblemàtics del poble.

3.6. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions

1. Actuacions en què l'Administració no ha col·laborat parcialment (3)

S'entén per manca de col·laboració parcial quan l'Administració no respon a les resolucions del Síndic informant sobre l'acceptació o no de les consideracions rebudes i de les actuacions que ha dut a terme arran de la intervenció del Síndic.

Cal apreciar que les administracions que apareixen esmentades en aquest apartat, malgrat no haver col·laborat en la investigació de les actuacions que es detallen, han col·laborat en la tasca del Síndic en la resta d'actuacions que els corresponia.

Ajuntament de Barcelona

Queixa: 03645/05

Manca de resposta a una sol·licitud d'informació.

Queixa: 04224/07

Manca de resposta a una sol·licitud d'informació.

Queixa: 01644/08

Disconformitat amb una sanció de trànsit.

2. Actuacions en què l'Administració no ha col·laborat (10)

S'entén per manca total de col·laboració quan l'Administració no respon a les sol·licituds d'informació del Síndic i n'obstaculitza la investigació.

Cal apreciar que les administracions que apareixen esmentades en aquest apartat, malgrat no haver col·laborat en la investigació de les actuacions que es detallen, han col·laborat en la tasca del Síndic en la resta d'actuacions que els corresponia.

Ajuntament d'Àmer

Queixa: 02361/08

Manca de resposta a una instància presentada presentada pels interessats sobre un pressumpte incompliment contractual..

Ajuntament de Barcelona

Queixa: 10238/06

La persona interessada manifesta la seva disconformitat amb l'Administració arran d'unes humitats que presumptament aquesta li ha provocat

Ajuntament de la Bisbal de Penedès

Queixa: 03986/08

Manca de resposta a una instància presentada a l'Ajuntament, sobre una pressumpta incompatibilitat de càrrecs d'un regidor de l'Ajuntament.

Ajuntament de Sant Feliu de Buixalleu

Queixa: 03218/08

Manca de resposta a la sol·licitud d'informació d'una associació.

Ajuntament de Sant Quirze Safaja

Queixa: 03171/08

Manca de pagament d'unes obres realitzades per l'Administració local.

Ajuntament de Sort

Queixa: 15586/06

Manca de resposta de l'Ajuntament a unes instàncies presentades per una associació

Departament d'Acció Social i Ciutadania

Queixa: 04193/08

Manca de finalització d'un procediment de sol·licitud de servei o prestació de prevenció de les situacions de dependència i de promoció de l'autonomia personal en el qual la sol·licitant va morir abans de la concessió del servei o prestació.

Queixa: 00927/07

Dona drogodependent hospitalitzada amb una filla de dos mesos que sol·licita un recurs d'allotjament a l'Administració.

Queixa: 03029/07

Manca de resposta a una sol·licitud d'informació sobre una possible vulneració de drets a un infant.

Departament d'Educació

Queixa: 00221/2008

Possible greuge comparatiu dels treballadors d'una entitat de prevenció de riscos laborals respecte del personal de l'Administració educativa de Catalunya.

3. L'administració no col·laboradora: Ajuntament de Reus

En aquest apartat apareixen detallades les administracions que no han col·laborat amb el Síndic en la mesura que hi ha hagut manca de resposta reiterada a les peticions d'informe i els suggeriments en múltiples actuacions.

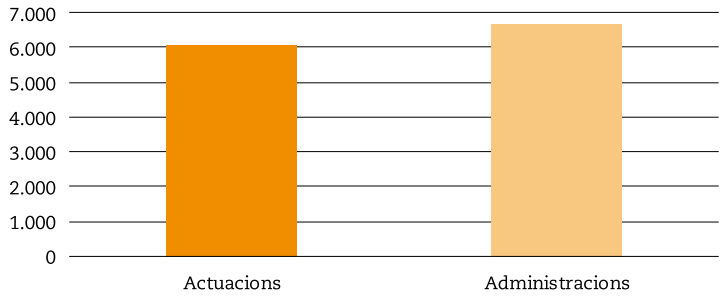
Aquest any l'Administració que ha de ser qualificada com a tal és l'Ajuntament de Reus, ja que malgrat les nombroses reiteracions realitzades per part del Síndic, romanen sense resposta 9 expedients.

Queixes	Nombre de reiteracions fetes:
05135/07	7
03759/07	7
05304/07	4
02710/08	3
03377/08	3
04163/09	3
04563/08	3
00393/09	2
05594/08	2

3.7. Administracions afectades

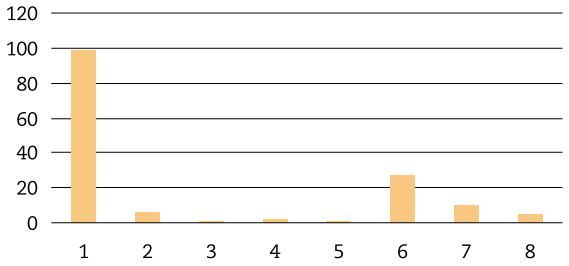
1. Nombre d'administracions afectades en les actuacions iniciades

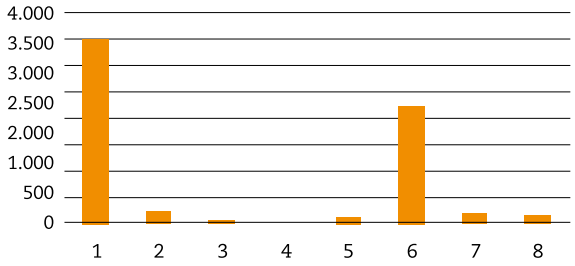
		Actuacions	Administracions
1	Actuacions amb una administració afectada	5.506	5.506
2	Actuacions amb dues administracions afectades	457	914
3	Actuacions amb tres administracions afectades	66	198
4	Actuacions amb quatre administracions afectades	13	52
5	Actuacions amb cinc administracions afectades	1	5
6	Actuacions amb sis administracions afectades	2	12
7	Actuacions amb set administracions afectades	1	7
	Total	**6.046**	**6.694**



2. Administracions afectades en les actuacions iniciades

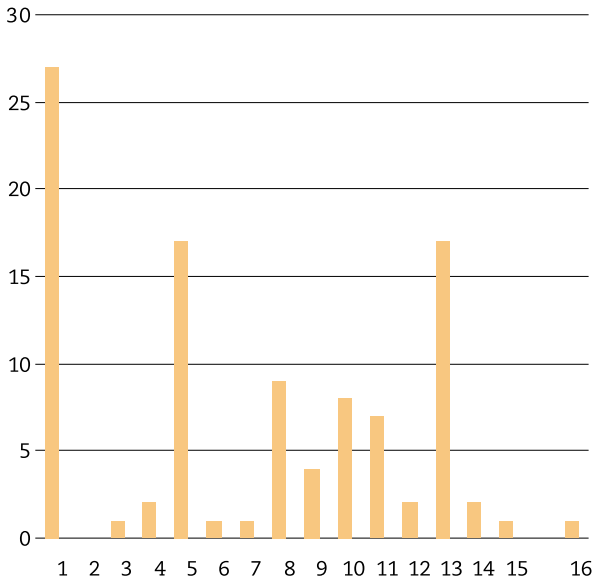
		Actuació d'ofici		Queixa		Total	
1	Administració autonòmica	99	1,48%	3.492	52,17%	3.591	53,65%
2	Administració general de l'Estat	6	0,09%	250	3,73%	256	3,82%
3	Administació institucional	1	0,01%	71	1,06%	72	1,08%
4	Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	2	0,03%	9	0,13%	10	0,15%
5	Administració de justícia	1	0,01%	123	1,84%	124	1,85%
6	Administració local	27	0,40%	2.238	33,43%	2.265	33,84%
7	Serveis d'interès general	10	0,15%	202	3,02%	212	3,17%
8	Altres administracions	5	0,07%	154	2,30%	159	2,38%
	Total	**151**	**2,26%**	**6.543**	**97,74%**	**6.694**	**100,00%**

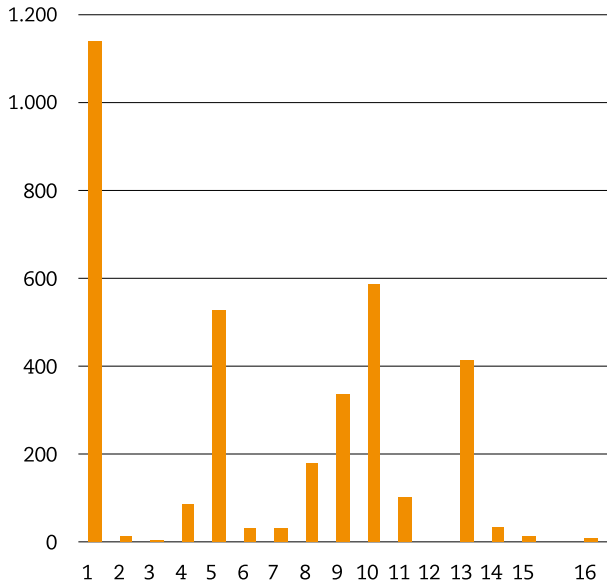




3. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració autonòmica

	Generalitat de Catalunya	Actuació d'ofici		Queixa		Total	
	Departaments:						
1	Acció Social i Ciutadania	27	0,75%	1.139	31,67%	1.166	32,42%
2	Agricultura, Alimentació i Acció Rural		0,00%	14	0,39%	14	0,39%
3	Cultura i Mitjans de Comunicació	1	0,03%	3	0,08%	4	0,11%
4	Economia i Finances	2	0,06%	84	2,34%	86	2,39%
5	Educació	17	0,47%	526	14,63%	543	15,10%
6	Governació i Administracions Públiques	1	0,03%	31	0,86%	32	0,89%
7	Innovació, Universitats i Empresa	1	0,03%	29	0,81%	30	0,83%
8	Interior, Relacions Institucionals i Participació	9	0,25%	180	5,01%	189	5,26%
9	Justícia	4	0,11%	335	9,32%	339	9,43%
10	Medi Ambient i Habitatge	8	0,22%	587	16,32%	595	16,55%
11	Política Territorial i Obres Públiques	7	0,19%	101	2,81%	108	3,00%
12	Presidència	2	0,06%	1	0,03%	3	0,08%
13	Salut	17	0,47%	412	11,46%	429	11,93%
14	Treball	2	0,06%	34	0,95%	36	1,00%
15	Vicepresidència	1	0,03%	11	0,31%	12	0,33%
16	**Altres organismes de la Generalitat**	1	0,03%	9	0,25%	10	0,28%
	Consell Audiovisual de Catalunya	1	0,03%	4	0,11%	5	0,14%
	Agència Catalana de Protecció de Dades	0	0,00%	4	0,11%	4	0,11%
	Catalunya Ràdio	0	0,00%	1	0,03%	1	0,03%
	Total	**100**	**2,78%**	**3.496**	**97,22%**	**3.596**	**100,00%**





4. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració general de l'Estat

	Actuació d'ofici	Queixa	Total
Ministeri d'Afers Exteriors i Cooperació		8	8
Ministeri de Ciència i Innovació		3	3
Ministeri de Foment		8	8
Ministeri de Justícia		10	10
Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí	1	4	5
Ministeri de Política Territorial		1	1
Ministeri de Treball i Immigració		45	45
Ministeri d'Economia i Hisenda		11	11
Ministeri d'Educació, Política Social i Esport	2	4	6
Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç		1	1
Ministeri d'Interior	1	8	9
Delegacions del Govern	1	30	31
Empreses públiques	1	27	28
Organismes autònoms		1	1
Serveis no integrats a les delegacions del Govern		89	89
Total	**6**	**250**	**256**

5. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració institucional

	Actuació d'ofici	Queixa	Total
Cambres	**-**	**1**	**1**
Cambres de la Propietat Urbana	-	1	1
Col·legis professionals	**-**	**47**	**47**
Col·legis d'Advocats de Catalunya	-	32	32
Col·legis de Graduats Socials	-	1	1
Col·legis de Metges	-	3	3
Col·legis de Notaris	-	1	1
Col·legis de Procuradors dels Tribunals	-	3	3
Col·legis de Psicòlegs	-	1	1
Col·legis d'Economistes	-	1	1
Col·legis d'Enginyers	-	4	4
Col·legis d'Odontòlegs i Estomatòlegs	-	1	1
Universitats	**1**	**23**	**24**
Universitat Autònoma de Barcelona	-	5	5
Universitat de Barcelona	-	5	5
Universitat de Girona	-	2	2
Universitat de Lleida	-	1	1
Universitat Oberta de Catalunya	1	4	5
Universitat Politècnica de Catalunya	-	2	2
Universitat Ramon Llull	-	2	2
Universitat Rovira i Virgili	-	2	2
Total	**1**	**71**	**72**

6. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu

Poder legislatiu autonòmic	Actuació d'ofici	Queixa	Total
Parlament de Catalunya	1	7	8
Comissió de Peticions	0	2	2
Total	**1**	**9**	**10**

7. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració de justícia

		Actuació d'ofici	Queixa	Total
Jutjats	Jutjat de Pau	-	2	2
	Jutjats de primera instància i instrucció	-	3	3
Òrgans de Govern	Òrgans de Govern	-	1	1
Registres civils	Registres civils	-	6	6
Tribunals	Tribunals	1	111	112
	Total	**1**	**123**	**124**

8. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració local

		Actuació d'ofici	Queixa	Total
a	Ajuntaments	24	2.076	2.100
b	Consells comarcals	-	76	76
c	Diputacions	-	53	53
d	Entitats metropolitanes	3	27	30
e	Entitats Municipals Descentralitzades	-	1	1
f	Mancomunitats	-	5	5
	Total	**27**	**2.238**	**2.265**

a. Ajuntaments

Barcelona

Alt Penedès	O	Q
Ajuntament d'Avinyonet del Penedès	-	1
Ajuntament de Castellet i la Gornal	-	5
Ajuntament de Gelida	-	2
Ajuntament d'Olèrdola	-	4
Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls	-	1
Ajuntament de Pacs del Penedès	-	1
Ajuntament de Sant Martí Sarroca	-	3
Ajuntament de Sant Pere de Riudebitlles	-	4
Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia	-	14
Ajuntament de Subirats	-	1
Ajuntament de Torrelavit	-	1
Ajuntament de Torrelles de Foix	-	3
Ajuntament de Vilafranca del Penedès	-	8
Total	**-**	**48**

Anoia	O	Q
Ajuntament de Cabrera d'Igualada	-	2
Ajuntament de Calaf	-	1
Ajuntament de Capellades	-	1
Ajuntament dels Hostalets de Pierola	-	2
Ajuntament d'Igualada	-	8
Ajuntament de Jorba	-	1
Ajuntament de La Llacuna	-	1
Ajuntament de Masquefa	-	1
Ajuntament d'Òdena	-	1
Ajuntament de Piera	-	9
Ajuntament de Santa Margarida de Montbui	-	2
Ajuntament de Vilanova del Camí	-	1
Total	**-**	**30**

Bages	O	Q
Ajuntament d'Artés	-	3
Ajuntament d'Avinyó	-	1
Ajuntament de Callús	-	1
Ajuntament de Cardona	-	4
Ajuntament de Castellbell i el Vilar	-	6
Ajuntament de Castellgalí	-	1
Ajuntament de Castellnou de Bages	-	2
Ajuntament del Pont de Vilomara i Rocafort	-	2
Ajuntament de Manresa	-	13
Ajuntament de Marganell	-	3
Ajuntament de Moià	-	7
Ajuntament de Monistrol de Calders	-	1
Ajuntament de Monistrol de Montserrat	-	1
Ajuntament de Navarcles	-	2
Ajuntament de Rajadell	-	1
Ajuntament de Sallent	1	2
Ajuntament de Sant Fruitós de Bages	-	4
Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada	-	3
Ajuntament de Sant Salvador de Guardiola	-	9
Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet	-	1
Ajuntament de Santa Maria d'Oló	-	1
Ajuntament de Santpedor	-	1
Ajuntament de Súria	-	5
Total	**1**	**74**

Baix Llobregat	O	Q
Ajuntament d'Abrera	-	8
Ajuntament de Begues	-	1
Ajuntament de Castelldefels	-	13
Ajuntament de Castellví de Rosanes	-	1
Ajuntament de Cervelló	-	5
Ajuntament de Collbató	-	4
Ajuntament de Corbera de Llobregat	-	16
Ajuntament de Cornellà de Llobregat	1	6
Ajuntament del Prat de Llobregat	-	4
Ajuntament d'Esparreguera	-	9
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	-	9
Ajuntament de Gavà	-	10
Ajuntament de la Palma de Cervelló	-	1
Ajuntament de Martorell	-	5
Ajuntament de Molins de Rei	-	3
Ajuntament d'Olesa de Montserrat	-	13
Ajuntament de Pallejà	-	5
Ajuntament de Sant Andreu de la Barca	-	5
Ajuntament de Sant Boi de Llobregat	-	8
Ajuntament de Sant Climent de Llobregat	-	4
Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires	-	5
Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat	-	4
Ajuntament de Sant Joan Despí	-	4
Ajuntament de Sant Just Desvern	-	4
Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts	-	8
Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló	-	2
Ajuntament de Torrelles de Llobregat	-	3
Ajuntament de Vallirana	-	7
Ajuntament de Viladecans	-	13
Total	**1**	**180**

Barcelonès	O	Q
Ajuntament de Badalona	-	25
Ajuntament de Barcelona	10	484
Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	-	26
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	-	15
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	1	25
Total	**11**	**575**

Berguedà	O	Q
Ajuntament de Bagà	-	1
Ajuntament de Berga	-	7
Ajuntament de Borredà	-	3
Ajuntament de Casserres	-	1
Ajuntament de Gironella	-	3
Ajuntament de Guardiola de Berguedà	-	1
Ajuntament de Puig-reig	-	1
Total	**0**	**17**

Garraf	O	Q
Ajuntament de Canyelles	-	6
Ajuntament de Cubelles	-	15
Ajuntament d'Olivella	-	2
Ajuntament de Sant Pere de Ribes	-	19
Ajuntament de Sitges	-	37
Ajuntament de Vilanova i la Geltrú	-	13
Total	**-**	**92**

Maresme	O	Q
Ajuntament d'Alella	-	4
Ajuntament d'Arenys de Mar	-	5
Ajuntament d'Arenys de Munt	-	3
Ajuntament d'Argentona	-	6
Ajuntament de Cabrera de Mar	-	2
Ajuntament de Caldes d'Estrac	-	1
Ajuntament de Calella	-	8
Ajuntament de Canet de Mar	-	14
Ajuntament de Dosrius	-	6
Ajuntament del Masnou	-	8
Ajuntament de Malgrat de Mar	-	4
Ajuntament de Mataró	-	41
Ajuntament de Montgat	-	4
Ajuntament de Pineda de Mar	-	3
Ajuntament de Premià de Dalt	-	1
Ajuntament de Premià de Mar	-	6
Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres	-	1
Ajuntament de Sant Cebrià de Vallalta	-	9
Ajuntament de Sant Vicenç de Montalt	-	2
Ajuntament de Santa Susanna	-	2
Ajuntament de Teià	-	3
Ajuntament de Tordera	-	6
Ajuntament de Vilassar de Dalt	-	2
Ajuntament de Vilassar de Mar	-	6
Total	**-**	**147**

Osona	O	Q
Ajuntament de Balenyà		1
Ajuntament de Calldetenes		3
Ajuntament de Centelles		1
Ajuntament de Lluçà		1
Ajuntament de Manlleu	1	
Ajuntament de Roda de Ter		2
Ajuntament de Sant Bartomeu del Grau		1
Ajuntament de Sant Hipòlit de Voltregà		2
Ajuntament de Sant Julià de Vilatorta		2
Ajuntament de Sant Pere de Torelló		1
Ajuntament de Seva		2
Ajuntament de Tona		3
Ajuntament de Torelló		1
Ajuntament de Vic		10
Total	**1**	**30**

Vallès Occidental	O	Q
Ajuntament de Badia del Vallès		2
Ajuntament de Barberà del Vallès		12
Ajuntament de Castellar del Vallès		18
Ajuntament de Castellbisbal		1
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès		15
Ajuntament de Gallifa		1
Ajuntament de Matadepera		5
Ajuntament de Montcada i Reixac	1	5
Ajuntament de Palau-solità i Plegamans		4
Ajuntament de Polinyà		3
Ajuntament de Rellinars		1
Ajuntament de Ripollet		5
Ajuntament de Rubí		7
Ajuntament de Sabadell	1	25
Ajuntament de Sant Cugat del Vallès		19
Ajuntament de Sant Quirze del Vallès		6
Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda		8
Ajuntament de Sentmenat		1
Ajuntament de Terrassa		18
Ajuntament d'Ullastrell		2
Ajuntament de Vacarisses		5
Total	**2**	**163**

Vallès Oriental	O	Q
Ajuntament d'Aiguafreda	-	4
Ajuntament de Bigues i Riells	-	8
Ajuntament de Caldes de Montbui	-	4
Ajuntament de Cànoves i Samalús	-	2
Ajuntament de Cardedeu	-	24
Ajuntament de Castellterçol	-	1
Ajuntament de Figaró-Montmany	-	3
Ajuntament de Granollers	1	7
Ajuntament de Gualba	-	1
Ajuntament de la Garriga	-	4
Ajuntament de la Roca del Vallès	-	2
Ajuntament de l'Ametlla del Vallès	-	2
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	-	3
Ajuntament de Lliçà d'Amunt	-	5
Ajuntament de Lliçà de Vall	-	2
Ajuntament de Llinars del Vallès	-	5
Ajuntament de Martorelles	-	3
Ajuntament de Mollet del Vallès	-	11
Ajuntament de Montmeló	-	3
Ajuntament de Montornès del Vallès	-	4
Ajuntament de Parets del Vallès	-	3
Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor	-	6
Ajuntament de Sant Celoni	-	3
Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera	1	1
Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles	-	3
Ajuntament de Sant Pere de Vilamajor	-	2
Ajuntament de Sant Quirze Safaja	-	1
Ajuntament de Santa Eulàlia de Ronçana	-	3
Ajuntament de Santa Maria de Palautordera	-	3
Ajuntament de Vallgorguina	-	1
Ajuntament de Vallromanes	-	2
Ajuntament de Vilanova del Vallès	-	5
Total	**2**	**131**

Girona

Alt Empordà	O	Q
Ajuntament de Bàscara	-	1
Ajuntament de Boadella i les Escaules	-	1
Ajuntament de Cadaqués	-	7
Ajuntament de Cantallops	-	1
Ajuntament de Capmany	-	1
Ajuntament de Castelló d'Empúries	-	2
Ajuntament de Colera	-	2
Ajuntament del Port de la Selva	-	1
Ajuntament d'Espolla	-	1
Ajuntament de Figueres	-	6
Ajuntament de l'Armentera	-	2
Ajuntament de l'Escala	-	2
Ajuntament de Llançà	-	5
Ajuntament de Palau-saverdera	-	1
Ajuntament de Pau	-	1
Ajuntament de Pedret i Marzà	-	1
Ajuntament de Portbou	-	1
Ajuntament de Rabós	-	1
Ajuntament de Roses	-	13
Ajuntament de Sant Miquel de Fluvià	-	1
Ajuntament de Sant Pere Pescador	-	1
Ajuntament de Saus	-	1
Ajuntament de Siurana	-	1
Ajuntament de Vilafant	-	1
Ajuntament de Vilamacolum		1
Total	**1**	**56**

Baix Empordà	O	Q
Ajuntament de Begur	-	1
Ajuntament de Calonge	-	4
Ajuntament de Castell-Platja d'Aro	-	4
Ajuntament de Corçà	-	1
Ajuntament de Fontanilles	-	1
Ajuntament de Forallac	-	1
Ajuntament de la Bisbal d'Empordà	-	2
Ajuntament de Mont-ras	-	2
Ajuntament de Palafrugell	-	5
Ajuntament de Palamós	-	4
Ajuntament de Pals	-	2
Ajuntament de Rupià	-	1
Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols	-	4
Ajuntament de Santa Cristina d'Aro	-	2
Ajuntament de Torroella de Montgrí	-	8
Ajuntament d'Ultramort	-	2
Total	**-**	**44**

Cerdanya	O	Q
Ajuntament d'Alp	-	3
Ajuntament de Bellver de Cerdanya*	-	1
Ajuntament de Bolvir	-	1
Ajuntament de Das	-	1
Ajuntament de Fontanals de Cerdanya	-	1
Ajuntament d'Isòvol	-	1
Ajuntament de Lles de Cerdanya*	-	1
Ajuntament de Puigcerdà	-	6
Total		**15**

* Província de Lleida

Garrotxa	O	Q
Ajuntament de Castellfollit de la Roca	-	2
Ajuntament de les Planes d'Hostoles	-	2
Ajuntament de Maià de Montcal	-	1
Ajuntament d'Olot	-	13
Ajuntament de Sant Feliu de Pallerols	-	3
Ajuntament de Sant Joan les Fonts	-	4
Ajuntament de Tortellà	-	1
Total	**-**	**26**

Gironès	O	Q
Ajuntament d'Aiguaviva	-	1
Ajuntament de Bescanó	-	2
Ajuntament de Bordils	-	1
Ajuntament de Cassà de la Selva	-	1
Ajuntament de Flaçà	-	1
Ajuntament de Girona	-	6
Ajuntament de Llagostera	-	1
Ajuntament de Llambilles	-	1
Ajuntament de Salt	-	1
Ajuntament de Sant Martí de Llémena	-	1
Ajuntament de Sarrià de Ter	-	3
Total	**-**	**19**

Pla de l'Estany	O	Q
Ajuntament de Banyoles	-	4
Ajuntament de Cornellà del Terri	-	1
Ajuntament de Porqueres	-	1
Ajuntament de Serinyà	-	1
Total	**-**	**7**

Ripollès	O	Q
Ajuntament de Campdevànol	-	1
Ajuntament de Camprodon	-	1
Ajuntament de Ripoll	-	2
Ajuntament de Vilallonga de Ter	-	1
Total	**-**	**5**

Selva	O	Q
Ajuntament d'Amer		1
Ajuntament d'Anglès		6
Ajuntament d'Arbúcies		4
Ajuntament de Blanes		14
Ajuntament de Breda		1
Ajuntament de Brunyola		1
Ajuntament de Caldes de Malavella		3
Ajuntament de la Cellera de Ter		1
Ajuntament de Lloret de Mar		6
Ajuntament de Maçanet de la Selva		3
Ajuntament de Riells i Viabrea		1
Ajuntament de Riudellots de la Selva		1
Ajuntament de Sant Hilari Sacalm		1
Ajuntament de Santa Coloma de Farners		4
Ajuntament de Sils		4
Ajuntament de Susqueda		3
Ajuntament de Tossa de Mar		7
Ajuntament de Vidreres		2
Total		**63**

Lleida

Alt Urgell	O	Q
Ajuntament de la Seu d'Urgell	-	3
Ajuntament de les Valls d'Aguilar	-	2
Ajuntament de Montferrer i Castellbò	-	3
Ajuntament de Ribera d'Urgellet	-	2
Total	**-**	**10**

Alta Ribagorça	O	Q
Ajuntament de Vilaller	-	1
Total	**-**	**1**

Garrigues	O	Q
Ajuntament d'Arbeca	-	1
Ajuntament de la Pobla de Cérvoles	-	1
Ajuntament de les Borges Blanques	-	1
Total	**-**	**3**

Noguera	O	Q
Ajuntament d'Àger	-	1
Ajuntament d'Artesa de Segre	-	1
Ajuntament de Balaguer	-	4
Ajuntament de Castelló de Farfanya	-	1
Ajuntament de Menàrguens	-	1
Ajuntament de Ponts	-	2
Ajuntament de Preixens	-	1
Ajuntament de Vallfogona de Balaguer	-	1
Ajuntament de Vilanova de l'Aguda	-	1
Total	**-**	**13**

Pallars Jussà	O	Q
Ajuntament d'Isona i Conca Dellà	-	1
Ajuntament de la Pobla de Segur	-	1
Ajuntament de Baix Pallars	-	2
Ajuntament de Soriguera	-	1
Ajuntament de Vall de Cardós	-	1
Total	**-**	**6**

Pla d'Urgell	O	Q
Ajuntament de Barbens	-	1
Ajuntament de Bell-lloc d'Urgell	-	1
Ajuntament de Bellvís	-	1
Ajuntament de Mollerussa	-	3
Ajuntament de Sidamon	-	1
Ajuntament de Torregrossa	-	1
Ajuntament de Vilanova de Bellpuig	-	1
Total	**-**	**9**

Segarra	O	Q
Ajuntament de Cervera	-	6
Ajuntament dels Plans de Sió	-	1
Ajuntament de les Oluges	-	1
Ajuntament de Sant Guim de la Plana	-	1
Ajuntament de Talavera	-	1
Ajuntament de Torrefeta i Florejacs	-	1
Total	**-**	**11**

Segrià	O	Q
Ajuntament d'Aitona	-	1
Ajuntament d'Albatàrrec	-	1
Ajuntament d'Alcarràs	-	3
Ajuntament d'Almacelles	-	3
Ajuntament d'Alpicat	-	2
Ajuntament de Corbins	-	1
Ajuntament de Lleida	-	10
Ajuntament de Sarroca de Lleida	-	1
Ajuntament de Sudanell	-	1
Total	**-**	**23**

Solsonès	O	Q
Ajuntament de Navès	-	1
Ajuntament de Solsona	-	2
Total	**-**	**3**

Urgell	O	Q
Ajuntament d'Agramunt	-	2
Ajuntament de Bellpuig	-	2
Ajuntament de Guimerà	-	1
Ajuntament de Tàrrega	-	22
Ajuntament de Vallbona de les Monges	-	1
Total	**-**	**28**

Val d'Aran	O	Q
Ajuntament de Naut Aran	-	1
Ajuntament de Vielha e Mijaran	-	5
Total	**-**	**6**

Tarragona

Alt Camp	O	Q
Ajuntament de Cabra del Camp	-	4
Ajuntament del Rourell	-	1
Ajuntament de Figuerola del Camp	-	1
Ajuntament de Mont-ral	-	1
Ajuntament de Valls	-	12
Ajuntament de Vilabella	-	1
Total	**-**	**20**

Baix Camp	O	Q
Ajuntament d'Alforja	-	1
Ajuntament de Cambrils	-	6
Ajuntament de Castellvell del Camp	-	1
Ajuntament de la Selva del Camp	-	1
Ajuntament de l'Aleixar	-	1
Ajuntament de Montbrió del Camp	-	1
Ajuntament de Mont-roig del Camp	-	2
Ajuntament de Reus	-	20
Ajuntament de Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	-	2
Total	**-**	**35**

Baix Ebre	O	Q
Ajuntament de Benifallet	-	2
Ajuntament de Camarles	-	1
Ajuntament de l'Aldea	-	1
Ajuntament de l'Ametlla de Mar	-	3
Ajuntament de l'Ampolla	-	1
Ajuntament de Roquetes	-	1
Ajuntament de Tivenys	-	1
Ajuntament de Tortosa	-	11
Ajuntament de Xerta	-	1
Total	**-**	**22**

Baix Penedès	O	Q
Ajuntament d'Albinyana	-	1
Ajuntament de Banyeres del Penedès	-	1
Ajuntament de Bellvei	-	1
Ajuntament de Calafell	-	12
Ajuntament de Cunit	-	4
Ajuntament del Vendrell	1	18
Ajuntament de la Bisbal del Penedès	-	3
Ajuntament de l'Arboç	-	2
Ajuntament de Llorenç del Penedès	-	1
Ajuntament de Masllorenç	-	1
Ajuntament de Sant Jaume dels Domenys	-	3
Ajuntament de Santa Oliva	-	2
Total	**1**	**49**

Conca de Barberà	O	Q
Ajuntament de Barberà de la Conca	-	1
Ajuntament de Conesa	-	1
Ajuntament de Forès	-	1
Ajuntament de Les Piles	-	1
Ajuntament de l'Espluga de Francolí	-	1
Ajuntament de Llorac	-	1
Ajuntament de Montblanc	1	2
Ajuntament de Passanant i Belltall	-	1
Ajuntament de Santa Coloma de Queralt	-	1
Ajuntament de Savallà del Comtat	-	1
Ajuntament de Vimbodí i Poblet	-	1
Total	**1**	**12**

Montsià	O	Q
Ajuntament d'Alcanar	-	6
Ajuntament d'Amposta	-	4
Ajuntament de la Sénia	-	1
Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita	-	1
Ajuntament d'Ulldecona	-	1
Total	**-**	**13**

Priorat	O	Q
Ajuntament de Cabacés	-	1
Ajuntament del Molar	-	1
Ajuntament de Falset	-	6
Ajuntament de la Torre de Fontaubella	-	1
Ajuntament de la Vilella Alta	-	1
Ajuntament de Porrera	-	2
Ajuntament de Pradell de la Teixeta	1	1
Total	**1**	**13**

Ribera d'Ebre	O	Q
Ajuntament de Benissanet	-	1
Ajuntament de Flix	-	1
Ajuntament de Ginestar	-	1
Ajuntament de la Palma d'Ebre	-	1
Ajuntament de Miravet	-	1
Ajuntament de Móra d'Ebre	-	1
Ajuntament de Móra la Nova	-	2
Ajuntament de Riba-roja d'Ebre	-	2
Total	**-**	**10**

Tarragonès	O	Q
Ajuntament d'Altafulla	-	2
Ajuntament de Constantí	-	1
Ajuntament de Creixell	-	4
Ajuntament del Catllar	-	2
Ajuntament del Morell	-	1
Ajuntament dels Pallaresos	-	4
Ajuntament de la Riera de Gaià	-	2
Ajuntament de Perafort	-	1
Ajuntament de Roda de Barà	-	6
Ajuntament de Salou	-	8
Ajuntament de Tarragona	2	25
Ajuntament de Torredembarra	-	4
Ajuntament de Vila-seca	-	4
Total	**2**	**64**

Terra Alta	O	Q
Ajuntament de Bot	-	2
Ajuntament de Gandesa	-	1
Total	**-**	**3**

b. Consells comarcals

	Q
Consell Comarcal de l'Alt Empordà	4
Consell Comarcal de l'Alt Penedès	2
Consell Comarcal de l'Anoia	2
Conselh Generau d'Aran	2
Consell Comarcal del Bages	3
Consell Comarcal del Baix Camp	1
Consell Comarcal del Baix Ebre	1
Consell Comarcal del Baix Empordà	1
Consell Comarcal del Baix Llobregat	2
Consell Comarcal del Baix Penedès	11
Consell Comarcal del Barcelonès	1
Consell Comarcal de la Cerdanya	2
Consell Comarcal de la Conca de Barberà	2
Consell Comarcal del Garraf	1
Consell Comarcal de la Garrotxa	1
Consell Comarcal del Gironès	3
Consell Comarcal del Maresme	8
Consell Comarcal del Montsià	2
Consell Comarcal d'Osona	4
Consell Comarcal del Priorat	3
Consell Comarcal de la Segarra	2
Consell Comarcal de la Selva	4
Consell Comarcal del Tarragonès	2
Consell Comarcal de la Terra Alta	1
Consell Comarcal de l'Urgell	1
Consell Comarcal del Vallès Occidental	2
Consell Comarcal del Vallès Oriental	8
Total	**76**

c. Diputacions

	Q
Diputació de Barcelona	33
Diputació de Girona	3
Diputació de Lleida	3
Diputació de Tarragona	14
Total	**53**

d. Entitats municipals descentralitzades

	Q
Entitat Municipal Descentralitzada de Valldoreix	1

e. Entitats metropolitanes

	O	Q
Entitat Metropolitana del Transport	3	22
Entitat Metropolitana dels Serveis Hidràulics i Del Tractament De Residus	0	1
Institut Metropolità de Promoció de Sòl i Gestió Patrimonial	0	1
Institut Metropolità del Taxi	0	3
Total	**3**	**27**

f. Mancomunitats

	Q
Mancomunitat de Municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona	4
Mancomunitat Intermunicipal de la Vall del Tenes (Santa Eulàlia de Ronçana)	1
Total	**5**

g. Serveis d'interès general

	O	Q
Companyies d'aigües: Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	7
Companyies de gas : Gas Natural	1	18
Companyies elèctriques : FECSA-ENDESA	5	104
Companyies telefòniques: Telefónica España, SAU	3	73
Total	**10**	**202**

3.8. Relacions amb altres institucions de defensa de drets

Defensors autonòmics i estatals	<2009	2009	Total
Ararteko	2	2	4
Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid	3	6	9
Defensor del Pueblo Andaluz	1	2	3
Defensor del Pueblo de España	56	183	239
Defensora del Pueblo Riojano	0	3	3
Diputado del Común de Canarias	0	1	1
Justicia de Aragón	4	5	9
Oficina del Defensor del Contribuyente	1	0	1
Procurador del Común de Castilla y León	2	1	3
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	1	2	3
Total	**70**	**205**	**275**

Defensors internacionals	<2009	2009	Total
Défenseur des Enfants	1	-	1
National Ombudsman of the Netherlands	1	1	2
Service du Médiateur de la Communauté Française	1	1	2
The European Ombudsman	2	-	2
Total	**5**	**2**	**7**

Defensors locals	**<2009**	**2009**	**Total**
Defensor de la Ciutadania de Cambrils	1	0	1
Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet	2	2	4
Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	1	0	1
Defensor de la Ciutadania de Badalona	0	2	2
Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar	0	3	3
Defensor del Ciutadà de Granollers	3	0	3
Defensor del Ciutadà de Manlleu	1	0	1
Defensor del Ciutadà de Mataró	6	0	6
Defensor del Ciutadà de Montblanc	0	1	1
Defensor del Ciutadà de Ripollet	1	4	5
Defensor del Ciutadà de Salt	1	0	1
Defensor del Ciutadà de Mataró	0	7	7
Defensora del Ciutadà de Girona	6	4	10
Síndic de Greuges de l'Escala	0	1	1
Síndic de Greuges de Palamós	1	1	2
Síndic de Greuges de Ripoll	1	0	1
Síndic de Greuges Rubí	3	3	6
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	16	5	21
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	4	11	15
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	0	1	1
Síndic de Greuges de Tarragona	0	2	2
Síndic de Greuges de Viladecans	10	17	27
Síndic de Greuges de Lleida	2	5	7
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	22	31	53
Síndic de Greuges Municipal de Reus	5	8	13
Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona	2	2	4
Síndic Municipal de Greuges de Figueres	3	3	6
Síndic Municipal de Greuges de Gavà	2	2	4
Síndic Municipal de Greuges de la Seu d'Urgell	0	1	1
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	16	17	33
Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	2	1	3
Síndic Municipal de Greuges de Terrassa	16	21	37
Síndic Personer de Mollet	7	6	13
Síndica de Greuges de Barcelona	11	44	55
Síndica de Greuges d'Igualada	2	3	5
Síndica de Greuges de Vilafranca del Penedès	2	0	2
Síndica Municipal de Greuges d'Ulldecona	1	0	1
Síndica Municipal de Greuges de Vilanova del Vallès	3	0	3
Defensors universitaris			
Síndic de Greuges de la Universitat de Girona	0	1	1
Total	**153**	**209**	**362**

4. Avaluació de la gestió dels expedients al Síndic

Aquest apartat té com a objectiu analitzar i valorar la gestió del Síndic de Greuges de Catalunya amb relació als expedients de tramitació de queixes i consultes. Aquest any, el Síndic ha implementat una nova aplicació informàtica per a la gestió d'ambdós expedients, el SINCAT, que té per objectiu aconseguir agilitar i millorar la tramitació de tots els expedients que es gestionen al Síndic de Greuges.

En aquest apartat, es recullen dos tipus d'enfocaments: d'una banda, el control temporal dels expedients, mitjançant l'avaluació del temps de tramitació i el compliment dels compromisos de la Carta de serveis i, de l'altra, el qüestionari de satisfacció dels usuaris.

4.1. Temps de tramitació dels expedients

Pel que fa al control del temps de tramitació, una de les primeres diferències d'aquest any, en relació amb els dos anteriors, respecte al càlcul de la durada dels expedients és que, de la mateixa manera que es fa amb l'avaluació del compliment de la Carta de serveis i bona conducta administrativa, el temps total de durada de l'expedient s'ha calculat mitjançant el recompte de dies hàbils.

Així, s'ha desagregat el temps total dels expedients tramitats al Síndic de Greuges durant 2009 (9.788 casos) en temps del Síndic (comprèn els tràmits de l'acusament de recepció, la sol·licitud d'ampliació de dades a la persona interessada, la sol·licitud d'informació a les administracions i la resolució de la queixa), el temps de durada de la tramitació de l'expedient a l'Administració (comprèn el temps de resposta a la sol·licitud d'informació i, si s'escau, l'acceptació o no de la resolució) i el temps que triga la persona interessada per emetre la resposta a les demandes d'informació.

Durant aquest any, la implantació del programari informàtic pot haver causat un cert retard en la tramitació d'expedients de queixes, atesa la dificultat que aquest fet comporta en qualsevol organització. No obstant això, les dades mostren que el Síndic continua mantenint els estàndards d'anys anteriors quant al temps de tramitació d'aquests expedients.

2009	Síndic	Administració	Interessat
Actuacions	9.788	8.936	3.009
Mitjana*	50,1	160,05	30,38
Mediana*	25	99	9
Moda*	14	24	1

* Temps

Així, la mitjana de temps que ha trigat el Síndic a resoldre els expedients de queixes i actuacions d'ofici és de 50,1 dies hàbils, el temps que ha trigat l'Administració és de 160,05 dies hàbils i el de l'interessat és de 30,38. Pel que fa a aquesta qüestió, convé assenyalar que, a diferència de la resta d'anys, enguany s'ha tingut present l'existència de més d'una administració per queixa i el temps que individualment cadascuna d'aquestes administracions ha generat. En relació amb el temps de la persona interessada, hi ha una variació entre les persones que presenten immediatament la informació que se sol·licita des del Síndic per continuar amb la tramitació de l'expedient (un 41% de respostes dels interessats es produeixen en els primers cinc dies hàbils) i les que finalitzen per desistiment les queixes o bé les que no responen a la sol·licitud d'ampliació de dades del Síndic (i, per tant, generen aquest increment en la durada de la tramitació).

La mediana reflecteix, ordenats els temps de tramitació de més petit a més gran, on es troba la meitat quant a dies de tramitació, i la moda reflecteix el temps que més es repeteix en la tramitació d'expedients. Les dades mostren que la mediana del Síndic es troba en 25 dies hàbils, 99 dies per a l'Administració i 9 per a l'interessat. Aquesta dada varia sensiblement quant a la moda, tant en el cas del Síndic com en el cas de la persona interessada.

Pel que fa a l'Administració, la taula següent mostra les dades de temps de tramitació per tipus d'administració.

	N	Mitjana	Mediana	Moda
Administració autonòmica	4.484	141,29	97	49
Administració general de l'Estat	52	360,42	385	385
Administració institucional	89	168,03	87	578
Poder legislatiu autonòmic, estatal, europeu	6	175	110	19
Administració de justícia	155	163,22	80	14
Administració local	3.888	183,41	109	24
Serveis d'interès general	213	76,83	36	6
Altres administracions	49	147	140	16

Si bé és cert que l'Administració general de l'Estat és l'Administració que més triga a contestar, també és cert que, atesa la distribució competen-

cial en la matèria, aquestes actuacions es tramiten a partir de la tramesa al Defensor del Poble, ja sigui per a la investigació d'un assumpte o ja sigui perquè aquesta institució doni curs, si ho considera escaient, a les propostes de modificació normativa proposades pel Síndic.

Amb relació a la resta d'informació, les dades mostren que l'Administració local i l'Administració institucional (en concret, els col·legis professionals) són les administracions que més triguen a contestar les sol·licituds d'informació i les resolucions del Síndic. La taula següent reflecteix de manera més detallada aquests fets.

	N	Mitjana	Mediana	Moda
Administració autonòmica	**4.484**	**141,29**	**97**	**49**
- Departaments	4.472	141,23	97	49
- Altres institucions de la Generalitat	3	92,33	77	32*
- Altres organismes de la Generalitat	9	185,33	122	5
Administració judicial	**155**	**163,22**	**80**	**14**
Administració general de l'Estat	**52**	**360,42**	**385**	**385**
Administració institucional	**89**	**168,03**	**87**	**578**
- Col·legis professionals	72	180,58	104	578
- Cambres	1	353	353	353
- Universitats	16	100	55	8
Poder legislatiu autonòmic, estatal, europeu	**6**	**175**	**110**	**19**
Administració local	**3.888**	**183,41**	**109**	**24**
- Ajuntaments	3526	185,23	112	24
- Consells comarcals	207	202,36	102	630
- Diputacions	109	130,46	87	46
- Entitats metropolitanes	41	91,54	36	186
- Entitats municipals descentralitzades	1	30	30	30
- Mancomunitats intermunicipals	4	26,25	21,5	2
Serveis d'interès general	**213**	**76,83**	**36**	**6**
- Companyies d'aigües	9	42,67	24	4
- Companyies de gas	24	38,83	12,5	6
- Companyies elèctriques	87	43,62	25	6
- Companyies de telefonia	93	121	71	10
Altres administracions	**49**	**147**	**140**	**16**

Com es mostra a la taula, els consells comarcals, els ajuntaments i els col·legis professionals presenten les mitjanes més elevades quant al temps de tramitació. En canvi, els serveis d'interès general són les companyies que menys temps triguen en la tramitació dels seus expedients.

4.2. Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges

Un cop aprovada la Carta de serveis i bona conducta administrativa, aquest és el segon any que s'avalua el compliment dels compromisos adquirits pel Síndic quant a la relació amb les persones.

Compromisos	Mitjana	Nivell de compliment
L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres de 9 a 14 hores i de 15 a 19 hores.		100%
Les consultes presencials es resolen el mateix dia en què la persona s'hagi presentat a la seu de la institució amb un temps màxim d'espera de 15 minuts.	2,18	100%
El Servei d'Atenció a les Persones (en endavant, SAP) ha de donar resposta a les consultes d'informació escrites en un termini no superior a 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.		100%
El SAP ha de donar resposta a les consultes d'informació telefòniques el mateix dia en què s'hagi rebut la sol ·licitud d'informació.		100%
Un cop formulada la sol·licitud de videoconferència, el SAP, en un termini de 24 hores, ha d'acordar amb la persona interessada la data i l'hora per establir la connexió, que ha de tenir lloc en un termini no superior a 7 dies.		100%
Un cop formulada la sol·licitud de la persona interessada de concertar una cita en un desplaçament del Síndic, el SAP s'hi ha de posar en contacte per determinar l'hora amb una antelació mínima de 24 hores.		100%
L'acusament de recepció de la queixa s'ha d'enviar en un termini no superior a 2 dies hàbils des de l'entrada de l'escrit a la institució.	0,74 dies hàbils	92,9%
El Síndic de Greuges ha de demanar informació en un termini no superior a 15 dies hàbils, prorrogable a 15 dies segons la complexitat del cas.	22 dies hàbils	82%
Un cop s'hagin fet totes les investigacions que el Síndic estimi oportunes, se n'ha de notificar la resolució a la persona interessada i a l'Administració en un termini no superior a 30 dies des de la recepció de l'informe.	35, 91 dies hàbils	61,3%
Un cop l'Administració hagi comunicat l'acceptació o no de la resolució del Síndic, aquest ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a 15 dies hàbils.	33,83 dies hàbils	40,9%
La comunicació a la persona interessada del rebuig de la queixa per les causes que disposa la Llei 14/1984 i, posteriorment, la Llei 24/2009, s'ha de fer en un termini no superior a 15 dies hàbils.	14,67 dies hàbils	73,1%

Les dades d'aquest any mostren un descens en el nivell de compliment dels compromisos adquirits pel Síndic. Cal tenir present que la implementació del nou programa informàtic, procés endegat l'any 2009 amb la finalitat de poder millorar la qualitat dels processos, ha pogut tenir incidència en aquest aspecte. Així, aquest nou programa, en la mesura que ha millorat la tramesa de les respostes a tots els subjectes implicats en la tramitació, pot haver incidit de manera negativa en el còmput de temps, tant pel que fa al període d'adaptació dels usuaris com per la millora de la tramitació de les actuacions que mancaven per finalitzar.

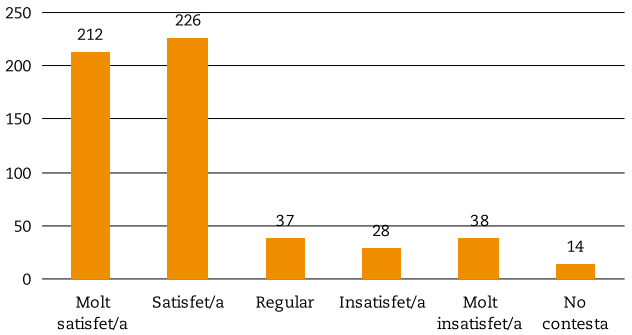
4.3. Qüestionari de satisfacció

Per conèixer l'opinió dels usuaris dels serveis de Síndic de Greuges de Catalunya, la institució va crear un qüestionari que s'adreça, per correu postal, juntament amb la resolució del Síndic, a les persones que han presentat una queixa.

La resposta a aquesta iniciativa ha estat molt satisfactòria, tant pel que fa al nombre de persones que responen voluntàriament el qüestionari –un 40 % de participació– com pels comentaris que fan arribar a la institució.

El usuaris han puntuat amb un 6,98 el grau de satisfacció global pel servei rebut en la tramitació de la seva queixa. Gairebé un 90% estan satisfets amb l'atenció i la informació rebudes en el primer contacte i qualifiquen de molt fàcils les gestions que s'han de fer per obrir una queixa. Cal destacar especialment que un 80% es mostren satisfets per la professionalitat del personal de la institució que els ha atès.

Heu quedat satisfet/a amb la professionalitat del personal del Síndic?

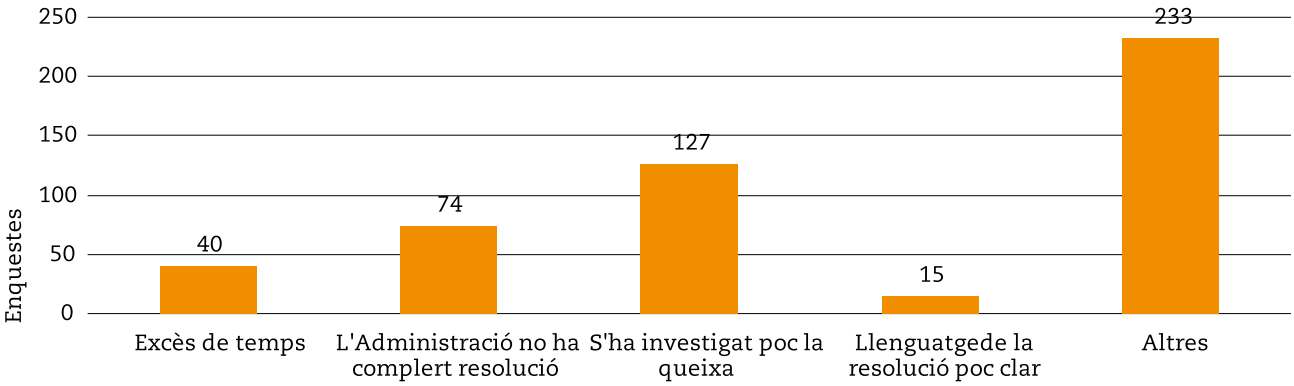


Pel que fa a la durada del procés, un 66% considera que el temps transcorregut entre la presentació de la queixa i la resposta del Síndic ha estat curt o molt curt i no arriba al 30% els usuaris que troben llarg el temps que ha trigat el Síndic a emetre la resolució del seu cas.

En l'apartat dedicat a la resolució de la queixa, un 33% manifesta que se sent insatisfet o molt insatisfet amb la resolució que el Síndic ha emès sobre la seva queixa. Els motius que provoquen aquesta insatisfacció són, segons l'opinió donada pels usuaris en el qüestionari:

- S'ha investigat poc la queixa (13%)
- L'Administració no ha complert la resolució (8%)
- Excés de temps (4%)
- El llenguatge de la resolució és poc clar (2%)
- Altres (24%)

Si no heu quedat satisfet/a amb la resolució del Síndic, per quin motiu ha estat?



Augmentar la freqüència de les visites del Síndic a territoris o centres o la rapidesa en el procés que segueix la queixa, donar un tracte més personalitzat o donar informació a l'usuari són elements, segons els enquestats, que la institució ha de millorar.

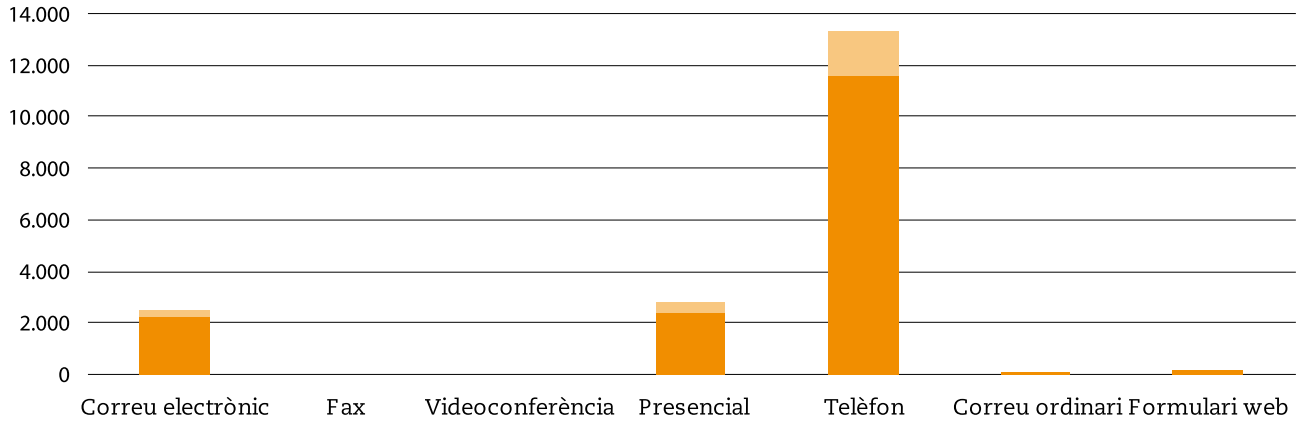
Pel que fa al coneixement i accés al Síndic, un 45% dels usuaris manifesten que han conegut l'existència de la figura del Síndic de Greuges pels mitjans de comunicació, un 17% pel consell de familiars o amics i un 13% pel consell d'alguna administració.

Finalment, convé assenyalar que a l'hora de contactar amb el Síndic el sistema més utilitzat és Internet en un 37%, seguit del correu postal i el fax, amb un 24%, i el presencial en un 22%.

5. El servei d'atenció a les persones

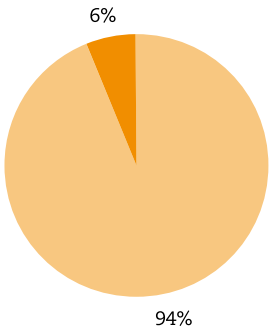
5.1. Mitjà de formulació de les consultes

Fonament per originar queixa:						
	Sense		Amb		Total	
Correu electrònic	2.290	12,11%	236	1,25%	2526	13,36%
Fax	10	0,05%	1	0,01%	11	0,06%
Videoconferència	6	0,03%	2	0,01%	8	0,04%
Presencial	2.419	12,79%	406	2,15%	2.825	14,94%
Telèfon	11.561	61,12%	1.702	9,00%	13.263	70,12%
Correu ordinari	87	0,46%	7	0,04%	94	0,50%
Formulari web	175	0,93%	12	0,06%	187	0,99%
Total	**16.548**	**87,49%**	**2.366**	**12,51%**	**18.914**	**100,00%**



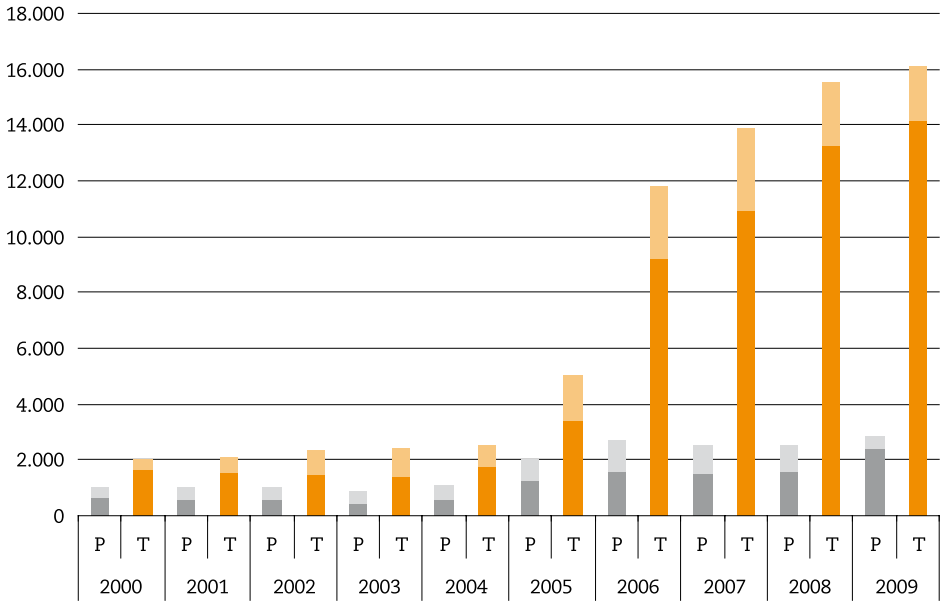
5.2. Nombre de consultes que originen queixa

	No origina queixa		Origina queixa		Total	
Fax	10	0,05%	1	0,01%	11	0,06%
Correu electrònic	2.106	11,13%	420	2,22%	2.526	13,36%
Videoconferència	6	0,03%	2	0,01%	8	0,04%
Formulari web	177	0,94%	10	0,05%	187	0,99%
Correu ordinari	81	0,43%	13	0,07%	94	0,50%
Presencial	2.276	12,03%	549	2,90%	2.825	14,94%
Telèfon	13.125	69,39%	138	0,73%	13.263	70,12%
Total	**17.781**	**94,01%**	**1.133**	**5,99%**	**18.914**	**100,00%**



5.3. Evolució de les actuacions presencials i telefòniques

			2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006*	2007*	2008*	2009*
Atencions presencials	P	sense	609	581	574	455	578	1.268	1.601	1.523	1.582	2.419
		amb	421	402	447	401	511	777	1.106	979	913	406
Atencions telefòniques	T	sense	1.617	1.493	1.463	1.387	1.744	3.407	9.250	10.908	13.254	14.129
		amb	431	591	856	998	806	1.643	2.558	2.989	2.254	1.960
Total			**3.078**	**3.067**	**3.340**	**3.241**	**3.639**	**7.095**	**14.515**	**16.399**	**18.003**	**18.914**



* Per conservar l'estructura d'exercicis anteriors, per als anys 2006 es presenten com a actuacions telefòniques la suma d'atencions telefòniques i de correus electrònics. I per als anys 2007 i 2008, es presenten com a atencions telefòniques la suma de les actuacions rebudes per carta, correu electrònic, fax, telèfon i videoconferència.

C. SEGUIMENT D'INFORMES EXTRAORDINARIS I ALTRES DOCUMENTS LLIURATS AL PARLAMENT DURANT L'ANY 2009

1. Introducció 419

2. Codi de bones pràctiques administratives del Síndic de Greuges de Catalunya 419
2.1. Activitat del Parlament de Catalunya 420
2.2. Actuació de les administracions públiques 420

3. Informe monogràfic sobre la protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya 420
3.1. Principals recomanacions del Síndic 421
3.2. Activitat del Parlament de Catalunya 422
3.3. Actuació de les administracions públiques 424

4. Altres estudis o informes del Síndic de Greuges 424
4.1. Estudi comparatiu dels sistemes penitenciaris europeus i català. Novembre de 2007 424
4.2. L'escolarització de 0 a 3 anys a Catalunya. Setembre de 2007 424
4.3. El dret a l'habitatge: obstacles i límits. Juliol de 2007 425
4.4. Informe sobre contaminació acústica. Gener de 2007 426

1. Introducció

Com cada any, l'àrea d'estudis del Síndic fa un seguiment dels temes presentats per la institució en els informes extraordinaris lliurats al Parlament de Catalunya amb l'objectiu de constatar i destacar les actuacions parlamentàries i les dutes a terme per les administracions implicades en relació amb aquestes temàtiques. Això no implica, però, que les actuacions a les quals es fa referència siguin una resposta directa de l'Administració als informes del Síndic. Solament es pretén palesar el desenvolupament de temes sobre els quals el Síndic també ha cridat l'atenció atesa la seva rellevància.

En la primera part de l'apartat, doncs, es presenta el seguiment dels informes extraordinaris presentats durant l'any 2009 i, en la segona, es fa referència a l'activitat parlamentària relacionada amb els temes treballats pel Síndic en els informes extraordinaris anteriors. En aquest apartat, però, solament es dedica un espai als informes en relació amb els quals hi ha hagut alguna actuació que cal destacar.

Aquest any, a més, s'inclou una tercera part d'aquest apartat en la qual es fa referència al Codi de bones pràctiques administratives presentat pel Síndic de Greuges davant del Parlament.

2. Codi de bones pràctiques administratives del Síndic de Greuges de Catalunya

El dia 2 de setembre de 2009 el Síndic de Greuges va lliurar al president del Parlament, Ernest Benach, i a la Generalitat de Catalunya el Codi de bones pràctiques administratives.

El concepte de *bona administració* com a principi rector de l'activitat de les administracions públiques i, posteriorment, com a dret de les persones amb efectes jurídics és, fonamentalment, de construcció jurisprudencial, fruit de sentències del Tribunal Europeu de Drets Humans i dels tribunals de justícia de les comunitats europees. Aquest concepte va ser recollit per primera vegada com un dret de les persones a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, de 7 de desembre de 2000, l'eficàcia jurídica de la qual va ser reconeguda en el Tractat de Lisboa, amb el qual la Unió Europea proclama que els drets, les llibertats i els principis de la Carta tenen el mateix valor jurídic que els tractats.

En el cas de Catalunya, el dret a la bona administració està reconegut a l'article 30 de l'Estatut d'autonomia, que en limita l'abast a dos drets concrets: el dret que els poders públics de Catalunya tractin els ciutadans, en els assumptes que els afectin, de manera imparcial i objectiva, i el dret que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquin.

Ara bé, reconeixent el dret a la bona administració en els termes exposats, i d'acord amb la seva tasca de supervisió de les administracions públiques, el Síndic sempre ha vetllat per eradicar la mala administració, recordant a les administracions, en el marc de les seves resolucions, la necessitat que la seva activitat estigui sotmesa al principi de legalitat i aportant propostes de com actuar de forma adequada per garantir la bona administració.

Del conjunt de les resolucions emeses pel Síndic es pot concloure que per al Síndic de Greuges una bona administració és la que informa, la que escolta i la que respon, la que actua de manera transparent, la que impulsa la participació dels ciutadans, la que gestiona amb rigor i la que assumeix plenament les seves responsabilitats.

Convençut que reconèixer el dret a la bona administració implica també un canvi de perspectiva en la manera d'abordar les relacions entre les administracions i els ciutadans en la qual el prisma és la persona que es relaciona amb l'Administració, el Síndic va elaborar un codi de bones pràctiques administratives, acompanyat d'una recopilació de les bones pràctiques suggerides a les administracions al llarg dels darrers vint-i-cinc anys.

El Codi és, doncs, una proposta que el Síndic, com a institució a la qual l'Estatut encomana la defensa dels drets, fa a les administracions públiques, a fi de protegir i defensar el dret a la bona administració, que recull l'article 30 de l'Estatut.

El Codi conté disset principis de bona administració: la igualtat i no-discriminació; la proporcionalitat; l'absència d'abús de poder; la imparcialitat, la independència i l'objectivitat; la claredat, l'assessorament i les expectatives legítimes; la cortesia i el bon tracte; el deure de respondre expressament; els drets lingüístics; l'acusament de recepció i la remissió a l'administració competent; el dret a ser escoltat; el termini raonable; el deure de motivació; la notificació de les decisions i la indicació de la possibilitat de recórrer; la protecció de dades personals; l'accés a la informació, la publicitat i la transparència; el dret de participació, i el dret a la reparació; i en cadascun d'aquests principis planteja un recull de bones pràctiques.

Aquest codi, a més de lliurar-lo al president del Parlament i a la Generalitat, es va enviar a tots els ajuntaments, als consells comarcals i a les quatre diputacions.

2.1. Activitat del Parlament de Catalunya

Atenent la gravetat dels casos de corrupció que es van donar a conèixer durant el segon semestre de 2009, el 6 de novembre de 2009 el Grup Mixt va presentar una iniciativa d'interpel·lació al Govern sobre els casos recents de corrupció que són objecte d'investigació judicial (expedient 300-00239/08). La substanciació de la iniciativa va tenir lloc el 16 de novembre.

Relacionada amb la tramitació d'aquest expedient, el 13 de novembre de 2009 el Grup Mixt va presentar una moció subsegüent a la interpel·lació al Govern sobre els casos recents de corrupció que són objecte d'investigació judicial (Tram. 302-00201/08).

Entre altres plantejaments, a la moció s'estableix la necessitat que les institucions reaccionin adequadament davant aquestes circumstàncies excepcionals i es demana al Govern un impuls polític decidit per a l'adopció de les iniciatives legislatives i executives pertinents per afermar i recuperar la confiança de la ciutadania en les seves institucions democràtiques i en els representants públics.

Sobre la base d'aquests plantejaments, "s'insta el Govern de Catalunya a presentar, en el termini de dos mesos, un projecte de llei de bon govern i transparència administrativa que tingui en compte les recomanacions que conté l'Informe sobre bon govern i transparència administrativa, de 27 de juliol de 2005, elaborat pel grup de treball creat per l'Acord del Govern, de 21 de desembre de 2004, i el Codi de bones pràctiques administratives, presentat pel Síndic de Greuges el setembre de 2009."

La moció, però, va ser rebutjada pel Ple del Parlament en la sessió 66 del 19 de novembre de 2009.

2.2. Actuació de les administracions públiques

Ajuntament de Berga

En la sessió extraordinària del 10 de setembre de 2009, a proposta del Grup Municipal del Partit dels Socialistes de Catalunya, el Ple de la corporació municipal va acordar:

"1. Adoptar com a propi el Codi de bones pràctiques administratives proposat pel Síndic de Greuges de Catalunya.

2. Aplicar-ne els principis a totes les actuacions i els processos d'aquest Ajuntament, en un procés de millora continuada per garantir el dret dels ciutadans a una bona administració, tal com estipula l'Estatut d'autonomia.

3. Informar la ciutadania d'aquests principis que regeixen la pràctica administrativa de l'Ajuntament i exposar-los de manera visible en tots els punts d'atenció directa al públic que depenen de l'Ajuntament.

4. Presentar anualment un balanç d'aplicació del Codi que inclogui les millores introduïdes en el funcionament dels serveis a la ciutadania.

5. Estudiar l'aprovació de cartes de servei per a les diferents àrees de l'Ajuntament.

6. Informar d'aquests acords el Consell Comarcal, la Diputació de Barcelona, la Generalitat de Catalunya i el Síndic de Greuges."

3. Informe monogràfic sobre la protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya

Expedient	360-00012/08
4/06/2009	Data de presentació al Parlament
4/06/2009	Admissió a tràmit i acord d'escoltar el criteri de la Junta; Presidència del Parlament
19/06/2009	Publicació de l'informe
19/06/2009	Publicació de la tramitació exclusiva per la Comissió
09/11/2009	Debat en comissió; Comissió del Síndic de Greuges
09/11/2009	Publicació del debat de l'informe en comissió

Com s'ha exposat en el capítol sobre infància, l'informe extraordinari *La protecció a la infància en situació d'alt risc social a Catalunya* va ser lliurat al president del Parlament de Catalunya el 4 de juny de 2009. L'informe revisa les xifres del sistema de protecció a la infància sobre la base de les dades estadístiques proveïdes per la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (DGAIA), de les memòries anuals del Departament d'Acció Social i Ciutadania i de l'explotació dels qüestionaris distribuïts entre els diversos serveis del sistema. Per elaborar aquesta part de l'informe també es va disposar d'un estudi extern encarregat pel Síndic. Aquesta primera part valora les xifres de la situació als centres de protecció i en l'àmbit de l'acolliment, les condicions de treball dels equips d'atenció a la infància i l'adolescència i els costos del sistema de protecció.

La segona part de l'informe se centra en l'anàlisi de les disfuncions del sistema de protecció a la infància i les seves conseqüències sobre les possi-

bles vulneracions de drets dels infants. Es presenten, doncs, les informacions provinents de les diverses queixes que, sobre aquest temàtica, ha rebut Síndic al llarg dels darrers tres anys i de les actuacions d'ofici iniciades per aquesta institució, de documentació diversa obtinguda dels diversos serveis de protecció i del mateix Departament d'Acció Social i Ciutadania, i de les nombroses visites i entrevistes mantingudes per l'equip d'infància del Síndic amb diversos agents del sistema de protecció (EAIA, CRAE, ICIF, equips tècnics de centres d'acolliment, famílies i tècnics i directius de la DGAIA).

En aquesta part, el Síndic presta una atenció especial a les possibles mancances de l'administració del sistema de protecció a la infància, i també recull exemples de bones pràctiques que garanteixen el dret dels infants a una protecció adequada.

La presentació d'aquesta segona part s'ordena a partir de les diverses fases per les quals transcorre un infant des que se'n detecta la situació d'alt risc fins que, com passa en alguns casos, arriba a la majoria d'edat sota la tutela de l'Administració. En relació amb cada fase, el Síndic palesa problemes de diversa naturalesa que tenen a veure amb la coordinació entre serveis, amb les condicions de treball dels diversos equips per fer els estudis i les propostes amb garanties de qualitat, amb el grau d'adequació i inadequació dels recursos de protecció, amb el seguiment i l'acompanyament dels infants i les seves famílies o amb la diversitat de pautes i models d'atenció de diversos agents.

3.1. Principals recomanacions del Síndic

1. Mesures normatives

El Síndic va palesar una sèrie de deficiències derivades de mancances en la reglamentació d'alguns dels procediments relatius a la protecció dels infants en risc social. En aquest sentit, va considerar que la futura llei de drets i d'oportunitats de la infància i el seu desplegament posterior hauran de ser una oportunitat per millorar aquesta protecció jurídica. Concretament va recomanar:

- Introduir un catàleg específic de drets dels infants en el sistema de protecció de la infància.
- Reglamentar de manera detallada els processos d'intervenció en les diverses fases del sistema de protecció.
- Reglamentar de manera detallada els diversos recursos de protecció, les seves característiques i les condicions de funcionament, especialment els centres de protecció i la mesura de l'acolliment familiar.
- Preveure l'existència d'un cos d'inspecció que inclogui les funcions de supervisió del funcionament dels recursos i de les intervencions, d'orientació i d'assessorament tècnic i normatiu, i de garantia del compliment de la normativa i del ple respecte als drets dels infants, de les famílies i dels professionals.

2. Gestió de la informació

El Síndic va destacar algunes mancances en relació amb la informació pública del sistema de protecció a la infància. Per garantir una informació completa i sistemàtica va recomanar, entre d'altres:

- Dur a terme un estudi complet sobre els perfils socials i les necessitats de la infància desemparada a Catalunya.
- Assegurar que el nou sistema d'informació d'infància i adolescència (Síni@) es constitueix com una base de dades integrals sobre tots els infants tutelats per la Generalitat de Catalunya.
- Disposar periòdicament de sistemes d'informació i d'anàlisi sobre la situació dels infants tutelats en els àmbits de l'educació i de la salut.
- Disposar d'informació homogènia sobre els costos econòmics dels serveis de protecció de la infància.
- Establir sistemes d'informació que permetin l'extensió i la generalització de les bones pràctiques per a la millora del sistema.

3. Treball preventiu

L'Estat, mitjançant mecanismes de suport i d'ajut a les famílies, ha de garantir que els infants disposin dels mitjans necessaris per créixer i desenvolupar-se de forma saludable i digna. Aquests mecanismes són els serveis preventius adreçats a tota la població, que constitueixen serveis de suport a la criança dels fills, i que tenen l'objectiu d'augmentar la qualitat de l'atenció que reben els infants i evitar la separació dels fills del seu nucli familiar. Per garantir aquests drets als menors, el Síndic va recomanar, entre d'altres:

- Promoure i planificar la funció preventiva de les administracions amb competències en l'atenció de la família i la infància.
- Definir amb precisió les competències en matèria de prevenció de situacions de desprotecció infantil,

concretar les funcions i les institucions que les han de portar a terme, i establir el tipus de serveis o de programes adequats per complementar les funcions parentals de les famílies.

- Garantir els recursos pressupostaris per a l'acompliment de la funció preventiva en la intervenció social.

- Establir serveis i programes de suport a la criança dels fills i serveis de respir, com ara ludoteques especialitzades, centres o cases de família, centres oberts, acolliments de proximitat, activitats educatives per a pares i mares o grups de pares i mares.

4. Planificació territorial

A partir de les mancances en la planificació territorial del sistema de protecció a la infància destacades a l'informe, el Síndic considera necessari, entre d'altres:

- Disposar d'un sistema d'indicadors de la població infantil en situació de risc i d'alt risc a Catalunya que permeti fer els càlculs dels recursos necessaris.

- Adequar el mapa de recursos i serveis del sistema de protecció a la infància a les necessitats territorials.

- Planificar les necessitats dels recursos de protecció en funció de les necessitats territorials.

- Crear estructures tècniques estables de coordinació territorial amb la participació de les administracions locals i del Departament d'Acció Social i Ciutadania.

5. Suficiència i adequació dels recursos

L'informe també va fer palès tant la insuficiència dels recursos del sistema de protecció a la infància per atendre tots els infants desemparats amb garanties de qualitat, com la manca d'adequació d'aquests recursos. En relació amb aquests dos punts, el Síndic va recomanar, entre altres mesures:

- Augmentar progressivament l'esforç i els recursos per a la protecció de la infància amb l'objectiu que Catalunya s'acosti, pel que fa a la despesa pública en infància, a la mitjana europea.

- Introduir millores en les prestacions que reben les famílies acollidores i activar el pla de professionalització de famílies acollidores.

- Establir un sistema d'indicadors de les tasques dels EAIA i fer les estimacions dels temps d'inversió dels professionals a aquestes tasques.

- Crear la figura del "professional de referència" com a coordinador de totes les intervencions que es duguin a terme amb l'infant i la seva família.

6. Coordinació del treball en xarxa

El Síndic va posar de manifest que la necessitat de coordinació i treball en xarxa entre els diversos equips i serveis és un requisit fonamental per a l'eficàcia de la intervenció protectora. Per afavorir-ho, cal, entre altres pràctiques:

- Impulsar protocols bilaterals d'actuació en casos de maltractaments infantils entre el Departament d'Acció Social i Ciutadania i els altres departaments de la Generalitat.

- Crear taules sectorials d'atenció a la infància.

- Impulsar l'establiment de protocols territorials en funció de les necessitats de les diverses zones i protocols de comunicació entre els diversos serveis amb els equips bàsics d'atenció primària i els equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) en l'àmbit de Catalunya.

- Crear un sistema d'informes de seguiment de la infància en risc que permeti la comunicació de les escoles i dels centres de salut amb els equips d'atenció a la infància.

3.2. Activitat del Parlament de Catalunya

a. Propostes de resolució

Proposta de resolució sobre la creació immediata de les places necessàries de centre residencial d'acció educativa

Tram.	250-02173/08
Presentació:	C.P. Convergència i Unió
23/06/2009	Admissió a tràmit de la iniciativa; Mesa del Parlament
03/07/2009	Acord de tramitació en comissió
06/10/2009	Rebuig en comissió

Contingut de la Proposta de resolució

"Atès que l'informe extraordinari del Síndic de Greuges de juny de 2009, sobre la situació de la infància

amb alt risc social, ha reconegut que hi ha una llista d'espera superior a 190 menors per accedir al servei de centre residencial d'acció educativa (CRAE);

Atès que aquesta és una situació de risc per a la integritat física i moral dels menors afectats en el marc de l'entorn de convivència familiar;

Tenint en compte que la Generalitat de Catalunya té el deure de protecció de l'interès superior de l'infant, tal com preveu la Declaració i la Convenció sobre els drets de l'infant, com també l'assumpció de la funció parental respecte a l'infant desemparat;"

[...] presenta la Proposta de resolució següent:

"El Parlament de Catalunya insta el Govern de la Generalitat a crear immediatament les places necessàries de centre residencial d'acció educativa (CRAE) per atendre amb urgència la totalitat dels infants que tinguin una plaça assignada de CRAE i que es trobin en llista d'espera."

b. Preguntes al Govern

Pregunta al Govern a respondre per escrit sobre els menors en llista d'espera per a l'ingrés en un centre residencial d'acció educativa

Tram.	314-29704/08
Formulació:	G. P. Convergència i Unió
01/09/2009	Admissió a tràmit; Mesa del Parlament
29/09/2009	Publicació de la resposta del Govern

Text de la pregunta:

La Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència, segons va informar el Síndic de Greuges, té una llista d'espera de 190 menors pendents d'ingressar en un centre residencial d'acció educativa (CRAE).

Del conjunt de menors pendents d'ingrés en un CRAE, quants es troben en una situació greu que posi en perill de manera manifesta la seva vida i/o integritat física (lesions, violència familiar, maltractament físic, abandó efectiu) o psíquica (abús sexual actiu, maltractament físic present, abandó efectiu, prostitució activa)?

Resposta del Govern (resum)

La consellera d'Acció Social i Ciutadania va respondre, en representació del Govern, que des del 2003 s'ha duplicat el pressupost per a l'atenció de la infància, que ha passat de 68 milions d'euros el 2003 als 170 milions actuals de la Secretaria d'Infància i Adolescència, alhora que s'ha duplicat el personal que treballa als EAIA, i en el període 2006-2008 s'han creat 373 noves places en centres.

Va assenyalar, igualment, que no tenen infants en situació d'urgència sense atendre. Amb relació a aquests casos va aclarir que es tracta de supòsits en què els equips d'atenció a la infància i l'adolescència corresponents de cada territori proposen l'ingrés en un centre, un cop fet l'estudi diagnòstic corresponent, per tal que, si escau, es dicti la resolució administrativa corresponent de mesura d'acolliment en un centre residencial.

La consellera va indicar que no es pot entendre que les propostes d'ingressos que fan els EAIA siguin indicadors de llista d'espera en centre, sinó que són situacions que han de ser resoltes per l'Administració de la Generalitat amb l'audiència prèvia dels interessats.

Va concloure la intervenció aclarint que les propostes de mesura a les quals fa referència l'informe del Síndic no es poden considerar com a llista d'espera per ingressar en centre.

Pregunta al Govern a respondre per escrit sobre els menors amb mesures de protecció i sobre el percentatge de menors amb atenció familiar i els ingressats en centres residencials el 2003 i el 2009

Tram.	314-29322/08
Formulació:	G.P. Convergència i Unió
28/07/2009	Admissió a tràmit de la iniciativa; Mesa del Parlament
29/09/2009	Publicació de la resposta del Govern

Text de la pregunta:

Quants menors es trobaven amb mesures protectores l'any 2003 i quants s'hi troben en aquests moments?

Quin percentatge d'aquests menors rebien i reben atenció en família o es trobaven i troben ingressats en centres residencials?

Resposta del Govern

El 15 de setembre de 2009 la consellera d'Acció Social i Ciutadania, en representació del Govern, va respondre el següent:

"D'acord amb el que disposa l'article 144 del Reglament del Parlament de Catalunya, us informo que el nombre

de menors sota tutela de protecció l'any 2003 són els que figuren a la Memòria del Departament de Benestar i Família que s'adjunta en un document annex.

Pel que fa als percentatges, es mantenen bàsicament iguals."

3.3. Actuació de les administracions públiques

Algunes de les mesures impulsades recentment per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència consonen amb diverses recomanacions del Síndic incloses a l'informe. Així, cal destacar la iniciativa de l'elaboració d'una carta de drets i deures dels infants per als infants acollits en centres o la creació de nous CRAE en demarcacions territorials en les quals no n'hi havia.

D'altra banda, el Departament d'Acció Social i Ciutadania ha previst la creació de tres-centes noves places residencials més per al període 2009-2012. Així mateix, s'han organitzat campanyes per promoure l'acolliment d'infants en famílies i s'observa un augment gradual de sol·licituds.

Finalment, amb relació a la coordinació del treball en xarxa cal destacar que s'està impulsant l'elaboració i la signatura de nous protocols territorials d'actuació en casos de maltractament infantil, alguns dels quals han demanat el suport del Síndic, com és el cas del protocol impulsat recentment per l'Ajuntament d'Esparraguera.

4. Altres estudis o informes del Síndic de Greuges

4.1. Estudi comparatiu dels sistemes penitenciaris europeus i català. Novembre de 2007

El 13 de novembre de 2007 el Síndic va presentar davant del Parlament aquest informe en el marc del qual va posar de manifest, entre altres assumptes, que en els darrers anys Catalunya i Espanya han arribat a tenir la taxa penitenciària més elevada de tota la seva història, 126 i 143 reclusos, respectivament, per cada 100.000 habitants (any 2006). A finals de 2007 a Catalunya la taxa va pujar fins a 130 i al conjunt de l'Estat es va situar en 152, i continua creixent en ambdós àmbits territorials.

Un dels temes que es posa de manifest en aquest informe és que l'enduriment de les penes de presó no comporta la reducció de la delinqüència, però sí que ajuda a augmentar la massificació dels centres penitenciaris i, conseqüentment, a dificultar la rehabilitació dels presos.

Davant d'aquesta problemàtica, el Síndic va cridar l'atenció de l'Administració sobre la necessitat de generalitzar les mesures alternatives a les penes privatives de la llibertat, l'eficàcia de les quals està demostrada en altres països, la qual cosa ajudaria a desmassificar els centres penitenciaris.

D'altra banda, el Síndic plantejava que, si bé és cert que el sistema penitenciari català requereix nous equipaments i un augment en la dotació de recursos humans i materials, la implantació de nous equipaments no serà suficient per resoldre els problemes de massificació plantejats.

Activitat parlamentària

En relació amb la projecció i el desplegament d'equipaments penitenciaris, el 27 d'octubre de 2009 el Parlament va admetre a tràmit una pregunta al Govern a respondre per escrit sobre el contingut i l'agenda de desplegament del Pla d'equipaments penitenciaris (Núm. expedient 314-30529/08).

La resposta del Govern, formulada per la consellera de Justícia i publicada el 9 de desembre d'enguany, és la següent:

"Els nous equipaments que estan en funcionament són: Departament Especial de Règim Tancat Quatre Camins (març 2005), Centre Penitenciari Brians 2 (juny 2007), Centre Penitenciari Lledoners (novembre 2008) i Centre Penitenciari Joves Quatre Camins (desembre 2008).

Els equipaments que s'estan executant són: Centre Penitenciari Puig de les Basses (Figueres) i Centre Penitenciari Mas d'Enric (El Catllar).

Finalment, us faig avinent que el projecte del centre penitenciari Els Plans (Tàrrega) està fet i pendent de licitació; el projecte del centre penitenciari de dones (Sant Llorenç d'Hortons) ha finalitzat; el projecte executiu del centre de preventius de Barcelona està en fase d'elaboració; els projectes dels centres oberts de Barcelona estan pendents d'un tràmit de segregació parcel·lària; i el centre obert de Girona, aprovat inicialment el 14 d'abril de 2009, i el pla de millora urbana PMU-14 La Presó i, un cop esmenades les concrecions sol·licitades, es lliuraran, durant el mes de desembre, a l'Ajuntament per a l'aprovació definitiva."

4.2. L'escolarització de 0 a 3 anys a Catalunya. Setembre de 2007

El 4 de setembre de 2007 el Síndic va presentar l'informe sobre l'escolarització dels menors entre 0 i 3 anys, en el qual palesava l'existència de desigualtats socials en l'accés a l'educació i constatava que els

infants de famílies amb més capital cultural i econòmic són els que estan més escolaritzats, la qual cosa s'explica, entre d'altres, per la falta d'oferta de places públiques i els costos de les llars d'infants.

A l'informe, el Síndic va destacar, entre altres assumptes, que el nou pla i la taxa d'escolarització haurien d'ajudar no solament a incrementar els nivells d'escolarització, sinó també a reduir de forma substancial les desigualtats territorials existents.

Dins de les seves recomanacions, el Síndic va insistir en la necessitat de definir un nou pla de creació de places públiques d'escola bressol per al període 2008-2012 que doni continuïtat al pla vigent i que es plantegi objectius d'escolarització superiors als compromesos fins ara (municipis de fins a 20.000 habitants, més del 30%; municipis de 20.000 a 50.000 habitants, més del 25%, i municipis de més de 50.000 habitants, més del 20%). Aquest nou pla hauria de tenir en consideració les dades reals sobre la demanda existent no coberta.

També va remarcar la necessitat de garantir el compliment dels requisits legals pel que fa a les ràtios de professionals i d'infants per grup (que van dels vuit alumnes fins als vint, segons l'edat dels infants) i amb relació a la qualificació del personal en totes les escoles bressol; millorar la regulació i la inspecció de centres no autoritzats i dels serveis que funcionen de forma equivalent a les escoles bressol i les llars d'infants sota diversos noms (com ara ludoteques) i que no tenen l'autorització administrativa, amb el desplegament de les mesures legislatives pertinents per garantir que aquests centres estiguin obligats a ser autoritzats pel Departament.

Activitat parlamentària

Aprovació de les resolucions 390/VIII i 564/VIII del Parlament de Catalunya i aprovació del Decret 94/2009

Pel que fa a la protecció dels drets dels infants a què fa referència l'informe esmentat, el 17 de febrer de 2009 la Comissió de Benestar i Immigració va aprovar la Resolució 390/VIII del Parlament de Catalunya, sobre l'elaboració d'un informe relatiu a l'aplicació a Catalunya de la Convenció sobre els drets de l'infant (Tram. 250-01463/08), que diu el següent:

"El Parlament de Catalunya insta el Govern a accelerar els treballs per a l'elaboració d'un informe sobre l'aplicació a Catalunya de la Convenció dels drets de l'infant."

D'altra banda, amb relació a la darrera de les recomanacions assenyalades anteriorment, el 9 de juny de 2009 es va aprovar el Decret 94/2009, de 9 de juny, pel qual es regulen les ludoteques. Si bé no es fa esment de les recomanacions del Síndic de Greuges, s'inclouen mesures per evitar que les ludoteques esdevinguin guarderies clandestines i encobertes.

Finalment, i pel que fa als procediments d'inscripció a les llars d'infants públiques, el 24 de novembre de 2009 la Comissió de Peticions del Parlament va aprovar la Resolució 564/VIII del Parlament de Catalunya, sobre el termini i els criteris d'inscripció a les llars d'infants públiques (Tram. 125-00123/08), d'acord amb la qual:

"1. El Parlament insta el Govern a fer l'assessorament necessari als municipis perquè els ajuntaments puguin:

a) Permetre la inscripció dels infants a les llistes d'espera de les llars d'infants públiques un cop el nadó és nat, en lloc d'esperar-se fins a les setze setmanes de la criatura.

b) Optimitzar la gestió de les llistes d'espera.

c) Aclarir els criteris d'acceptació a les llistes d'espera un cop finit el termini ordinari.

2. El Parlament insta el Govern a traslladar el debat generat amb relació a la inscripció a les llars d'infants a la comissió mixta entre el Departament d'Educació i les entitats municipalistes."

4.3. El dret a l'habitatge: obstacles i límits. Juliol de 2007

El dia 4 de juliol de 2007 el Síndic va presentar al Parlament un informe extraordinari sobre el dret a l'habitatge, un dret de caràcter bàsic i imprescindible per al desenvolupament integral de la persona. D'acord amb el plantejament del Síndic, per garantir l'exercici d'aquest dret, cal disposar de més sòl a l'abast, més habitatge social i més dotacions financeres.

A l'informe, el Síndic posava de manifest, entre altres assumptes, la necessitat de garantir aquest dret i d'eliminar els obstacles per exercir-lo, la qual cosa ha de ser un dels objectius que cal concertar entre l'activitat pública i la privada (el Govern de Catalunya, els ajuntaments, el sector financer, les entitats socials i el conjunt d'operadors jurídics).

Igualment, assenyalava que el mercat de l'habitatge és un mercat no uniforme tant des de la perspectiva de la demanda com des de l'oferta: des de la demanda perquè hi ha qui cerca un habitatge per viure-hi, qui l'adquireix com a inversió, qui vol una segona residència o qui el deixa buit per por de problemes amb els llogaters o perquè no necessita les

possibles rendes; des de l'oferta, perquè la Generalitat, els ajuntaments i els operadors privats participen en un únic mercat.

Activitat parlamentària

Aprovació de la Llei 13/2009, del 22 de juliol, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

El 22 de juliol de 2009 es va aprovar Llei 13/2009, de 28 de desembre, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

Aprovació de la Resolució 403/VIII

En relació amb el tema de l'oferta de l'habitatge, el 25 de febrer de 2009 la Comissió de Medi Ambient i Habitatge del Parlament de Catalunya va aprovar la Resolució 403/VIII, sobre el desplegament de l'article 71 de la Llei 18/2007, del dret a l'habitatge (Tram. 250-01477/08)

El text de la Resolució és el següent:

"El Parlament de Catalunya insta el Govern a efectuar els estudis necessaris per a desenvolupar el reglament i dotar pressupostàriament el que es disposa en l'article 71 de la Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge, amb la finalitat de facilitar l'accés a l'adquisició d'habitatge a la gent jove, i a incloure-hi també les mesures sobre el règim de copropietat del Pacte nacional per a l'habitatge 2007-2016."

4.4. Informe sobre contaminació acústica. Gener de 2007

El 23 de gener de 2007 el Síndic va presentar al Parlament un informe extraordinari sobre la problemàtica de la contaminació acústica en el qual assenyalava que l'incompliment de les mesures que fixen límits al soroll vulnera el dret al descans dels afectats.

En el marc d'aquest estudi, com que alguns ajuntaments se senten poc assistits per les altres administracions a l'hora d'aplicar la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, el Síndic va plantejar que s'hauria de potenciar la col·laboració amb altres administracions (els consells comarcals, les diputacions, la Generalitat, etc.) per donar una millor solució a qüestions com ara la provisió d'equips per fer mesuraments homologats a tots els ajuntaments (encara hi ha municipis que no en tenen) i complir la normativa sobre soroll.

A l'informe també es feia una referència especial a la necessitat de garantir el dret dels ciutadans a un medi ambient lliure de sorolls no admesos per la regulació corresponent i als espais sense soroll i als municipis no sorollosos (espais que, per la seva singularitat, tindrien uns nivells de qualitat acústica per sobre del que és corrent), entesos com a elements que ajudarien a fer néixer i créixer la sensibilitat ciutadana sobre els problemes de la contaminació acústica per fomentar un canvi en l'educació de l'oci i a introduir una cultura del silenci.

Activitat parlamentària

Aprovació de la Llei 11/2009, del 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives

El 6 de juliol de 2009 es va aprovar la Llei 11/2009, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives.

II. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ I PROXIMITAT, RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS I COOPERACIÓ INTERNACIONAL

A. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI 429

B. PROJECCIÓ EXTERIOR DE LA TASCA DEL SÍNDIC 449

C. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS 457

D. ACTIVITATS DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL 473

A. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI

1. Introducció 431

2. Santa Coloma de Gramenet 433

3. Cardona 434

4. Nou Barris (Barcelona) 435

5. La Seu d'Urgell 436

6. Falset 437

7. Olot 438

8. Mollerussa 439

9. Mataró 440

10. Tortosa 441

11. Sant Feliu de Guíxols 442

12. Puigcerdà 443

13. Sant Cugat del Vallès 444

14. Roses 445

15. Sitges 446

16. Valls 447

1. Introducció

Durant el 2009, l'oficina del Síndic s'ha desplaçat fins a quinze vegades fora de Barcelona per atendre, durant tot un dia, les persones que volien presentar queixes contra l'Administració o fer una consulta. Aquesta xifra representa una sortida més que l'any anterior i és la més alta que s'ha registrat mai. Si a aquestes visites s'hi afegeixen els desplaçaments que es fan periòdicament als municipis amb convenis d'atenció singularitzada (deu durant el 2009) es pot concloure que el 2009 ha estat l'any amb més presència als municipis i les comarques dels vint-i-cinc anys de la institució.

D'aquestes quinze poblacions visitades, sis (Santa Coloma de Gramenet, Cardona, Sant Feliu de Guíxols, Sant Cugat del Vallès, Roses i Sitges) van rebre per primera vegada l'oficina del Síndic. La resta ja s'havia visitat anys enrere.

A més d'atendre la gent, per a l'equip del Síndic, els desplaçaments són una oportunitat de conèixer les problemàtiques de la localitat visitada i mantenir un contacte més directe amb algunes entitats i col·lectius. També permet conèixer i supervisar diverses dependències de l'Administració, com ara centres sanitaris, educatius, policials o socials. En totes les sortides, el síndic també manté una trobada amb l'alcalde o amb la persona en qui delegui.

En les quatre sortides que es fan el mes de juny s'aprofita per fer una presentació territorial de l'informe de l'any anterior, en aquest cas, el del 2008. Aquestes presentacions, que es van fer a Mollerussa, Mataró, Tortosa i Sant Feliu de Guíxols, estan adreçades, principalment, a entitats i associacions i, per això, es fa una incidència especial en els temes que afecten cada zona.

Durant el 2009, el desplaçament de l'oficina també s'ha intentat fer coincidir amb l'exposició itinerant del Síndic "Obrim portes als drets" a la població. La coincidència del desplaçament i l'exposició ha estat possible a Santa Coloma de Gramenet, Nou Barris, la Seu d'Urgell, Falset, Mollerussa, Mataró, Tortosa, Sant Feliu de Guíxols, Sant Cugat del Vallès i Valls. En tots els casos es va aprofitar per fer un acte d'inauguració de la mostra obert a tothom.

Una campanya de difusió a través d'anuncis a la premsa comarcal i local i amb publicitat directa a través de bustiades i els cartells penjats a les botigues i als llocs públics permet als habitants de la ciutat conèixer amb antelació la visita del Síndic. Si volen presentar una queixa o fer una consulta se'ls demana que demanin hora per mitjà del correu electrònic o del telèfon gratuït. El fet de demanar hora permet distribuir les persones al llarg de tota la jornada i evitar temps d'espera. També s'atén totes les persones que, a última hora, s'adrecen als assessors del Síndic, tot i que no hagin concertat prèviament l'entrevista.

El lloc d'atenció varia en cada localitat. Acostumen a ser dependències públiques, com ara teatres, casals d'avis, escoles, centre cívics, museus o oficines municipals, però mai a la casa consistorial. En alguna ocasió, també són locals d'entitats privades sense ànim de lucre. Des de l'any 1996 i fins a finals del 2009, el Síndic ha desplaçat 87 vegades la seva oficina.

Puigcerdà
La Seu
d'Urgell
Olot
Roses
Cardona
Sant Feliu
de Guíxols
Sant Cugat
del Vallès
Mollerussa
Mataró
Nou Barris
Santa Coloma
de Gramenet
Valls
Falset
Sitges
Tortosa

2. Santa Coloma de Gramenet

21 DE GENER DE 2009

Es van rebre un total de 24 visites de les quals es van generar 13 queixes i 14 consultes. Les queixes i les consultes rebudes van ser molt variades, amb problemàtiques relacionades amb serveis socials, urbanisme, ensenyament, habitatge, sanitat, aspectes tributaris, etc. El síndic va atendre les persones en unes dependències municipals situades al carrer del Bruc.

Rafael Ribó i altres membres del seu equip van visitar l'Hospital Psiquiàtric Doctor Emili Mira del recinte de Torribera, l'Hospital de l'Espertit Sant, el CAP del barri de Santa Rosa, el CEIP Beethoven, les dependències de la Policia Local i la comissaria dels Mossos d'Esquadra.

També es van mantenir reunions amb l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència i amb els responsables de la Fundació Aspanide, dedicada a l'atenció de persones amb discapacitat psíquica. Rafael Ribó també es va entrevistar amb l'alcalde, Bartomeu Muñoz, i va pronunciar una conferència a l'aula d'extensió universitària de la gent gran.

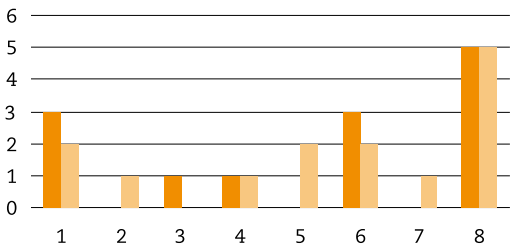
La jornada del síndic i el seu equip a Santa Coloma de Gramenet va finalitzar a la biblioteca de Can Peixauet amb la inauguració de l'exposició "Obrim portes als drets", una mostra commemorativa sobre la història de la institució i del servei que dóna a les persones.

Als centres assistencials Doctor Emili Mira, del recinte Torribera, es va visitar el pavelló destinat a l'atenció d'urgències psiquiàtriques i hospitalització breu, i la unitat de subaguts, i també el pavelló on es presten els serveis d'atenció sociosanitària per a persones amb trastorns cognitius. També es va mantenir una reunió amb l'equip directiu del centre i amb alguns representats de la Diputació de Barcelona.

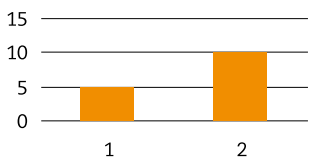
A l'Hospital de l'Esperit Sant es van recórrer les noves instal·lacions, que disposen de 165 llits i atenen una població de més de 200.000 persones del Barcelonès Nord. Finalment, al CAP Santa Rosa es va tractar amb els responsables del centre de la conveniència d'incrementar els serveis de pediatria, i d'algunes particularitats i dificultats relacionades amb l'atenció a les persones immigrades.

Pel que fa a la visita al CEIP Beethoven, l'adjunt d'infants va tenir l'ocasió de comprovar la millora en els equipaments fruit de les obres finalitzades a l'edifici. En l'entrevista amb la directora es va posar de manifest que el centre està en una bona línia de treball pedagògic, malgrat l'increment de població nouvinguda en els darrers anys. En la reunió amb l'EAIA es va posar en relleu el fet positiu de la recent ampliació de l'equip amb dos professionals, per la qual cosa l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència passa a tenir un total de vuit professionals. A les dependències de la Policia Local i dels Mossos d'Esquadra es van visitar les instal·lacions i es va mantenir una reunió amb els caps de les dues comissaries.

	Àrea	Q	C	Total
1	Administració pública	3	2	5
2	Consum	0	1	1
3	Educació	1	0	1
4	Medi ambient i qualitat de vida	1	1	2
5	Salut	0	2	2
6	Serveis socials	3	2	5
7	Tributs	0	1	1
8	Urbanisme i habitatge	5	5	10
	Total	**13**	**14**	**27**



		Q
1	Administració autonòmica	5
2	Administració local	10
	Total	**15**



3. Cardona

12 DE FEBRER DE 2009

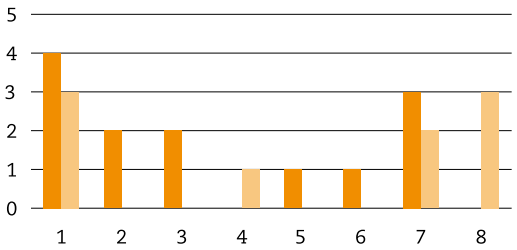
A l'oficina, oberta durant tot el dia al casal de la gent gran, es van rebre 22 visites, de les quals es van obrir 13 expedients de queixa. Les altres 9 visites van ser consultes. Telefonia, urbanisme, funció pública i sanitat van ser alguns dels àmbits sobre els quals es van presentar queixes. La queixa més recurrent, però, va ser la gestió del casal de la gent gran, que es va plantejar fins a cinc vegades.

El síndic, Rafael Ribó, i altres membres del seu equip van entrevistar-se amb l'alcalde de Cardona, Josep Maria Sala, i amb alguns membres de l'equip de govern municipal. La situació que viu aquest municipi del Bages, amb una població que s'ha reduït a causa de la crisi econòmica que pateix, pel tancament de la mina el 1990, i de la desaparició de la indústria tèxtil, va centrar bona part de l'entrevista. També es va abordar la problemàtica que comporta l'envelliment de població i la necessitat d'implantar determinats serveis i infraestructures al municipi.

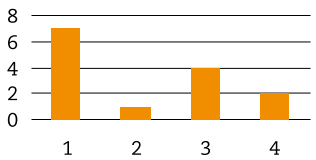
El síndic i l'adjunta, Laura Díez, van visitar el parc de bombers de Cardona i es van interessar per les dotacions d'aquest servei i el volum i el ritme de feina que desenvolupa a la zona en les diferents estacions de l'any. El cap del parc i els agents van explicar detalladament quina és la seva organització i van exposar la necessitat de disposar de millores tecnològiques com ara els GPS i l'accés a la banda ampla.

L'adjunta, per la seva banda, va fer una tercera visita, en aquest cas al centre d'atenció primària de Cardona, ubicat en un edifici nou en molt bon estat i amb un bon servei de trasllat de pacients. Com a contrapartida, i com succeeix en la major part de CAP petits, presenta algunes mancances, com ara el fet que no hi hagi especialitats, la qual cosa obliga els pacients a desplaçar-se a altres centres. En acabar l'estada a Cardona, el síndic es va desplaçar a Solsona, on va presidir l'acte de presentació de l'exposició itinerant del Síndic "Obrim portes als drets".

	Àrea	Q	C	Total
1	Administració pública	4	3	7
2	Consum	2	0	2
3	Educació	2	0	2
4	Infància i adolescència	0	1	1
5	Salut	1	0	1
6	Tributs	1	0	1
7	Urbanisme i habitatge	3	2	5
8	Privades o inconcretes	0	3	3
	Total	**13**	**9**	**22**



		Q
1	Administració autonòmica	7
2	Administració general de l'Estat	1
3	Administració local	4
4	Serveis d'interès general	2
	Total	**14**



4. Nou Barris (Barcelona)

25 DE MARÇ DE 2009

Es van rebre un total de 102 visites, que es van materialitzar en 63 queixes i 39 consultes. L'equip del Síndic va rebre les persones al centre cívic Can Basté. La gran quantitat d'assumptes tractats va fer que els motius de queixa fossin molt variats. Els temes exposats van fer referència als retards en l'aplicació de la Llei de la dependència, a les matèries d'urbanisme, de sorolls, d'habitatge i de consum (Renfe i Fecsa), al mal estat de conservació de centres escolars, a funció pública i accessibilitat, i sobretot a l'estació de metro de Virrei Amat.

Es van visitar el CAP de la Guineueta, els CEIP Turó i Antaviana, el centre de salut mental Nou Barris Nord, la comissaria dels Mossos d'Esquadra, l'Ateneu Popular de Nou Barris i la xarxa d'entitats 9 Barris Acull. A la seu d'aquesta xarxa d'entitats es va comentar al síndic diverses temàtiques relacionades amb els processos administratius de la immigració. També van denunciar la falta de mitjans dels serveis socials del districte.

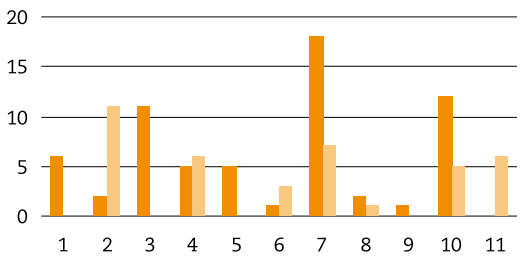
L'equip reposable de l'organització i la gestió econòmica de l'Ateneu Popular va explicar al síndic les dificultats i la poca agilitat en la relació amb les administracions. Van demanar que es facilités i s'agilités la burocràcia de les subvencions i la paperassa, i que es marquessin terminis per als ajuts per evitar retards en els pagaments que solen arribar quan l'activitat s'ha finalitzat, la qual cosa obliga l'Ateneu a avançar els diners.

Als dos centres escolars visitats, CEIP Turó i Antaviana, tots dos amb una alta concentració d'alumnes immigrants, van exposar a l'equip del Síndic la seva realitat i els seus problemes. El Síndic va obrir una actuació d'ofici sobre la situació de les instal·lacions i l'entorn on es troba el CEIP Antaviana.

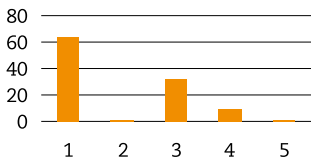
Al centre de salut mental de Nou Barris van posar de manifest algunes problemàtiques com ara la manca de dispositius que atenguin els pacients, fora de les hores ambulatòries que ells els ofereixen o la manca de dispositius extres d'atenció als familiars dels pacients (no hi ha serveis que ofereixin descans als familiars).

El desplaçament també va servir per fer un acte de presentació de l'exposició itinerant del Síndic "Obrim portes als drets", que estava situada al mateix centre cívic on es van atendre les persones.

	Àrea	Q	C	Total
1	Administració pública	6	0	6
2	Consum	2	11	13
3	Educació	11	0	11
4	Medi ambient i qualitat de vida	5	6	11
5	Salut	5	0	5
6	Seguretat ciutadana i justícia	1	3	4
7	Serveis socials	18	7	25
8	Treball i pensions	2	1	3
9	Tributs	1	0	1
10	Urbanisme i habitatge	12	5	17
11	Privades o inconcretes	0	6	6
	Total	**63**	**39**	**102**



		Q
1	Administració autonòmica	64
2	Administració general de l'Estat	2
3	Administració local	32
4	Altres administracions	10
5	Serveis d'interès general	2
	Total	**110**



5. La Seu d'Urgell

29 D'ABRIL DE 2009

A l'oficina, oberta durant tot el dia a l'Edifici de les Monges, es van rebre 28 visites, de les quals es van obrir 11 queixes i es van fer 17 consultes. Els temes més plantejats pels ciutadans van ser problemàtiques relacionades amb el medi ambient, la sanitat, el consum, l'urbanisme, els serveis socials o les multes de trànsit.

Es van visitar el Taller Claror, de teràpia ocupacional, la Fundació Sant Hospital de la Seu d'Urgell, la comissaria dels Mossos d'Esquadra i les instal·lacions de la Policia Municipal. A més, Ribó es va reunir amb l'alcalde de la Seu d'Urgell, Albert Batalla.

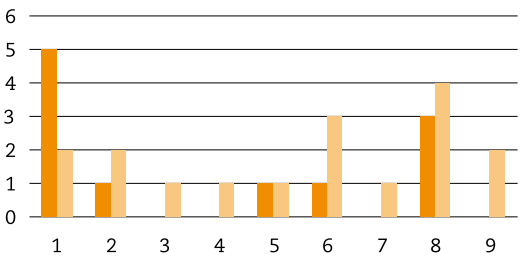
L'equip de direcció de la Fundació Sant Hospital va plantejar al Síndic els mateixos problemes que en altres hospitals de poblacions mitjanes, agreujats, en el cas de la Seu d'Urgell, per la situació geogràfica allunyada. Per exemple, la formació dels seus professionals no és senzilla, atès que si marxen a altres hospitals desatenen temporalment el servei i no hi ha gaires professionals disposats a desplaçar-se a la Seu per fer programes de formació. També es reprodueixen els problemes de manca de professionals, sobretot sanitaris.

De l'àrea bàsica policial, que el Síndic ja havia visitat el 2005, es ressalta la bona disposició dels agents de seguiment i acompanyament de les famílies que viuen a les masies allunyades dels nuclis urbans.

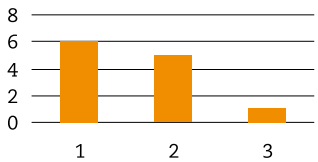
El Síndic va visitar les instal·lacions del Taller Claror, en el qual es duu a terme el servei ocupacional d'inserció per a persones amb discapacitats. També va visitar la residència per a persones amb discapacitat que s'ubica al primer pis del mateix edifici, d'inauguració recent. La residència disposa de dotze places en habitacions tant dobles com individuals, així com banys i serveis, cuina, menjador i una sala d'estar.

L'equipament, gestionat per l'Associació Prominusvàlids de l'Alt Urgell, té com a objectiu l'atenció integral i continuada de les persones amb discapacitat, i fa més de trenta anys que acompleix aquesta tasca. Aquesta va ser la segona vegada que el Síndic va desplaçar l'oficina a la Seu; la primera visita va ser el novembre del 2000.

	Àrea	Q	C	Total
1	Administració pública	5	2	7
2	Consum	1	2	3
3	Cultura i llengua	0	1	1
4	Educació	0	1	1
5	Medi ambient i qualitat de vida	1	1	2
6	Salut	1	3	4
7	Serveis socials	0	1	1
8	Urbanisme i habitatge	3	4	7
9	Privades o inconcretes	0	2	2
	Total	**11**	**17**	**28**



		Q
1	Administració autonòmica	6
2	Administració local	5
3	Serveis d'interès general	1
	Total	**12**



6. Falset

7 DE MAIG DE 2009

Les 14 queixes i les 20 consultes rebudes al Teatre de l'Artesana van ser sobre temes molt diversos, com ara l'urbanisme, la contaminació acústica, els serveis socials, els tributs, el sistema judicial, etc.

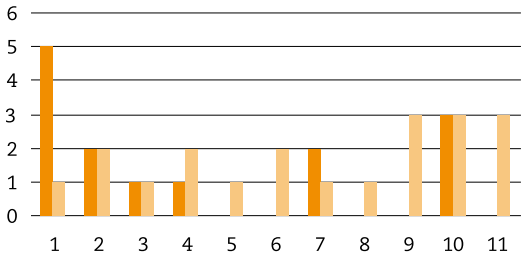
Al Teatre de l'Artesana es va rebre un grup d'alumnes del CEIP Antoni Vilanova i, així mateix, es van visitar el CAP de Falset i el Pius Hospital de Valls. Ribó també es va reunir amb l'alcalde de Falset, Jesús Torralba.

Els alumnes del CEIP van visitar l'exposició itinerant del Síndic "Obrim portes als drets", que explica la història i el funcionament de la institució i que del 5 al 14 de maig va estar ubicada al mateix Teatre de l'Artesana, i després van parlar una estona amb el síndic. Rafael Ribó va fer una presentació de l'exposició a les entitats i autoritats locals del Priorat.

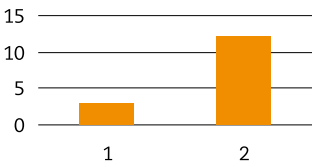
Al CAP es va fer una visita de les instal·lacions i es va poder comprovar que havien quedat petites, fet que comporta que alguns serveis, com el de fisioteràpia, s'hagin d'oferir al poliesportiu mentre s'espera l'ampliació de l'edifici.

Al Pius Hospital de Valls, a més dels problemes habituals d'aquests tipus de centres sanitaris, com ara la falta de professionals en determinades especialitats, es van exposar les comunicacions deficients amb el transport públic que té el centre. Aquesta va ser la segona vegada que el Síndic desplaçava l'oficina a Falset. Hi va fer una primera visita l'abril de 1999.

	Àrea	Q	C	Total
1	Administració pública	5	1	6
2	Consum	2	2	4
3	Cultura i llengua	1	1	2
4	Medi ambient i qualitat de vida	1	2	3
5	Salut	0	1	1
6	Seguretat ciutadana i justícia	0	2	2
7	Serveis socials	2	1	3
8	Treball i pensions	0	1	1
9	Tributs	0	3	3
10	Urbanisme i habitatge	3	3	6
11	Privades o inconcretes	0	3	3
	Total	**14**	**20**	**34**



		Q
1	Administració autonòmica	3
2	Administració local	12
	Total	**15**



7. Olot

26 DE MAIG DE 2009

Es van rebre un total de 52 visites, que van donar lloc a 32 queixes i 20 consultes, al Casal Marià. Els temes relacionats amb l'àmbit tributari, com ara el cadastre, l'impost de donacions i successions, les contribucions especials o l'IRPF, van ser els més exposats als assessors del Síndic en les queixes i les consultes.

Es van visitar diversos equipaments de la comarca, com ara la cooperativa d'iniciativa social La Fageda, la Fundació Hospital Sant Jaume i la comissaria dels Mossos d'Esquadra. A més, Ribó es va reunir amb l'alcalde d'Olot, Lluís Sacrest.

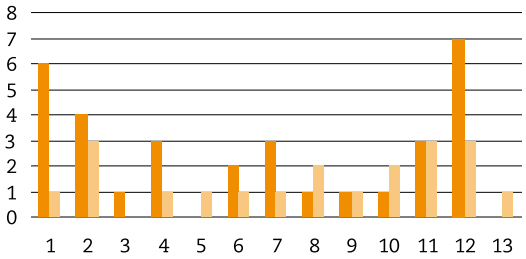
La cooperativa La Fageda és una entitat destinada a la integració sociolaboral de persones amb discapacitat psíquica i malaltia mental. Es tracta d'un centre on es desenvolupen diferents tipus d'activitats productives, com ara l'elaboració de productes làctics, la granja i el viver. Aquestes activitats ofereixen una contribució fonamental en el procés de rehabilitació i d'integració de les persones amb discapacitats, i permeten donar ocupació a més de cent persones, principalment de la comarca de la Garrotxa.

A més de visitar les instal·lacions, es va mantenir una reunió amb els responsables i el personal del centre, durant la qual es van tractar els projectes de l'entitat i altres qüestions més generals relacionades amb la situació i les necessitats de les persones amb discapacitat.

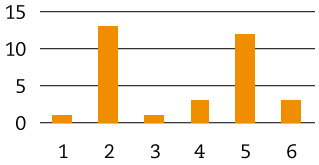
La visita de les instal·lacions de l'Hospital Sant Jaume va permetre comprovar que és un edifici d'unes dimensions massa reduïdes per la població atesa, al qual s'ha mirat de buscar la màxima eficiència. Aquesta situació, però, és provisional, ja que en el termini d'un parell d'anys es preveu el trasllat a unes noves instal·lacions.

Ignasi Garcia Clavel, director de Seguretat Pública i Relacions Socials, va visitar la comissaria dels Mossos d'Esquadra. Va ser rebut per l'inspector responsable de la comissaria, que va destacar la bona col·laboració que hi ha amb la Policia Municipal. Aquesta va ser la segona vegada que el Síndic desplaçava l'oficina a Olot. Hi va fer una primera visita el setembre de 2000.

	Àrea	Q	C	Total
1	Administració pública	6	1	7
2	Consum	4	3	7
3	Cultura i llengua	1	0	1
4	Educació	3	1	4
5	Infància i adolescència	0	1	1
6	Medi ambient i qualitat de vida	2	1	3
7	Salut	3	1	4
8	Seguretat ciutadana i justícia	1	2	3
9	Serveis socials	1	1	2
10	Treball i pensions	1	2	3
11	Tributs	3	3	6
12	Urbanisme i habitatge	7	3	10
13	Privades o inconcretes	0	1	1
	Total	**32**	**20**	**52**



		Q
1	Administració institucional	1
2	Administració autonòmica	13
3	Administració de justícia	1
4	Administració general de l'Estat	3
5	Administració local	12
6	Serveis d'interès general	3
	Total	**33**



8. Mollerussa

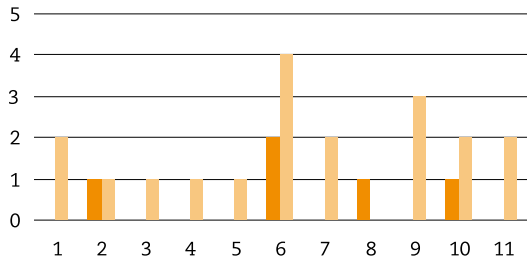
3 DE JUNY DE 2009

A l'oficina, oberta durant tot el dia al teatre de l'Amistat, es van rebre 24 visites, de les quals es van obrir 5 queixes. Les altres 19 visites van exposar una consulta. Temes urbanístics, laborals i de sorolls van ser els motius principals de les queixes i consultes rebudes. També se'n van presentar per temàtiques relacionades amb serveis socials, consum, procediment administratiu, etc.

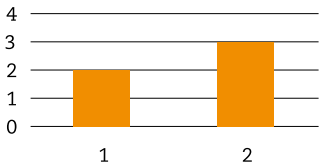
Aprofitant la seva visita, Rafael Ribó, juntament amb el director de Seguretat Pública i Relacions Socials, Ignasi Garcia Clavel, va fer una presentació de l'Informe 2008, incidint especialment en les problemàtiques detectades a Mollerussa i al Pla d'Urgell. La presentació, oberta a tothom, estava adreçada especialment a organitzacions i entitats socials i va servir també per presentar l'exposició itinerant del Síndic "Obrim portes als drets", que des del 3 i fins el 10 de juny va estar instal·lada al mateix teatre de l'Amistat. Ribó també es va entrevistar amb l'alcaldessa, Teresa Ginestà.

Aquesta era la segona vegada que el Síndic desplaçava la seva oficina a Mollerussa. Hi va fer una primera visita el desembre de 2003.

	Àrea	Q	C	Total
1	Administració pública	0	2	2
2	Consum	1	1	2
3	Educació	0	1	1
4	Immigració	0	1	1
5	Infància i adolescència	0	1	1
6	Medi ambient i qualitat de vida	2	4	6
7	Salut	0	2	2
8	Serveis socials	1	0	1
9	Treball i pensions	0	3	3
10	Urbanisme i habitatge	1	2	3
11	Privades o inconcretes	0	2	2
	Total	**5**	**19**	**24**



		Q
1	Administració autonòmica	2
2	Administració local	3
	Total	**5**



9. Mataró

18 DE JUNY DE 2009

Es van rebre un total de 71 visites, que van donar lloc a 38 queixes i 33 consultes a l'Escola Pia Santa Anna. Les queixes exposades a l'equip del Síndic van ser de tipologia molt variada, amb temes de salut, d'ensenyament, relatius a la preinscripció escolar, multes de trànsit, sorolls, aspectes tributaris, habitatge, serveis socials, urbanisme, etc.

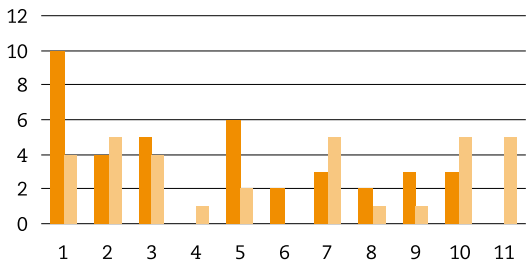
Aprofitant la seva visita, Rafael Ribó, juntament amb l'adjunta, Laura Díez, va fer una presentació de l'Informe 2008 al centre cívic Pla d'en Boet, incidint especialment en les problemàtiques detectades a Mataró i al Maresme.

La presentació, oberta a tothom, estava adreçada especialment a organitzacions i entitats socials i també va servir per explicar els continguts i els materials de l'exposició itinerant del Síndic "Obrim portes als drets", que des del 13 i fins el 18 de juny va estar instal·lada al mateix centre cívic.

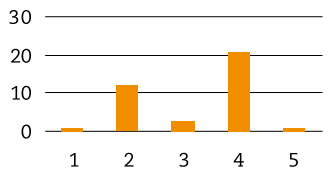
Ribó també es va entrevistar amb l'alcalde, Joan Antoni Barón, i altres membres del consistori, acompanyat del defensor del ciutadà, Jordi Puigderajols.

Aquesta és la segona vegada que el Síndic desplaça l'oficina a Mataró. Hi va fer una primera visita el juny de 2000. Al Maresme també va desplaçar l'oficina a Calella el març de 2007.

	Àrea	Q	C	Total
1	Administració pública	10	4	14
2	Consum	4	5	9
3	Educació	5	4	9
4	Immigració	0	1	1
5	Medi ambient i qualitat de vida	6	2	8
6	Salut	2	0	2
7	Serveis socials	3	5	8
8	Treball i pensions	2	1	3
9	Tributs	3	1	4
10	Urbanisme i habitatge	3	5	8
11	Privades o inconcretes	0	5	5
	Total	**38**	**33**	**71**



		Q
1	Administració institucional	1
2	Administració autonòmica	12
3	Administració general de l'Estat	3
4	Administració local	21
5	Serveis d'interès general	1
	Total	**38**



10. Tortosa

25 DE JUNY DE 2009

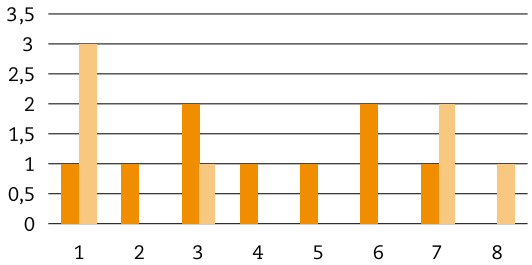
Es van rebre un total de 16 visites de les quals es van generar 9 queixes i 7 consultes. L'atenció a les persones es va fer a l'IES Joaquín Bau. La problemàtica sobre el repartiment d'alumnes als dos instituts de la població portada a terme pel Departament d'Educació durant el període de preinscripció va centrar la majoria de les queixes exposades.

Aprofitant la seva visita, Rafael Ribó, juntament amb el director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, Matias Vives, va fer una presentació de l'Informe 2008 a la Cambra de Comerç, incidint especialment en les problemàtiques detectades a Tortosa i a les Terres de l'Ebre.

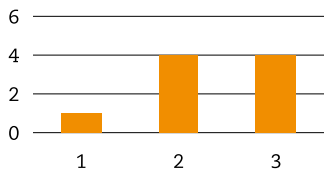
La presentació, oberta a tothom, estava adreçada especialment a organitzacions i entitats socials i també va servir per explicar els continguts i els materials de l'exposició itinerant del Síndic "Obrim portes als drets", que des del 23 i fins el 27 de juny va estar instal·lada a la biblioteca Marcel·lí Domingo de la capital del Baix Ebre.

Ribó també es va entrevistar amb la primera tinent d'alcalde, Anna Algueró. Aquesta és la segona vegada que el Síndic va desplaçar l'oficina a Tortosa. Hi va fer una primera visita el desembre de 2002.

	Àrea	Q	C	Total
1	Consum	1	3	4
2	Educació	1	0	1
3	Medi ambient i qualitat de vida	2	1	3
4	Seguretat ciutadana i justícia	1	0	1
5	Treball i pensions	1	0	1
6	Tributs	2	0	2
7	Urbanisme i habitatge	1	2	3
8	Privades o inconcretes	0	1	1
	Total	**9**	**7**	**16**



		Q
1	Administració institucional	1
2	Administració autonòmica	4
3	Administració local	4
	Total	**9**



11. Sant Feliu de Guíxols

30 DE JUNY DE 2009

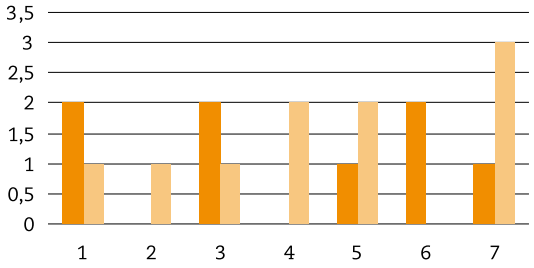
Es van rebre un total de 18 visites, que es van materialitzar en 8 queixes i 10 consultes. L'equip del Síndic va rebre les persones al centre cívic de Vilartagues. Qüestions de l'àmbit tributari i d'urbanisme van ser les més exposades. Serveis socials i ensenyament van ser altres temes de les queixes i consultes rebudes.

Aprofitant la seva visita, Rafael Ribó, juntament amb la directora de Serveis Socials i Relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios, va fer una presentació de l'Informe 2008 al mateix centre cívic, incidint especialment en les problemàtiques detectades a Sant Feliu i al Baix Empordà.

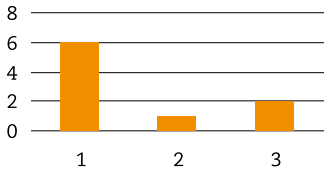
La presentació, oberta a tothom, estava adreçada especialment a organitzacions i entitats socials i també va servir per explicar els continguts i els materials de l'exposició itinerant del Síndic "Obrim portes als drets", que des del dia 30 de juny i fins l'11 de juliol va estar ubicada al centre cívic. Ribó també es va entrevistar amb l'alcalde, Pere Albó.

Aquesta va ser la tercera vegada que el Síndic desplaçava l'oficina al Baix Empordà. Ja havia visitat la Bisbal el novembre del 2002 i Palafrugell, l'octubre del 2008.

	Àrea	Q	C	Total
1	Administració pública	2	1	3
2	Consum	0	1	1
3	Educació	2	1	3
4	Salut	0	2	2
5	Serveis socials	1	2	3
6	Tributs	2	0	2
7	Urbanisme i habitatge	1	3	4
	Total	**8**	**10**	**18**



		Q
1	Administració autonòmica	6
2	Administració general de l'Estat	1
3	Administració local	2
	Total	**9**



12. Puigcerdà

29 DE SETEMBRE DE 2009

A l'oficina, oberta durant tot el dia al Museu Cerdà, es van rebre 49 visites, de les quals es van obrir 23 queixes i es van fer 26 consultes. Els temes relacionats amb l'urbanisme, l'educació i la precarietat de les comunicacions a la Cerdanya, sobretot en tren, van ser els més exposats. Serveis socials, sorolls i sanitat van ser altres temes de les queixes i consultes rebudes.

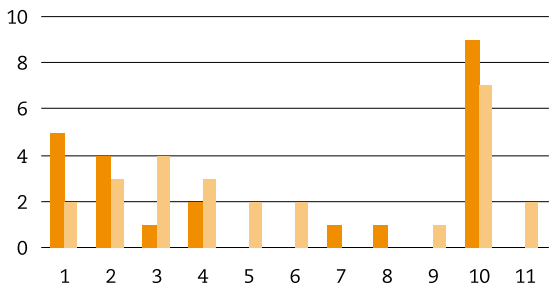
Es van visitar diversos equipaments de la comarca com ara l'Hospital de Puigcerdà, on el síndic es va interessar pel projecte de l'hospital transfronterer, en obres des del febrer de 2009, la residència de gent gran de Puigcerdà, les dependències de la Policia Local de Puigcerdà i la comissaria dels Mossos d'Esquadra. A més, Ribó es va reunir amb el Consell d'Alcaldes de la comarca per proposar un conveni d'atenció singularitzada amb els municipis de la Cerdanya.

A l'Hospital de Puigcerdà, l'equip directiu va explicar al síndic l'excessiva rotació dels metges i del personal d'infermeria i els esforços que fan per intentar retenir els professionals. L'hospital i la residència de gent gran, amb 60 llits sociosanitaris, estan gestionats per la mateixa fundació privada.

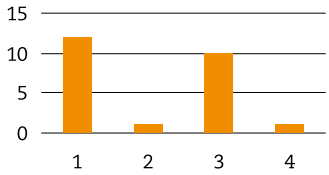
A la Policia Local es va comprovar la capacitat insuficient del local i es va ensenyar als membres de l'equip del Síndic la futura ubicació provisional, amb més capacitat, fins que s'arribi al lloc definitiu, que serà a l'antic Hospital de Puigcerdà.

A l'àrea bàsica policial dels Mossos d'Esquadra, els responsables van posar en relleu qüestions relacionades amb els quatre cossos policials que intervenen en la zona pel fet de ser territori fronterer i la diferència d'habitants que es produeix en la temporada d'esquí i d'estiu. També es van visitar les instal·lacions. Aquesta és la segona visita del Síndic a Puigcerdà. Hi va fer un primer desplaçament el juliol de 1998.

	Àrea	Q	C	Total
1	Administració pública	5	2	7
2	Consum	4	3	7
3	Educació	1	4	5
4	Medi ambient i qualitat de vida	2	3	5
5	Salut	0	2	2
6	Seguretat ciutadana i justícia	0	2	2
7	Serveis socials	1	0	1
8	Treball i pensions	1	0	1
9	Tributari	0	1	1
10	Urbanisme i habitatge	9	7	16
11	Privades o inconcretes	0	2	2
	Total	**23**	**26**	**49**



		Q
1	Administració autonòmica	12
2	Administració general de l'Estat	1
3	Administració local	10
4	Serveis d'interès general	1
	Total	**24**



13. Sant Cugat del Vallès

14 D'OCTUBRE DE 2009

Es van rebre un total de 26 visites de les quals es van generar 9 queixes i 17 consultes. Les problemàtiques exposades estaven relacionades amb serveis socials, urbanisme, multes de trànsit, sorolls, etc. L'equip del Síndic va atendre les persones a la Casa de Cultura.

Es va visitar el CAP de Sant Cugat i el de Valldoreix, les dependències de la Policia Local, la comissaria dels Mossos d'Esquadra i la comissaria de la Policia Nacional, l'Ateneu i la caserna dels Bombers de la Generalitat de Bellaterra.

Rafael Ribó també es va entrevistar amb l'alcalde de Sant Cugat, Lluís Recoder, i altres membres del consistori. La jornada del síndic i el seu equip a Sant Cugat va finalitzar al Claustre del Monestir (llotgeta del museu), amb la inauguració de l'exposició commemorativa del Síndic "Obrim portes als drets", que va estar a Sant Cugat fins el dia 1 de novembre.

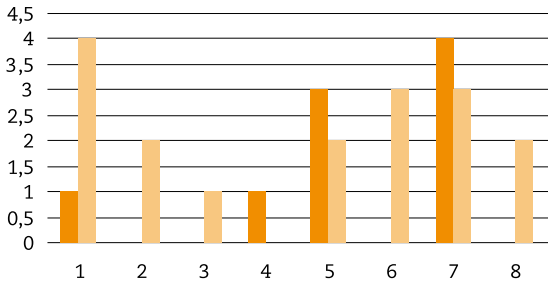
Pel que fa a les visites a dependències policials dels tres cossos de seguretat presents a la ciutat, cal destacar la visita del síndic a la comissaria de la Policia Nacional a instàncies de l'alcalde per comprovar el mal estat de les instal·lacions, fet que va comunicar al Defensor del Poble.

En la visita a la seu de la regió d'emergències metropolitana nord, al parc de bombers de Bellaterra, es van mostrar les instal·lacions i explicar cadascun dels serveis que ofereix el cos i el seguiment que fan de les emergències i el servei que presten els bombers. Al mateix centre el síndic va conèixer el funcionament dels grups especialitzats dels bombers.

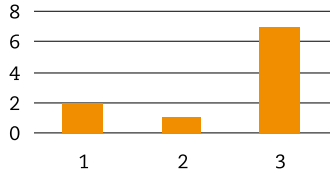
A l'Ateneu santcugatenc, una entitat sense ànim de lucre que es dedica a oferir serveis de lleure en els àmbits educatiu i cultural, tallers especialitzats, i cursos d'idiomes, entre d'altres, es va plantejar al síndic la problemàtica que representa per a la institució la lentitud de les subvencions que li donen les administracions.

L'adjunta al síndic va fer una visita al CAP de Sant Cugat i al de Valldoreix, gestionats per la Mútua de Terrassa. Aquesta visita es va iniciar amb una reunió de treball amb els directius d'aquests dos centres en el decurs de la qual es van tractar la situació i els reptes de futur dels dos ambulatoris.

	Àrea	Q	C	Total
1	Administració pública	1	4	5
2	Urbanisme i habitatge	0	2	2
3	Tributari	0	1	1
4	Treball i pensions	1	0	1
5	Serveis socials	3	2	5
6	Seguretat ciutadana i justícia	0	3	3
7	Medi ambient i qualitat de vida	4	3	7
8	Privades o inconcretes	0	2	2
	Total	**9**	**17**	**26**



		Q
1	Administració autonòmica	2
2	Administració general de l'estat	1
3	Administració local	7
	Total	**10**



14. Roses

11 DE NOVEMBRE DE 2009

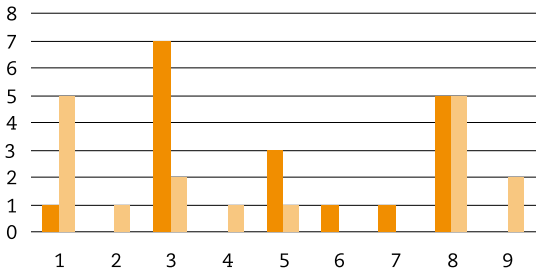
Es van atendre les persones al Teatre Municipal. En total van ser 35 visites que van fer 18 consultes i 17 queixes. Amb relació a les problemàtiques exposades, el Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici sobre la delimitació del domini maritimoterrestre que feia el Ministeri de Medi Ambient a Empuriabrava i Roses. També va fer una visita a la zona. La informació i les queixes recollides van ser trameses al Defensor del Poble, competent per supervisar l'Administració estatal. També es van rebre queixes d'altres matèries com ara sorolls, serveis socials, urbanisme, etc.

El síndic Ribó va visitar el CEIP Montserrat Vayreda, un dels quatre centres públics d'ensenyament primari que hi ha a Roses i que des de fa cinc anys està instal·lat en mòduls, al costat del poliesportiu de la població. La directora i la cap d'estudis van mostrar-li les aules de l'escola on estudien 277 alumnes de 20 nacionalitats diferents. Com a temes pendents de resoldre, la direcció del centre va destacar, entre altres qüestions, el fet de desconèixer quan tindran l'escola nova, la falta d'un bon sistema d'alarma i reixes a les finestres per protegir el material escolar que hi ha al centre i la manca de personal.

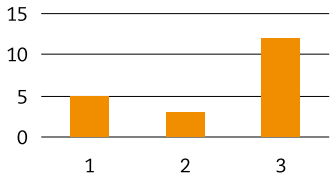
Pel que fa a seguretat ciutadana, es va visitar tant la comissaria de Policia Local com la dels Mossos d'Esquadra. L'ampliació de plantilla de la Policia Local, el nou pla integral de seguretat de la vila, la creació de l'àrea de seguretat i protecció civil i del policia de barri van ser els principals temes tractats durant les visites.

A l'Ajuntament, el síndic es va reunir amb l'alcaldessa, Magda Casamitjana, i bona part dels regidors del consistori i van parlar, entre altres coses, del conveni d'atenció singularitzada entre el Síndic i l'Ajuntament, que el Ple municipal va aprovar al cap de pocs dies.

	Àrea	Q	C	Total
1	Administració pública	1	5	6
2	Consum	0	1	1
3	Medi ambient i qualitat de vida	7	2	9
4	Salut	0	1	1
5	Serveis socials	3	1	4
6	Treball i pensions	1	0	1
7	Tributs	1	0	1
8	Urbanisme i habitatge	5	5	10
9	Privades o inconcretes	0	2	2
	Total	**18**	**17**	**35**



		Q
1	Administració autonòmica	5
2	Administració general de l'Estat	3
3	Administració local	12
	Total	**20**



15. Sitges

17 DE NOVEMBRE DE 2009

A l'edifici Miramar es van rebre 37 visites que van presentar 21 queixes i van fer 16 consultes. Contaminació acústica, funció pública, urbanisme, pensions, i serveis socials van ser els temes d'algunes de les problemàtiques exposades.

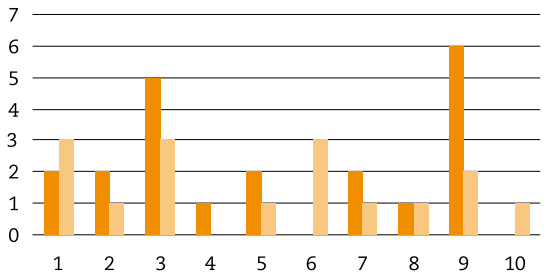
Es va visitar la Fundació Ave Maria, una entitat privada sense ànim de lucre, dedicada a acollir persones amb discapacitat intel·lectual, física i sensorial. La Fundació, creada fa vint-i-dos anys i situada al centre del municipi, inclou l'Entitat Tutelar del Garraf. Els responsables de la fundació i de l'Entitat Tutelar van exposar quines eren les mancances que patien respecte de l'Administració, com ara millorar el lent procés d'incapacitació, la necessitat d'aplicar mesures cautelars per protegir els béns de les persones discapacitades psíquiques en procés d'incapacitació i l'elaboració d'un mapa territorial dels centres tutelars.

També es va visitar el CEIP Agnès, una escola amb 180 alumnes instal·lada en aules prefabricades. L'AMPA de l'escola va presentar una queixa sobre les condicions del centre.

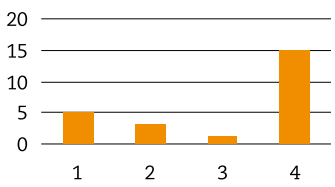
L'adjunta, Laura Díez, va fer una visita a la Fundació Hospital Residència Sant Camil, a Sant Pere de Ribes, on se li va explicar el procés que s'està duent a terme de posada en funcionament del Consorci Sanitari del Garraf. També va visitar les instal·lacions de l'Hospital i se li va mostrar les millores que s'havien fet en els darrers anys i se li va explicar les previstes pels anys futurs.

Al CAP de Sitges, que també es va visitar, malgrat que l'edifici és relativament nou i amb unes instal·lacions àmplies i lluminoses, s'aprecia una clara manca d'espai, especialment de despatxos per al personal del centre. D'altra banda, com que es tracta d'un CAP d'atenció continuada, l'increment de població durant els mesos estivals té una gran repercussió en el nombre d'atencions que es fan al centre. L'equip del CAP intenta superar la situació adaptant les instal·lacions a les noves necessitats, a l'espera de la construcció d'un nou CAP previst a Sitges. L'equip del Síndic també va visitar l'Ajuntament i les comissaries de la Policia Local i dels Mossos d'Esquadra.

	Àrea	Q	C	Total
1	Administració pública	2	3	5
2	Consum	2	1	3
3	Medi ambient i qualitat de vida	5	3	8
4	Salut	1	0	1
5	Seguretat ciutadana i justícia	2	1	3
6	Serveis socials	0	3	3
7	Treball i pensions	2	1	3
8	Tributs	1	1	2
9	Urbanisme i habitatge	6	2	8
10	Privades o inconcretes	0	1	1
	Total	**21**	**16**	**37**



		Q
1	Administració autonòmica	5
2	Administració de justícia	3
3	Administració general de l'Estat	1
4	Administració local	15
	Total	**24**



16. Valls

17 DE DESEMBRE DE 2009

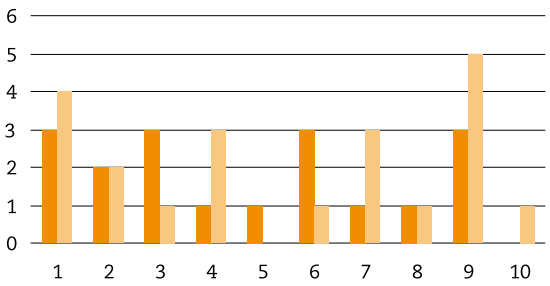
L'oficina d'atenció a les queixes es va instal·lar a l'Institut d'Estudis Vallencs, el mateix emplaçament on va ubicar l'exposició "Obrim portes als drets", que es va poder veure a Valls des del 9 fins al 20 de desembre. Es van rebre un total de 39 visites, que van generar 18 queixes, i es van fer 21 consultes. Urbanisme, serveis socials, principalment els retards en la tramitació dels ajuts previstos en la Llei de la dependència, i procediment administratiu van ser els temes més exposats. També es van presentar queixes i consultes de problemes relacionats amb la sanitat, les pensions, els sorolls, les multes de trànsit, la justícia, etc.

L'equip del Síndic va visitar les instal·lacions de la Policia Local, on va ser atès pel responsable d'aquest cos policial, que li va manifestar la seva preocupació per les deficiències de la seu que ocupa, un problema que s'arrossega des de fa temps i que s'hauria de resoldre amb una nova ubicació amb millors equipaments. La comissaria dels Mossos d'Esquadra va ser una altra de les visites que es van fer al llarg de la jornada. En aquest cas, la comissària responsable dels Mossos a Valls va mostrar les dependències policials estrenades recentment i va exposar els temes més preocupants que aborden els agents de la policia autonòmica a la capital de l'Alt Camp.

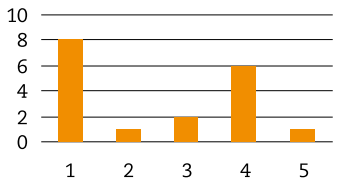
De l'àmbit educatiu, el Síndic va visitar l'IES Jaume Huguet, un centre amb 900 alumnes que durant el 2009 va celebrar el seu 80è aniversari. De les diferents qüestions exposades per l'equip directiu destaca la preocupació per controlar l'absentisme escolar. També es va fer referència a la restricció de places de mestres soferta arran de la retallada pressupostària i la demanda de modificar l'horari escolar per aplicar la jornada intensiva el mes de juny. L'IES Jaume Huguet és el quart institut de Catalunya que ha rebut la certificació d'excel·lència de qualitat, FQM, i el tercer centre de Catalunya que, en aplicació de les TIC, segueix el projecte d'implantació de llibres digitals i el programa d'ordinadors 1x1.

De l'àrea sociosanitària es va visitar la residència Alt Camp, que acull 136 residents: 41 de l'àmbit privat, 50 en places concertades i 45 del programa Vida als anys. A més, actua com a centre de dia per a altres avis, una bona part dels quals estan en llista d'espera per ingressar a la residència. La direcció del centre va mostrar les instal·lacions, construïdes l'any 1973 i adaptades a les noves necessitats del centre. Els residents tenen l'atenció personalitzada de setanta treballadors del centre i de dues doctores que els atenen les 24 hores del dia. El personal d'infermeria està consolidat i no pateix rotacions. La gestió dels ajuts de la Llei d'autonomia personal és una de les qüestions que més preocupen en aquest centre. La visita del síndic a la capital de l'Alt Camp es va acabar amb l'acte de presentació de l'exposició "Obrim portes al drets", a la qual van assistir representants d'algunes entitats de la ciutat.

	Àrea	Q	C	Total
1	Administració pública	3	4	7
2	Consum	2	2	4
3	Medi ambient i qualitat de vida	3	1	4
4	Salut	1	3	4
5	Seguretat ciutadana i justícia	1	0	1
6	Serveis socials	3	1	4
7	Treball i pensions	1	3	4
8	Tributs	1	1	2
9	Urbanisme i habitatge	3	5	8
10	Privades o inconcretes	0	1	1
	Total	**18**	**21**	**39**



		Q
1	Administració autonòmica	8
2	Administració de justícia	1
3	Administració general de l'Estat	2
4	Administració local	6
5	Serveis d'interès general	1
	Total	**18**



B. PROJECCIÓ EXTERIOR DE LA TASCA DEL SÍNDIC

1. Difusió de la tasca del Síndic 451
1.1. El Síndic i els mitjans de comunicació 451
1.2. L'exposició itinerant del Síndic: "Obrim portes als drets" 451

2. Activitats de difusió i promoció dels drets 454
2.1. Jornades 2009 organitzades pel Síndic de Greuges de Catalunya 454
2.2. Visites escolars i formatives a la seu del Síndic 455
2.3. Curs sobre el Síndic de Greuges a la UAB 455

3. El Síndic en línia 455

1. Difusió de la tasca del Síndic

L'any 2009 la difusió de la tasca del síndic ha girat al voltant de les eines pròpies de què disposa la institució, és a dir:

- La difusió als mitjans de comunicació de l'activitat de la institució.
- La publicació de l'e-Butlletí, la revista electrònica mensual de la institució.
- L'edició de la revista *Drets*, que recull trimestralment la informació de la institució.
- L'exposició itinerant del Síndic de Greuges, que ha recorregut una vintena de municipis.
- Dues jornades sobre drets: dret a la bona administració i els drets dels infants.
- El web del Síndic que, des de fa un any, és a la xarxa en cinc idiomes: català, castellà, aranès, anglès i francès.

Els desplaçaments d'oficina i el caràcter itinerant de l'exposició "Obrim portes als drets" han fet que enguany es multipliqués l'edició de cartells de carrer i d'anuncis a la premsa comarcal i les publicacions locals per informar de la presència de la institució als municipis. Aquest any, també s'ha utilitzat la tècnica de la informació a les bústies, un sistema que s'ha demostrat molt útil i més directe als ciutadans.

1.1. El Síndic i els mitjans de comunicació

El 15 de gener el síndic Ribó va reprendre les seves intervencions periòdiques als mitjans de comunicació: "El Matí de Catalunya Ràdio", el tercer dijous de cada mes, i "Els Matins a TV3", l'últim divendres de mes. A més d'aquests espais fixos, cada divendres al migdia el síndic ha tingut un espai fix al programa "La Ciutat" d'Onda Cero. A més d'aquest espai, Onda Cero també ha fet la cobertura informativa en directe dels desplaçaments de l'oficina del Síndic a diversos municipis catalans. Des del mes de novembre, el defensor de les persones encara té un altre espai més de ràdio per difondre la tasca que fa la institució: es tracta del programa "Intradía" de Radio Intereconomía, que ha obert un espai quinzenal dedicat als drets.

De tots els espais de difusió que té el síndic als mitjans de comunicació, el que té una repercussió mediàtica més immediata és el programa de televisió. Tant el telèfon gratuït com el correu electrònic registren un notable increment de comunicacions, la majoria de les quals es transformen després en queixes o consultes. L'objectiu del programa és explicar com treballa la institució del Síndic, qui i perquè es pot adreçar al defensor de les persones i com aquesta institució col·labora amb l'Administració per ajudar a corregir les errades detectades. Tot plegat es fa per mitjà d'un reportatge de situació d'un cas i de les intervencions en directe de la persona que ha promogut la queixa, de l'administració afectada i del síndic de greuges. Aquestes intervencions, les modera el periodista que condueix el programa.

Pel que fa al ressò que han tingut als mitjans de comunicació les resolucions i els informes fets pel Síndic al llarg de l'any, cal destacar la presentació, el mes de febrer, de l'*Informe al Parlament 2008*. La presentació de l'informe extraordinari *La protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya*, el mes de juny, també va fer augmentar considerablement la presència mediàtica de la institució. El Codi de bones pràctiques administratives presentat pel Síndic va tenir una important presència en els mitjans, especialment a la premsa, i és un dels documents més sollicitats, tant des de l'Administració com des d'organismes professionals i universitaris. A la pàgina web del Síndic el Codi de bones pràctiques administratives és el document més descarregat del 2009.

Els tres mesos d'estiu van registrar bons resultats en l'àmbit de la difusió de la tasca del Síndic de Greuges i els impactes mediàtics van superar els registrats l'any 2008.

Les activitats del Síndic pel territori, és a dir, els desplaçaments d'oficina, les conferències, les signatures de conveni i els actes de l'exposició han fet que la institució també hagi tingut una presència als mitjans repartida per la premsa local i la comarcal a la qual, sovint, des de Barcelona no s'arriba.

En conclusió, el 2009, tot i no haver fet una campanya específica de publicitat, la institució del Síndic ha tingut una bona cobertura informativa i una presència als mitjans superior a l'exercici anterior.

1.2. L'exposició itinerant del Síndic: "Obrim portes als drets"

L'exposició "Obrim portes als drets", que el síndic va inaugurar el 10 de desembre de 2008 coincidint amb l'estrena del nou edifici de la seu de la institució, va començar, a mitjan gener, el seu recorregut itinerant per una vintena de pobles i de ciutats catalanes.

El 21 de gener el síndic Ribó va inaugurar a Santa Coloma de Gramenet l'exposició instal·lada a la Biblioteca de Can Peixauet i que va estar oberta del

19 al 30 de gener. Aquesta era la primera sortida de la mostra del Síndic que, fins aquell moment, només s'havia pogut visitar a la seu de la institució. Biblioteques, centres cívics i sales d'exposicions cèntriques de diversos municipis han estat, majoritàriament, els espais triats per instal·lar la mostra del Síndic, ja que el seu principal objectiu és arribar al màxim de població i, especialment, als més joves. En alguns municipis, com ara Sant Sadurní d'Anoia, les escoles han estat molt interessades a visitar l'exposició i s'ha aprofitat l'ocasió per fer nombroses xerrades als alumnes. Els equips d'infants i de comunicació del Síndic de Greuges han estat els encarregats d'aquestes xerrades en què els joves expressaven els seus dubtes i les seves inquietuds.

En un any, l'exposició "Obrim portes als drets" ha recorregut més de 2.500 km per arribar a 21 municipis de 16 comarques catalanes. Al llarg d'aquests dotze mesos més de 6.000 persones han visitat la mostra del Síndic.

L'exposició "Obrim portes als drets", que es va estrenar el 10 desembre de 2008, ha acabat el seu periple per Catalunya i ha tornat a la seu de la institució del Síndic de Greuges, on encara s'ha pogut visitar al llarg del mes de gener de 2010.

3.1. Mapa exposició "Obrim portes als drets", any 2009

2. Activitats de difusió i promoció dels drets

2.1. Jornades 2009 organitzades pel Síndic de Greuges de Catalunya

2.1.1. Jornada sobre el dret a la bona administració

Commemoració del 25è aniversari de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya

Per commemorar el 25è aniversari de l'aprovació de la primera llei reguladora del Síndic i de la creació de la institució de defensa de drets, el Síndic de Greuges de Catalunya va organitzar, el 27 de març, una jornada sobre el dret a la bona administració.

La jornada, inaugurada pel president de la Generalitat de Catalunya, José Montilla, va tenir una primera part dedicada a fer una aproximació teòrica al dret a la bona administració i, una segona, centrada en les bones pràctiques administratives des de les institucions de defensa de drets.

Des de la perspectiva teòrica, el professor Sabino Cassesse, catedràtic de Dret Administratiu i magistrat del Tribunal Constitucional italià, va enfocar la seva intervenció en el dret a la bona administració en el dret administratiu actual. El professor Joan Prats i Català, president de l'Associació Internacional de Governança, Ciutadania i Empresa, va analitzar la construcció social del dret a la bona administració. El seu discurs va girar al voltant de la política, dels funcionaris, els ciutadans i els defensors del poble.

Al llarg de la jornada es va destacar, de manera rellevant, el reconeixement jurídic del dret a la bona administració, tant a la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea com en els estatuts d'autonomia de Catalunya, d'Andalusia, de Castella-la Manxa i de les Illes Balears, recentment reformats.

En la part dedicada a les bones pràctiques administratives, Nikiforos Diamandouros, defensor del poble europeu, va parlar de l'experiència de nou anys d'aplicació del Codi europeu de bona conducta administrativa. El síndic de greuges, Rafael Ribó, va presentar el projecte de Codi de bones pràctiques administratives, un codi que va néixer amb la voluntat de ser una eina útil en la millora dels serveis a les persones i en la defensa dels seus drets. El síndic Ribó també va fer balanç de les actuacions dutes a terme per la institució en el període entre 1984 i 2009, vint-i-cinc anys de defensa de drets a Catalunya.

La jornada va comptar amb una àmplia representació dels defensors del poble de les diferents comunitats autònomes, que van aportar les experiències de bona conducta administrativa viscudes des de les diferents institucions de defensa de drets.

El president del Parlament de Catalunya, Ernest Benach, va fer la cloenda de la jornada.

2.1.2. Jornada sobre la situació dels drets dels infants a Catalunya

Commemoració del 20è aniversari de la Convenció sobre els drets del infants de les Nacions Unides

Amb motiu de la commemoració dels vint anys de la Convenció dels drets dels infants de les Nacions Unides, el Síndic de Greuges de Catalunya va organitzar, el 16 de novembre, una jornada sobre la situació dels drets dels infants a Catalunya.

Amb la celebració d'aquesta jornada, el síndic va voler subratllar la importància i la necessitat de visibilitat d'aquest text, fonamental per garantir la defensa dels drets dels infants. El programa va comptar amb la participació d'experts nacionals i internacionals de l'àmbit de la infància.

El president del Parlament de Catalunya, Ernest Benach, va inaugurar les jornades subratllant "la commemoració d'un pas transcendent pel que fa al progrés social de la humanitat" i alertant que "els aniversaris obliguen a pensar en el present i en el futur".

Com a reconegut expert internacional en la Convenció dels drets dels infants, el professor Eugene Verhellen, de la Universitat de Gant, es va fer càrrec de la conferència inaugural amb una reflexió global sobre el grau d'extensió i d'aplicació de la Convenció en diferents contextos. El síndic, Rafael Ribó, va fer balanç de la tasca de defensa dels drets dels infants a la institució del Síndic al llarg dels seus vint-i-cinc anys d'existència, i va exposar els reptes que es plantegen en el futur immediat. Xavier Bonal, adjunt al síndic per a la defensa dels drets dels infants, va centrar la seva intervenció en les dificultats existents per a una plena aplicació de la Convenció de les Nacions Unides a Catalunya.

En la jornada es van destacar els avenços en els terrenys legislatiu i polític que s'han produït a Catalunya en l'àmbit de la garantia dels drets dels infants, tot i que les diferents sessions van permetre subratllar que encara s'està lluny d'una aplicació plena i efectiva de la Convenció.

La jornada dedicada als drets dels infants va reunir, en les aproximadament nou hores que va durar, una àmplia representació d'experts i de professionals de l'àmbit dels drets dels infants i de nombrosos defensors locals.

2.2. Visites escolars i formatives a la seu del Síndic

Aquest 2009 la seu del Síndic ha rebut la visita d'aproximadament 600 persones interessades en el treball que fa la institució i a aprofundir en el coneixement de la figura del síndic i la gestió de les queixes i les consultes que atén. Alumnes de secundària, de batxillerat, universitaris, alumnes de màsters de drets humans i de diversos organismes de serveis socials i d'infància s'han desplaçat fins a la institució per rebre de primera mà la informació. S'han fet visites personalitzades i conferències adaptades a cada grup, amb intervencions d'assessors i de directors del Síndic. Quan les visites són de grups escolars, s'adapta la informació a les seves necessitats i s'utilitza el programa educatiu: "Quan no hi ha dret, el Síndic amb tu!", creat per difondre a les escoles els drets i els deures dels menors i la figura del defensor de les persones.

2.3. Curs sobre el Síndic de Greuges a la UAB

Aquest 2009, i per setè any consecutiu, el Síndic de Greuges de Catalunya ha organitzat, conjuntament amb la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), el curs sobre la institució del Síndic, com a crèdit de lliure elecció. El curs, que té una durada de 18 hores, està reconegut amb 1,5 crèdits. Aquest curs, la major part del qual es fa a la Sala de Graus de la Facultat de Dret de la UAB, té com a objectiu donar a conèixer amb detall la tasca que desenvolupa el Síndic i fer més accessible la institució al món acadèmic per promoure'n l'estudi i la investigació en l'àmbit universitari.

El curs va començar el 9 de març de 2009 amb la ponència inaugural del síndic Rafael Ribó i es va tancar el 30 de març del mateix any. El temari del curs incloïa: el procediment d'actuació de la institució i temes de les matèries d'urbanisme i habitatge, de medi ambient, de consum, de tributs, de serveis socials, d'infància i educació, d'administració pública i drets, de seguretat ciutadana i de comunicació. La majoria dels casos tractats durant el curs es van explicar amb casos pràctics del Síndic. En total, es van matricular al curs del Síndic 40 alumnes.

3. El Síndic en línia

El Síndic de Greuges de Catalunya ha treballat aquest any 2009 en l'actualització i la millora del web principal de la institució, tant pel que fa al format del web com a la incorporació d'un espai per visionar vídeos i reportatges sobre la feina de la institució.

El seguiment que s'ha fet de les pàgines web que tenen l'enllaç de la institució també ha permès actualitzar dades i corregir errades que anul·laven l'enllaç. L'entrada de visites al web ha millorat aquest any amb la incorporació de més enllaços, especialment els que s'han instal·lat als ajuntaments que han subscrit un conveni de supervisió singularitzada amb el Síndic de Greuges de Catalunya durant l'any 2009.

Pel que fa a l'evolució de visites al web cal dir que és positiva ja que, a més de mantenir la bona posició aconseguida l'exercici passat, hi ha hagut sis mesos de l'any en què s'han superat els registres aconseguits el 2008, un èxit tenint en compte que l'any passat el Síndic va comptar amb el suport d'una campanya de publicitat que va donar molta difusió a la institució i als diversos mitjans de contacte amb el defensor de les persones com ara el web, el correu electrònic o el telèfon gratuït.

L'e-Butlletí, la publicació electrònica mensual que s'edita en tres llengües, català, castellà i anglès, no ha registrat tantes altes com l'any passat i es constata que té més demanda quan s'incrementa la presència de la institució als mitjans de comunicació.

C. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS

1. Àmbit internacional 459
1.1. Participació en associacions d'ombudsman internacionals 459
1.2. Col·laboració amb el Consell d'Europa 461
1.3. VII Seminari del Defensor del Poble Europeu i els ombudsman nacionals de la UE 462
1.4. Visites d'estudi rebudes d'institucions d'ombudsman i institucions de drets humans d'àmbit internacional 462
1.5. XV aniversari del Mediador de la Regió Valona 463
1.6. X aniversari de l'Ombudsman d'Albània 463
1.7. Inauguració de la seu de l'Associació dels Ombudsman de la Mediterrània 463
1.8. Tercera Trobada dels Defensors de la Mediterrània 463
1.9. Visites a institucions homòlogues i participació en conferències d'àmbit internacional 464
1.10. Visita a Nacions Unides, a la representació espanyola 465
1.11. Visita d'estudi a Washington i Nova York sobre la Llei americana d'accés a la informació pública 465

2. Àmbit estatal 465
2.1. Trobades de defensors en l'àmbit estatal 465

3. Àmbit local 467
3.1. El Síndic i els defensors locals 467
3.2. Els convenis de visions singulars de supervisió 469
3.3. Proòm dera Val d'Aran 471
3.4. El Síndic i els defensors universitaris 471

1. Àmbit internacional

1.1. Participació en associacions d'ombudsman internacionals

El Síndic de Greuges de Catalunya és membre de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IIO) des de l'any 1994, de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) des de l'any de la seva creació (1995), de l'Associació de Mediadors i Ombudsman de la Francofonia (AOMF) des de l'any 2002 i de la Xarxa Europea d'Ombudsman per als Infants (ENOC) des de l'any 1998.

La pertinença a aquestes associacions permet al Síndic de Greuges gaudir dels avantatges de treballar en xarxa i d'intercanviar informació i experiències amb ombudsman d'arreu del món i, alhora, de divulgar en l'àmbit internacional la tasca duta a terme pel Síndic de Greuges en la defensa dels drets.

En els apartats següents es descriuen les trobades d'aquestes associacions en les quals el Síndic de Greuges ha pres part, i també de l'activitat desenvolupada per la institució en el marc d'aquestes associacions.

Enguany, es destaca l'elecció de Rafael Ribó com a president de la Junta Directiva Europea de l'IIO i el trasllat a Barcelona de la seu de l'oficina europea de l'IIO.

a. IOI (International Ombudsman Institute)

L'Institut Internacional de l'Ombudsman (IIO) és l'organització internacional d'institucions de defensors que agrupa ombudsman de vuitanta estats diferents de tot el món. S'organitza en sis grans regions: Àfrica, Àsia, Àsia Austral i Pacífic, Amèrica del Sud i Carib, Amèrica del Nord i Europa.

Té com a objectius promoure la figura i l'extensió de l'ombudsman arreu del món; enfortir la independència i l'autonomia dels seus membres; fomentar l'intercanvi d'experiències, els programes de formació i la distribució d'informació entre les institucions que en formen part, i també incentivar la recerca i l'estudi sobre l'ombudsman.

L'any 2009 el síndic va prendre part en les reunions de la Junta Directiva Europea que van tenir lloc a Viena, Estocolm i Belfast, el mes de febrer, juny i setembre, respectivament. Val a dir que la reunió de Belfast va ser la primera que va presidir després d'haver estat elegit president europeu amb motiu de la Conferència i Assemblea General Mundial celebrada el juny a Estocolm, que es descriurà més endavant.

La Junta Directiva Europea està formada, després de les eleccions celebrades a Estocolm, pels ombudsman d'Irlanda del Nord, Tom Frawley, el de Grècia, Yorgos Kaminis, el de Suècia, Mats Melin, i de Catalunya, Rafael Ribó, que n'és el president (chairman).

En aquesta nova etapa de l'Institut a Europa, en les reunions de la Junta Directiva s'han debatut les estratègies i els plans d'actuació de l'Institut per als propers anys, s'ha treballat en una proposta d'actualització de la pàgina web i s'ha avançat en qüestions de l'organització de la propera assemblea europea, que tindrà lloc el mes d'octubre a Barcelona.

La Junta Directiva Mundial està formada per tots els membres de les juntes directives de les sis regions de l'IIO i està presidida per William Angrick, ombudsman d'Iowa i membre de la Junta Directiva d'Amèrica del Nord. Els càrrecs de la Junta Directiva Mundial també van ser renovats a la trobada del mes de juny a Estocolm, a excepció del president, que va repetir en el càrrec. Mats Melin, l'ombudsman de Suècia, fou escollit vicepresident de l'Institut, Gord Button, ombudsman d'Alberta (Canadà), el tresorer, i Peter Kostelka, ombudsman d'Àustria, va ser nomenat secretari general.

En el marc de la reunió anual del Consell Internacional de l'IIO, que va tenir lloc a Estocolm, es va ratificar la proposta de traslladar l'oficina central de l'IIO de Canadà a Àustria, tal com ja s'havia acordat durant la reunió mundial del 2008 a Hong Kong, Xina. Així, el nou Secretariat General estarà ubicat a Viena, a la institució del Volksanwaltschaft, encapçalada per l'ombudsman Peter Kostelka. Per primera vegada, es dóna la coincidència que una mateixa institució alberga la seu de l'IIO i exerceix el càrrec de Secretariat General.

La nova Junta Directiva Mundial es va reunir el mes de novembre de 2009 a Viena, on es va aprofitar l'avinentesa per fer la inauguració de la nova seu de l'Institut. Com no podia ser d'altra manera, la major part de la reunió va girar al voltant del traspàs de la seu mundial de Canadà a Àustria i dels projectes i els plans que presentava el nou Secretariat General. Com en altres ocasions, però, també es van treballar les qüestions ordinàries de l'Institut, com ara les decisions sobre noves sol·licituds d'admissió i els informes dels diferents presidents regionals.

Les conferències i les assemblees generals mundials de l'IIO tenen lloc cada quatre anys. Enguany, la novena edició es va celebrar a Estocolm el mes de juny, coincidint amb el dos-cents aniversari de la creació de la institució de l'Ombudsman a Suècia, que va ser la primera a escala mundial.

El congrés es va desenvolupar mitjançant conferències i ponències plenàries i també per mitjà de dife-

rents sessions de treball temàtiques. Així, convé destacar la primera sessió plenària, centrada en les tendències mundials actuals que afecten la tasca dels defensors dels pobles i els desafiaments actuals per a la protecció i la promoció dels drets humans, desenvolupada pel president de l'IIO, William P. Angrick, i per Navanethem Pillay (Alt Comissionat de Drets Humans de les Nacions Unides), i l'aportació de l'exsecretari general de les Nacions Unides, Kofi Annan, sobre l'estat i l'individu.

Durant la segona sessió plenària, més enfocada en l'especificitat de les tasques dels ombudsman, es van exposar l'anàlisi dels mètodes de treball i les eines dels ombudsman, a partir de l'eficàcia de les institucions (Dean Gottehrer, expresident de l'Associació de Defensors del Poble de les Nacions Unides) i les especialitzacions (André Marin, ombdusman, Ontario), l'aproximació de les institucions als ciutadans (Peter Kostelka, ombdusman, Àustria) i la proactivitat en la lluita contra la mala administració (Kerstin André, ombudsman, Suècia).

En el marc de les sessions de treball que es van dur a terme de manera paral·lela, es van tractar, des de la perspectiva de diferents institucions d'ombudsman, qüestions d'actualitat per a les institucions de defensa de drets, com ara la protecció dels col·lectius més vulnerables o la protecció dels sol·licitants d'asil i els immigrants il·legals, o bé la tasca dels defensors en el control de les especificitats, com ara les activitats més enllà del sector públic o el control de la policia, i també la seva omnipresència i la conciliació de diversos mandats. El síndic va ser convidat a fer una conferència sobre el control que es duu a terme des de l'ombudsman dels serveis d'interès general i sobre les relacions que es mantenen amb les empreses proveïdores dels serveis, ja que d'ençà que l'Estatut li atorga aquesta facultat el Síndic de Greuges ha esdevingut un referent en aquesta matèria.

b. ENOC (European Network of Ombudspersons for Children)

L'ENOC és una associació sense ànim de lucre formada per institucions independents de defensa dels drets dels infants. La seva tasca és facilitar la promoció i la protecció dels drets dels infants establerts per la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants, donar suport als col·lectius de defensa dels drets dels infants, compartir informacions i estratègies entre els estats membres, i promoure el desenvolupament d'oficines d'ombudsman per a infants, ja siguin independents o integrades institucionalment en institucions de defensa de drets humans.

Va ser fundada el 1997 i actualment en són membres trenta-set institucions de vint-i-nou estats. L'ENOC organitza una reunió anual amb la participació de tots els seus membres i d'alguns convidats observadors, com ara altres oficines de defensors, organitzacions com l'UNICEF i institucions com la Unió Europea, el Consell d'Europa, etc.

El Síndic de Greuges, representat per l'adjunt per a la defensa dels drets dels infants, Xavier Bonal, ha format part del Bureau (òrgan de govern de la Xarxa) des del setembre de 2006 fins al setembre de 2009, moment en què, d'acord amb els Estatuts, va acabar el seu mandat, que va coincidir amb la celebració de l'Assemblea General de l'ENOC que va tenir lloc en el marc de la reunió anual de la Xarxa.

L'edició XIII de la reunió anual de l'ENOC va tenir lloc a París, del 23 al 25 de setembre, la va organitzar l'Ombudsman dels Infants de França i hi van participar Xavier Bonal, adjunt al síndic per a la defensa dels drets dels infants, i Montse Cusó, assessora d'infància.

L'eix central de la reunió va girar entorn de l'interès superior de l'infant. També es van exposar experiències de diversos membres de la Xarxa relatives a bones pràctiques. En aquest sentit, Xavier Bonal va fer una intervenció sobre la protecció dels infants en situació d'alt risc.

Així mateix, hi van intervenir ponents externs del Consell d'Europa, de l'UNICEF, de la Comissió Europea i de l'Agència Europea de Drets Humans.

Finalment, es van presentar i discutir dos projectes de declaracions, una sobre els infants en conflictes armats, i l'altra, sobre la Convenció sobre drets dels infants vint anys després de la seva aprovació. Totes dues declaracions han estat aprovades per l'assemblea de l'ENOC i es poden consultar a la web de la Xarxa (www.ombudsnet.org).

En l'apartat de temes interns, cal destacar la presentació dels resultats de l'enquesta sobre les prioritats de l'ENOC i els tres tallers paral·lels que es van organitzar sobre aquestes prioritats: el dret a la vida, la supervivència i el desenvolupament, l'interès superior de l'infant i el dret a participar.

c. FIO (Federación Iberoamericana del Ombudsman)

La Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) és l'agrupació que, constituïda a Cartagena d'Índies (Colòmbia) l'any 1995, reuneix institucions de defensa de drets de països iberoamericans. Els països que actualment integren la FIO són Andorra, Argentina, Bolívia, Colòmbia, Costa Rica, Equador, El Salvador, Espanya, Guatemala, Hondures, Mèxic, Nicaragua,

Panamà, Paraguai, Perú, Portugal, Puerto Rico i Veneçuela.

Els dies 28 i 29 d'octubre va tenir lloc a Madrid, al Palau del Senat, el XIV Congrés i Assemblea General de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO), organitzada pel Defensor del Poble d'Espanya.

Després de la conferència inaugural sobre els drets humans en el món actual, de la mà de Gregorio Peces-Barba Martínez, i de la inauguració pels prínceps d'Astúries, va tenir lloc la conferència "El sistema interamericà de garantia dels drets humans: orígens, situació i perspectives en un horitzó de crisi. Les seves relaciones amb els ombudsman" i el posterior debat dels participants.

En el marc de la FIO també va tenir lloc la reunió anual de la Xarxa de Defensories de Dones (Red de Mujeres), a la qual va assistir, representant el Síndic de Greuges, l'adjunta, Laura Díez. Durant la reunió es va parlar del pla de treball per al 2010 i es va escollir el Comitè Coordinador, format per cinc integrants, un per cada zona geogràfica de la FIO.

Finalment, en l'assemblea que va tenir lloc el darrer dia es va dur a terme l'elecció del nou president de la FIO i del Consell Rector. En aquesta ocasió va sortir escollida Beatriz Merino Lucero, defensora del poble de Perú.

d. AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie)

Els objectius de l'Associació són promoure la coneixença de la figura de l'ombudsman en el món francòfon i reforçar aquestes institucions per mitjà de l'organització de programes d'intercanvi d'informacions i experiències, i també de seminaris de formació.

Per encàrrec de les juntes directives de l'IIO i l'AOMF, el síndic, en qualitat de president de la Junta Directiva Europea de l'IIO i membre de ple dret de l'AOMF, actua de canal de comunicació entre totes dues associacions. Les reunions i les assemblees generals de l'AOMF s'organitzen amb caràcter biennal.

Enguany, el VI Congrés i Assemblea General de l'AOMF ha tingut lloc a Quebec (Canadà) del 7 al 9 de setembre, amb el títol "Els ombudsman, la política i la justícia: cap a un accés equitatiu als drets".

El síndic va ser convidat a presentar, juntament amb un dels defensors federals de Bèlgica, Guido Schuermans, una ponència sobre el paper dels defensors davant l'aplicació de les convencions internacionals relatives als drets de l'home.

És remarcable la resolució que es va signar sobre els drets de l'infant, arran del 20è aniversari de la Convenció internacional sobre els drets de l'infant, en la qual es va convidar els membres de l'associació a reforçar les seves activitats de sensibilització i d'educació davant els drets universals, indivisibles i inalienables dels infants.

En l'assemblea general estatutària es va dur a terme l'elecció del nou president de l'AOMF. El president sortint, Bernard Richard, ombudsman i defensor dels infants i la joventut de Nova-Brunsvic (Canadà), va passar el relleu al capdavant de l'associació a Marc Fischbach, ombudsman de Luxemburg. Finalment, va ser la protectrice du citoyen du Québec, Raymonde Saint-Germain, qui va cloure el congrés.

1.2. Col·laboració amb el Consell d'Europa

La col·laboració del Síndic de Greuges amb el Consell d'Europa s'ha dut a terme especialment per mitjà de la cooperació amb el Comissari de Drets Humans, des que l'any 1999 es va crear aquesta figura.

El Comissari de Drets Humans és una institució independent dins de l'estructura del Consell d'Europa a qui ha estat assignada la funció de promoure el coneixement i el respecte dels drets humans en els quaranta-set estats membres del Consell d'Europa. Thomas Hammarberg ocupa el càrrec des d'abril de 2006, quan va succeir Álvaro Gil-Robles, primer comissari nomenat l'any 1999.

L'any 2009, la col·laboració entre el Síndic i el Comissari s'inscriu en l'estratègia impulsada per aquest últim amb les institucions d'ombudsman dels estats membres del Consell d'Europa en relació amb una iniciativa de treball en xarxa que es va posar en marxa l'any 2008: els tallers emmarcats en el projecte Peer-to-peer, que tenen per objectiu l'intercanvi d'experiències amb la finalitat d'enfortir el paper de les institucions de defensa dels drets humans en l'àmbit territorial de les seves competències.

El projecte Peer-to-peer, cofinançat per la Unió Europea i el Consell d'Europa, té com a període d'execució l'any 2008 i el 2009. El Síndic participa en aquests tallers com a observador, en representació de la regió europea de l'IIO, per acord de la seva junta directiva.

Cal destacar que des de l'abril de 2009 la gestió del projecte Peer-to-peer s'ha transferit de l'oficina del Comissari a la Direcció General de Drets Humans i Afers Legals del Consell d'Europa.

Durant l'any 2009 han tingut lloc cinc tallers, que s'han dedicat als temes relatius a la defensa dels

drets i les llibertats de les persones respecte dels quals s'han detectat més problemes.

El primer taller va tenir lloc a Budapest els dies 24 i 25 de febrer i es va dedicar a la protecció de les persones d'ètnia gitana. Hi va participar l'assessora Judith Macaya.

El segon taller es va organitzar a Pàdua del 24 al 26 de març. El tema tractat va ser la manca d'execució de les sentències del Tribunal Europeu de Drets Humans en l'àmbit dels estats. Hi va participar la col·laboradora externa Argelia Queralt.

El tercer taller es va fer també a Pàdua del 9 a l'11 de juny. El tema debatut va ser les mesures antiterroristes. Hi va participar l'assessor Jordi Reixach.

El quart taller, dedicat als drets de la gent gran, va tenir lloc a Budapest els dies 15 i 16 de setembre. Hi va participar l'assessora Mónica Arbeláez.

El cinquè taller es va organitzar a Pàdua, del 20 al 22 d'octubre, i va tractar el paper de les estructures nacionals de drets humans en la protecció dels menors no acompanyats. Hi va participar l'assessor Bernat Albaigés.

Finalment, cal destacar que els dies 17 i 18 de novembre va tenir lloc a Budapest la tercera reunió anual de persones de contacte de la xarxa d'estructures nacionals de drets humans promoguda pel Consell d'Europa, a la qual va participar la cap de Relacions Exteriors i Cooperació, Judit Salas. La reunió va servir per fer balanç d'aquests dos anys d'execució del projecte Peer-to-peer, per discutir propostes de millora per fer més efectiva la comunicació entre els membres de la xarxa i per aconseguir una difusió més àmplia dels resultats dels tallers i d'altres informes d'interès. Així mateix, va servir per presentar i planificar la segona edició del projecte Peer-to-peer per als anys 2010 i 2011.

1.3. VII Seminari del Defensor del Poble Europeu i els ombudsman nacionals de la UE

Cada dos anys, el defensor del poble europeu, Nikiforos Diamandouros, organitza trobades amb els ombudsman nacionals i regionals de la UE. Aquestes reunions es fan en anys alterns, intercalant els seminaris adreçats als ombudsman nacionals i els adreçats als regionals.

L'any 2009 era el torn dels ombudsman nacionals, a qui el defensor del poble europeu va convocar a la setena edició del seminari. Ja en l'edició anterior, celebrada a Estrasburg l'any 2007, s'havia introduït la novetat de comptar amb la participació al seminari d'un representant dels ombudsman regionals de cada estat membre de la UE on hi hagués defensors del poble regionals. En aquella ocasió, Rafael Ribó va ser elegit entre els defensors autonòmics de l'Estat espanyol com a representant seu en el seminari.

L'any 2009 va ser reelegit en aquesta funció de representació i va participar en el VII Seminari del Defensor del Poble Europeu i els Ombudsman Nacionals de la UE, que van organitzar a Pafos la institució europea i l'Ombudsman de Xipre i que va portar per títol "La immigració i el seu impacte en la tasca de l'ombudsman".

El programa del seminari, que va tenir lloc del 5 al 7 d'abril, es va concebre sobre la base de dos eixos: la migració en el marc de la UE, d'una banda, i la immigració de tercers països i l'asil, de l'altra.

1.4. Visites d'estudi rebudes d'institucions d'ombudsman i institucions de drets humans d'àmbit internacional

a. Visita d'una delegació sèrbia

El dia 13 de febrer una delegació de diputats i funcionaris serbis va visitar el Síndic de Greuges, en el marc d'una visita d'estudi a Barcelona i a Madrid organitzada per l'oficina del Consell d'Europa a Belgrad.

La delegació parlamentària va ser rebuda pel síndic; l'adjunta al síndic, Laura Díez; la directora de Relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios, i la directora de Comunicació i Gabinet, Fina Brunet. La reunió es va centrar en les funcions del Síndic i també en el sistema autonòmic i les relacions amb l'Estat.

b. Visita d'una delegació sueca

El dia 2 de març, el síndic; l'adjunt per a la defensa dels drets dels infants, Xavier Bonal; la directora de Relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios, i la cap de Relacions Exteriors i Cooperació, Judit Salas, van rebre una delegació de diputats suecs, que tenien interès a conèixer aquesta institució i, en particular, a tractar els àmbits d'immigració, educació, cultura, llengua i llibertat de premsa. La reunió es va organitzar a proposta de l'Ambaixada de Suècia a Espanya.

c. Visita de la defensora del poble de Buenos Aires

El dia 26 d'octubre, la defensora del poble de Buenos Aires, Alicia B. Pierini, i els seus col·laboradors van ser rebuts pel síndic; l'adjunta al síndic, Laura Díez,

la cap de Relacions Exteriors i Cooperació, Judit Salas, i l'assessora de Gabinet, Judith Macaya. Durant la reunió, la delegació argentina va exposar els temes en què demanava la col·laboració del Síndic: l'obtenció de novetats legislatives, editorials i jurisprudencials espanyoles i l'intercanvi d'experiències pel que fa a la creació del cos de policia, atesa la fase embrionària en què es troba la instauració de la Policia Metropolitana a Buenos Aires.

Així mateix, es va abordar el fenomen específic de les realitats metropolitanes i la possibilitat que el Síndic de Greuges col·labori en un projecte de xarxa d'ombudsman metropolitans impulsat a l'Amèrica Llatina.

d. Visita d'una delegació de la Xina

El dia 19 de novembre, va visitar la institució una delegació de l'Oficina de Recepció de Queixes del Govern Municipal de Shanghai. Després que l'adjunta al síndic, Laura Díez, els donés una visió general sobre les competències del Síndic, la directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios, els va exposar aspectes relacionats amb l'elaboració de l'informe anual i la tramitació de queixes de l'àrea d'administració general. Finalment, la delegació xinesa es va mostrar molt interessada en el Codi de bones pràctiques administratives elaborat pel Síndic.

1.5. XV aniversari del Mediador de la Regió Valona

Amb motiu del XV aniversari de l'establiment de la institució de l'ombudsman a la regió valona de Bèlgica es van organitzar unes jornades de debat sobre la relació dels ombudsman amb els mitjans de comunicació, amb el títol MediaTISAtion.

Acompanyat de la directora de Comunicació i Gabinet, Fina Brunet, i de l'assessora de Gabinet, Judith Macaya, el síndic va assistir a les jornades. Frédéric Bovesse, mediateur de la regió valona, va convidar el síndic a participar a la taula rodona sobre la utilització dels mitjans de comunicació com un instrument de sensibilització, juntament amb Catherine De Bruecker, ombudsman federal de Bèlgica, Raymonde Saint-Germain, ombudsman de Quebec, i Ulrich Galle, ombudsman de Renània-Palatinat.

En la seva ponència, el síndic va descriure la política comunicativa que duu a terme la institució, que ajuda a difondre la tasca del Síndic i la seva missió, i va destacar la col·laboració que es rep dels mitjans, com a element de pressió, quan es detecten situacions de mala administració o de manca de col·laboració.

1.6. X aniversari de l'Ombudsman d'Albània

L'Avocati i Popullit, nom que pren aquesta institució a Albània, va organitzar un acte per celebrar el desè aniversari de la institució a Tirana, la capital. El seu titular, Ermir Dobjani, que ha encapçalat la institució des del principi, va voler aprofitar l'ocasió per organitzar unes jornades de reflexió i de debat amb altres institucions sobre la figura de l'ombudsman.

El síndic va ser convidat a participar a la taula rodona i va presentar una ponència sobre el dret d'accés a la informació i a l'ombudsman, juntament amb el defensor danès, Hans Gammeltoft-Hansen, que ha donat suport a la institució des dels seus inicis, una dels quatre ombudsman suecs, Kerstin André, l'ombudsman de la República de Bulgària, Ginyo Ganev, i l'adjunt per a la defensa dels drets dels infants del defensor grec, George Moschos.

1.7. Inauguració de la seu de l'Associació dels Ombudsman de la Mediterrània

L'Associació dels Ombudsman de la Mediterrània (AOM) van convidar el president de l'IIO, William Angrick, a participar als actes d'inauguració de la seu de l'Associació a Tànger. El president, per motius d'agenda, va delegar en el president (chairman) de la regió europea de l'IIO, Rafael Ribó, per representar-lo en aquest acte.

L'acte d'inauguració de la seu va ser presidit per Moulay M'hamed Iraki, president de l'AOM i Wali Al Madhalim, per Enrique Múgica Herzog, primer vicepresident de l'AOM i defensor del poble d'Espanya, i per Jean-Paul Delevoye, secretari general de l'AOM i médiateur de la république.

Finalment, es va dur a terme una jornada de treball amb totes les persones assistents, amb el títol "Quin és el paper per a les institucions d'ombudsman i mediadors en l'àmbit nacional i internacional?". El síndic, representant el president de l'IIO, va fer una intervenció en què va assenyalar la importància per a les institucions membres de poder pertànyer a xarxes internacionals, tant per l'intercanvi de coneixements i de bones pràctiques, com per les actuacions conjuntes i la col·laboració que hi pot haver.

1.8. Tercera Trobada dels Defensors de la Mediterrània

El 14 i el 15 de desembre es va celebrar, a Atenes, la Tercera Trobada dels Defensors de la Mediterrània. Aquesta associació d'ombudsman està formada per diferents institucions de defensors estatals de zones properes a la Mediterrània.

El Defensor del Poble Andalús, el Defensor del Poble de la Regió de Múrcia, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i el Síndic de Greuges de Catalunya, malgrat que no formen part de l'associació per l'exclusió que es fa dels defensors regionals per ser-ne membres, van ser convidats a la trobada pel Defensor del Poble d'Espanya i formaven part de la seva delegació.

Després d'una conferència d'Álvaro Gil-Robles, amb el títol "La crisi de valors", i una de la professora Gabriele Kucsko-Stadlmayer, amb el títol "L'excel·lència i poders d'investigació", es van organitzar tres taules rodones: accés als documents administratius; accés a institucions de privació de llibertat; i transparència i lluita contra la corrupció. El síndic va contribuir a la trobada mitjançant una ponència en la tercera taula rodona, sobre la transparència i la lluita contra la corrupció, en la qual va exposar els mecanismes de control i de prevenció de la corrupció a Catalunya i les actuacions que des del Síndic s'havien dut a terme en aquesta matèria.

1.9. Visites a institucions homòlogues i participació en conferències d'àmbit internacional

a. Reunió amb l'Ombudsman de Renània-Palatinat i president de l'IEO (Institut Europeu de l'Ombudsman)

Per encàrrec de l'IIO, el 15 de maig, el síndic va visitar l'oficina de l'Ombudsman de Renània-Palatinat, a Alemanya, amb un doble objectiu: intercanviar experiències entre les respectives institucions i tractar la col·laboració entre la regió europea de l'Institut Internacional de l'Ombudsman i l'Institut Europeu de l'Ombudsman, atès que l'ombudsman de Renània-Palatinat, Ulrich Galle, és president de l'IEO.

Es va acordar que la millora de la col·laboració entre l'IEO i l'IIO revertiria en l'objectiu d'assolir una organització internacional d'ombudsman més forta a Europa.

b. Participació a l'Assemblea General de l'IEO

El 5 d'octubre de 2009 va tenir lloc, a Florència, l'Assemblea General de l'IEO. El síndic, convidat en qualitat de president (chairman) de l'IIO, va fer una intervenció durant l'assemblea per manifestar la voluntat de l'Institut d'apropar ambdues institucions i va proposar la possibilitat d'una reunió conjunta dels comitès.

Pel que fa als continguts de les conferències, cal destacar la sessió que es va dur a terme sobre les peticions públiques, una anàlisi comparativa entre els models germànic i anglosaxó, i l'aplicació a les oficines d'ombudsman.

c. Reunió amb la protectrice du citoyen du Québec

Arran de la celebració al Quebec del Congrés i l'Assemblea General de l'AOMF, el síndic va aprofitar l'avinentesa per mantenir una reunió amb la protectrice du citoyen du Québec, amb la finalitat d'intercanviar informació i bones pràctiques dutes a terme per ambdues institucions.

Les temàtiques que es van plantejar en la reunió van ser els drets lingüístics i les queixes que es reben, la conveniència i l'aplicació en la tramitació dels expedients de la Carta de serveis, i la pertinença a organitzacions d'ombudsman de caràcter internacional.

d. Reunió amb l'ombudsman d'Ontario

El síndic i l'assessora de gabinet, Judith Macaya, es van desplaçar a Ontario per fer una visita d'estudi a la regió.

Organitzada per l'oficina de l'Ombudsman d'Ontario i pel seu titular, André Marin, la visita es va desglossar en tres parts; en primer lloc, van ser rebuts pel president del Parlament d'Ontario, Steve Peters, amb el qual es va dur a terme una reunió en què es va fer una anàlisi comparada de les relacions que ambdues institucions d'ombudsman, la d'Ontario i la catalana, mantenen amb la cambra.

En segon lloc, l'ombudsman d'Ontario va presentar al síndic la seva oficina i la manera de treballar i va explicar les competències de què disposen i quina és l'organització interna de la institució i els equips que tenen per atendre totes les sol·licituds d'intervenció.

Finalment, es va dur a terme una sessió de treball amb l'equip especialitzat en el programa anomenat Sharpening Your Teeth (esmolant les dents), un programa de formació i d'investigació avançat per a controladors de l'Administració. Gareth Jones i Wendy Ray, responsables del programa, van explicar a l'equip del Síndic tots els passos que es duen a terme en aquests models d'informes.

El síndic i André Marin van aprofitar la trobada per parlar de l'IIO, ja que ambdós formen part de la junta directiva dels respectius continents i, per tant, de l'executiva mundial.

e. Reunió amb l'ombudsman de l'Administració local d'Anglaterra

El síndic, Rafael Ribó, i l'assessora de Gabinet, Judith Macaya, es van reunir a Anglaterra amb l'ombudsman de l'Administració local d'Anglaterra, Tony Redmon. La particularitat d'aquesta institució és que té competències per investigar les qüestions que afecten els diferents municipis de tot Anglaterra.

Durant la reunió es van tractar qüestions que afecten ambdues institucions, en l'àmbit local, i el síndic va explicar la competència de control dels serveis públics d'interès general de què disposa la institució, arran de l'Estatut de 2006, i també els mecanismes que s'articulen per dur-la a terme i la valoració que se'n fa.

f. Conferència a la Universitat d'Estrasburg

El dia 3 de novembre de 2009 va tenir lloc, a Estrasburg, el col·loqui internacional titulat "Administració i llibertats civils sota la influència europea: la funció de l'ombudsman", organitzat per Valérie Michel i per Patrick Wachsmann, professors de dret públic de la Universitat d'Estrasburg.

Al col·loqui, hi van participar Alex Brenninkmeijer, ombudsman nacional d'Holanda, Jean Paul Delevoye, médiateur de la República Francesa, Marc Fischbach, ombudsman del Gran Ducat de Luxemburg, i Rafael Ribó, síndic de greuges de Catalunya. A la taula rodona es van exposar les experiències de les diferents institucions sobre les influències europees en les propostes de reforma del funcionament de l'Administració i de la protecció de les llibertats i les influències europees.

1.10. Visita a Nacions Unides, a la representació espanyola

Amb la finalitat de reunir la màxima informació per avançar en el reconeixement per part de Nacions Unides de l'IIO com una organització membre, es va mantenir una reunió amb la Representació Permanent d'Espanya a Nacions Unides.

El síndic va ser rebut per l'ambaixador representant permanent adjunt, Roman Oyarzun, i per la consellera d'afers humanitaris, Ana Paredes.

La informació del procés de reconeixement com a organització membre que es va obtenir durant la reunió va ser presentada a la Junta de l'IIO a Viena, que va tenir lloc el mes de novembre.

1.11. Visita d'estudi a Washington i Nova York sobre la Llei americana d'accés a la informació pública

Del 13 al 21 d'octubre, Maria Jesús Larios, directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, va participar en una visita d'estudi a Washington i Nova York sobre la Llei americana d'accés a la informació pública i els diversos mecanismes que tenen a l'abast la societat civil i els mitjans de comunicació per accedir a la informació pública, organitzada per l'Arxiu Nacional de Seguretat de la Universitat de George Washington i finançada per l'Ambaixada dels EUA a Espanya.

La visita d'estudi estava adreçada a professionals de l'àmbit governamental, institucional, universitari i periodístic, amb l'objectiu principal de donar a conèixer el funcionament del dret a la informació als EUA. A més, durant la visita es van poder abordar qüestions de caràcter més general relacionades amb aquest dret: la participació i el control del govern per part dels ciutadans.

L'interès i l'aprofitament del viatge per a la institució del Síndic de Greuges és remarcable, ja que les recomanacions trameses pel Síndic a les administracions públiques, reflectides en els últims informes presentats al Parlament, posen de manifest les dificultats dels ciutadans per accedir a la informació. Així, els coneixements assolits per mitjà de la visita d'estudi són útils, a fi de donar pautes per tractar aquesta qüestió.

Algunes de les institucions americanes visitades van ser: l'Arxiu de Seguretat Nacional, l'Oficina d'Informació i Privacitat del Departament de Justícia, l'Oficina de la Llei d'accés a la informació del Departament d'Estat, l'Administració d'Arxius i Documents Nacionals, el Centre d'Informació sobre Privacitat Electrònica i la Comissió per un Govern Obert, entre d'altres.

2. Àmbit estatal

2.1. Trobades de defensors en l'àmbit estatal

a. Jornades de coordinació de defensors autonòmics i estatal a Sevilla i tallers previs

Els defensors autonòmics i el defensor del poble de l'Estat es reuneixen cada any amb motiu de les Jornades de Coordinació. La trobada aplega els tretze defensors autonòmics existents i l'estatal.

Enguany, la 24a edició de les jornades va tenir lloc del 19 al 21 d'octubre a Sevilla, organitzada pel defensor del poble andalús, José Chamizo.

El tema monogràfic de discussió durant les jornades va ser la protecció dels drets de la ciutadania derivats de l'aplicació de les noves tecnologies (TIC).

Es van organitzar quatre tallers amb caràcter previ a les jornades: un sobre els drets relatius a l'accés i la utilització de les TIC, a Barcelona, el dia 15 de maig; un sobre les TIC i els serveis socials, a Albacete, el 18 de maig; un sobre l'accés electrònic als serveis públics, a Santiago de Compostel·la, el 21 de maig i, finalment, un altre sobre les TIC a les institucions de defensors.

Al taller de Barcelona, organitzat pel Síndic, hi van participar, per part de la institució amfitriona, d'una banda, les assessores Núria Pernas, Núria Sala, Sílvia Vèrnia i Montse Cusó, i l'assesor Eugeni Castelló, i de l'altra, els directors de les àrees d'Ordenació del Territori i Serveis Socials, Matias Vives i Maria Jesús Larios, respectivament, i la secretària general, Pilar Figueras.

Al taller d'Albacete, organitzat pel Defensor del Poble de Castella-la Manxa, hi va prendre part l'assessora Montse Cusó.

Al taller de Santiago de Compostel·la, organitzat pel Valedor do Pobo, hi va intervenir l'assessora Sílvia Vèrnia. Finalment, la secretària general, Pilar Figueras, va participar a Oviedo al taller organitzat per la Procuradora General d'Astúries.

A les Jornades de Coordinació a Sevilla es va poder comptar amb la presència del síndic, l'adjunta, l'adjunt per la defensa dels drets dels infants, la secretària general, el director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, la directora de Comunicació, l'assessora de Gabinet i tres assessors (Eugeni Castelló, Montse Cusó i Sílvia Vèrnia).

La inauguració de les jornades va ser a càrrec del president de la Junta d'Andalusia, José Antonio Griñán; de la presidenta del Parlament d'Andalusia, Fuensanta Coves Botella; del defensor del poble, Enrique Múgica Herzog, i del defensor del poble andalús, José Chamizo de la Rubia.

Es van dur terme quatre taules rodones, amb els mateixos títols que els tallers previs, per aportar més informació i debat, a les quals es van convidar experts i persones d'importància rellevant per al sector. El síndic va presentar i moderar la primera taula rodona sobre les conclusions del primer taller: "Drets de la ciutadania sobre l'accés i la utilització de les TIC".

Finalment, a la taula rodona sobre el taller quart, sobre l'aplicació de les TIC a les institucions de defensors, hi van participar el defensor del poble andalús, José Chamizo de la Rubia; la secretària general del Defensor del Poble, María del Mar España Martí, i el síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó. La taula va ser moderada per la procuradora general del Principat d'Astúries, Maria Antonia Fernández Felguerosa.

Es pot destacar, per la seva originalitat, la iniciativa que es va dur a terme a Còrdova, la qual girava al voltant dels menors i les noves tecnologies. Així, es va fer una sessió amb els membres de l'e-Foro de Menores del Defensor del Pueblo Andaluz, i es va connectar per videoconferència amb infants de les comunitats autònomes d'Astúries, Castella-la Manxa, Galícia, Madrid i Catalunya. Des de Catalunya hi va participar una noia membre del Consell Assessor Jove del Síndic de Greuges de Catalunya.

El dia 21 es va dur a terme, a la seu del Defensor del Poble Andalús, la reunió de titulars i l'aprovació de les conclusions de les jornades (document que es pot consultar a l'adreça: http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=23).

b. XX aniversari de l'Ararteko

La institució de l'Ararteko va celebrar el seu 20è aniversari amb l'organització de diversos actes en els quals van prendre part representants de la resta de defensories de l'Estat.

El dia 17 de juny de 2009 es va dur a terme l'acte central de la celebració, al Museu Artium, de Vitòria-Gasteiz. L'acte, presidit pel lehendakari, Patxi López, i la presidenta del Parlament d'Euskadi, Arantza Quiroga, va comptar amb la presència de la majoria de titulars de les institucions anàlogues de les diferents comunitats autònomes i del Defensor del Poble.

Així, el 19 de maig, Xavier Bonal, adjunt al síndic per a la defensa dels drets dels infants, en el marc de les jornades que van tenir lloc a Bilbao dedicades als reptes de les polítiques públiques en una democràcia avançada, va participar en una ponència sobre el dret a l'educació.

c. XXV aniversari del Valedor do Pobo

El 22 i el 23 de juny es van celebrar les jornades del 25è aniversari de la Llei del Valedor do Pobo a Santiago de Compostel·la, amb el lema "Creant un espai per a la defensa dels drets".

Després d'una conferència inaugural pronunciada per Roberto L. Blanco Valdés, catedràtic de Dret Constitucional de la Universitat de Santiago de Compostel·la, es van dur a terme dues taules

rodones, una amb el títol "La funció constitucional de defensa del poble vint-i-cinc anys després: de l'emergència a la consolidació" –en què el síndic fou convidat a participar– i l'altra, amb el títol "Els defensors del poble entre la política i el dret: la resposta a la seva actuació dels ciutadans, partits i institucions".

d. Jornades organitzades pel Defensor del Poble de Castella-la Manxa sobre la protecció de dades de caràcter personal

El 6 i el 7 d'octubre de 2009 el síndic va participar, a Toledo, a les jornades organitzades pel Defensor del Poble de Castella-la Manxa i l'Escola d'Administració Regional, titulades "La tutela del dret a la protecció de dades de caràcter personal". A les jornades també hi van assistir l'assessor Eugeni Castelló i l'assessora Judith Macaya. Les jornades anaven destinades al personal al servei de totes les administracions públiques implantades a la comunitat autònoma i de les defensories del poble.

Després de diverses ponències d'experts sobre els drets i els deures en matèria de protecció de dades, es van dur a terme dues taules rodones: la primera, sobre l'aplicació pràctica de la protecció de dades de caràcter personal, i la segona, sobre les defensories del poble i la tutela del dret fonamental a la protecció de dades de caràcter personal. El síndic va intervenir en aquesta segona taula rodona, juntament amb el defensor del poble andalús, el defensor del poble de Navarra, el defensor del poble de Castella-la Manxa i l'adjunt al defensor del poble d'Espanya.

e. Jornada d'intercanvi amb el Defensor del Poble

El dia 6 d'agost el síndic, acompanyat de la secretària general, Pilar Figueras; l'assessora de Gabinet, Judith Macaya, i la responsable d'organització i processos, Ruth Cortés, es va desplaçar a la seu del Defensor del Poble, a Madrid, per dur a terme una jornada d'intercanvi. Allà, en representació del defensor del poble, el van rebre la secretària general de la institució, María del Mar España, els assessors responsables de les àrees d'informàtica i estudis i modernització, Luís Botija i Francisco Vírseda, l'assessor del Gabinet del Defensor del Poble, Rafael Muguruza, i l'assessora tècnica de l'Àrea d'Informàtica, Araceli Bordes.

La sessió de treball va girar al voltant de les bones pràctiques a Internet, intranet i el programa que s'utilitza a la institució del Defensor del Poble, anomenat GEX3, per a la tramitació de queixes, i també el desenvolupament de la seva intranet o la metodologia que s'utilitza per a l'elaboració de l'informe anual a través d'aquestes tecnologies.

f. Jornades en l'àmbit dels drets dels infants

Xavier Bonal, adjunt al síndic per a la defensa dels drets dels infants, ha participat durant l'any en diverses jornades d'àmbit estatal dedicades a aquesta temàtica.

Així, el dia 14 de gener, a Sevilla, va intervenir, juntament amb l'ararteko, a la taula rodona dedicada a la protecció del menor a Espanya, en el marc de les jornades de protecció del menor a Espanya i Marroc, organitzades per la fundació andalusa Tres Culturas.

Del 13 al 17 de juliol la institució va ser convidada a participar al curs "La protecció dels drets dels menors amb trastorns de conducta i en situació de dificultat social", organitzat pel Defensor del Poble a la Universidat Complutense de Madrid, en el marc dels cursos d'estiu d'El Escorial. Xavier Bonal va intervenir-hi amb una ponència amb el títol "La protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya".

El dia 9 d'octubre, a les III Jornades sobre acollida i adopció nacional i internacional organitzades a Gijón per l'Associació Asturiana d'Adoptants, va presentar la ponència titulada "Una visió a la protecció de la infància".

El 20 de novembre de 2009 el Consell Insular de Menorca va organitzar les V Jornades d'Educació Infantil de Menorca. Xavier Bonal hi va pronunciar la conferència titulada "El dret a l'educació en la primera infància".

Finalment, juntament amb representants d'altres defensories, va assistir a la taula de diàleg amb els defensors del poble i del menor de les comunitats autònomes d'Espanya sobre l'ús segur i responsable de les TIC per part dels menors, que va organitzar a Madrid, el dia 30 de novembre, el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç.

3. Àmbit local

3.1. El Síndic i els defensors locals

A l'informe de l'any 2004 s'explicava que s'havia iniciat la signatura de convenis de col·laboració amb els diversos defensors locals de Catalunya (20 de desembre, a Manlleu), ja que calia establir les bases de col·laboració necessària per assegurar al conjunt de la

ciutadania la resolució ràpida i eficaç de les seves queixes i, alhora, cooperar en les actuacions d'ofici en l'àmbit municipal.

Aquests convenis, que s'han anat signant de llavors ençà amb altres defensors locals de ciutats i pobles que han decidit de crear la figura posteriorment a aquella data, incorporen un seguit de principis inspiradors de les relacions entre les parts que convé avaluar, un cop transcorreguts cinc anys d'aquella primera signatura, amb vista al futur.

- La independència de cada una de les institucions pel que fa a la gestió de les queixes de la seva competència, atesa la inexistència de cap relació de jerarquia ni de dependència orgànica o funcional entre elles.

Aquest principi s'ha complert a bastament, tant pel que fa a la posició davant els ajuntaments com entre síndics i defensors. Tant és així que quan alguna persona interessada, no plenament d'acord amb l'actuació del seu defensor local, s'ha adreçat al Síndic, a manera de "segona instància", la queixa s'ha resolt des del consens amb el defensor local, de manera que els drets de la persona interessada han quedat plenament garantits i s'ha preservat la independència de les dues institucions.

- La col·laboració entre les institucions en tots els seus àmbits d'actuació, per donar més força als síndics i els defensors locals, i millorar, alhora, les actuacions de proximitat del Síndic de Greuges de Catalunya.

Enguany aquesta col·laboració s'ha concretat, entre altres aspectes, en la publicació d'un document de treball de la Diputació de Barcelona (Síndics, defensors de la ciutadania), en el qual han col·laborat àmpliament la institució del Síndic i els defensors locals.

- El respecte envers la voluntat dels ciutadans signants d'un greuge referit a l'àmbit municipal, amb relació a la seva tramitació per una institució o l'altra. A aquest efecte, els signants d'una queixa davant del Síndic de Greuges de Catalunya han de ser degudament informats de la possibilitat de presentar la queixa davant del síndic o defensor local.

Pel que fa al Síndic, aquest sistema operatiu s'ha respectat escrupolosament, de manera que s'ha deixat al ciutadà la darrera paraula per optar per una institució o una altra. Tot i així, algunes persones que s'assabenten de l'existència del defensor local quan reben la carta del Síndic de Greuges, opten per demanar a aquesta institució que la tramiti, tot i que, alhora, presenten la queixa al defensor local, la qual cosa genera una duplicitat de procediments que no ajuda gens aquestes institucions ni l'ajuntament afectat per la queixa.

Per tant, caldrà cercar fórmules respectuoses amb la protecció de dades personals que facin difícil, o bé impossible, aquesta duplicitat.

- La informació als síndics i els defensors locals de les queixes tramitades pel Síndic de Greuges de Catalunya que afectin el seu municipi, respectant les degudes garanties legals. De manera semblant, el Síndic de Greuges de Catalunya pot demanar als síndics i els defensors locals informació sobre els greuges que tramiten i les seves conclusions en els casos que siguin d'interès comú.

L'aplicació pràctica d'aquest principi ha portat a reunions bilaterals entre el síndic i els defensors locals que ho han sol·licitat per intercanviar opinions i resolucions sobre temes d'interès local.

- La tramesa ràpida dels greuges referits a administracions diferents de la municipal cap al Síndic de Greuges de Catalunya, quan la queixa s'hagi presentat davant els diferents síndics i defensors locals. En aquests casos, els síndics i defensors locals poden incorporar un informe propi per col·laborar en la tramitació i la resolució de la queixa pel Síndic de Greuges de Catalunya.

Aquest principi del conveni és clarament millorable. Són molt pocs els defensors locals que trameten al Síndic queixes referides a administracions diferents de la municipal, i molt menys els que ho fan amb un informe propi.

- El suport del Síndic de Greuges de Catalunya cap als síndics i defensors locals, en tot el que té a veure amb la seva formació, l'assessorament jurídic, l'exercici de les seves competències i el treball en xarxa, amb la realització de les reunions conjuntes que siguin necessàries.

- La participació dels síndics i els defensors locals en la capacitat d'iniciativa normativa que la llei reconeix al Síndic de Greuges de Catalunya, amb propostes de promoció normativa.

És un aspecte que caldrà millorar. Durant l'any 2009 no s'ha rebut cap proposta concreta de promoció normativa, malgrat un parell de suggeriments que es poden concretar en iniciatives de canvi normatiu durant l'any 2010.

- La promoció de les actuacions legislatives i pressupostàries necessàries per garantir la independència

i la suficiència financera dels síndics i els defensors locals.

- L'ajuda a la divulgació i l'extensió de la figura del síndic o el defensor local al conjunt dels municipis de Catalunya.

Durant aquest exercici 2009 alguns assessors del Síndic han participat en trobades, jornades, col·loquis i altres vies de formació de defensors i/o divulgació de la seva figura, a instància d'alguns defensors locals, als seus municipis, amb la plena satisfacció d'ambdues parts.

D'altra banda, el síndic va organitzar una jornada de treball (Barcelona, 21 de maig), amb tots dels defensors locals de Catalunya, centrada en aspectes relacionats amb l'aplicació de la Llei de la dependència (en l'àmbit municipal), la problemàtica acústica en el nou marc legal ambiental i el capteniment de les policies locals relacionat amb la tipologia de les queixes.

Igualment, col·laboradors del síndic van assistir al II Taller de Formació del FòrumSD (Barcelona, 29 d'abril), sobre procediment sancionador en matèria de trànsit, i a les IV Jornades de Formació de Defensors Locals (Girona, 19 i 20 de novembre), en què es va parlar de l'Administració electrònica, del concepte de bones pràctiques administratives i de la mediació en l'àmbit local.

Així mateix, el director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals del Síndic, en representació de la institució, va assistir a la cloenda de la XI Trobada – Assemblea del FòrumSD (Sant Boi de Llobregat, 26 de febrer).

3.2. Els convenis de visions singulars de supervisió

L'any 2008 el Síndic de Greuges va iniciar la supervisió singular de determinats municipis. Aquesta pràctica, derivada dels convenis subscrits amb les diputacions de Barcelona, Girona, Lleida i amb l'Associació Catalana de Muncipis i Comarques i la Federació de Municipis de Catalunya, va portar els ajuntaments de Sant Adrià de Besòs, Castellar del Vallès, Sant Sadurní d'Anoia i Cubelles a subscriure, a l'ensems, un conveni amb el Síndic per fer possible aquesta singularitat.

El que estableixen aquests convenis és un mecanisme de procediment de més celeritat en la tramitació de les queixes; uns canals de més proximitat amb els ajuntaments respectius; la possibilitat d'atenció presencial a les persones que ho desitgin al mateix municipi; la instal·lació d'una bústia al mateix ajuntament per dipositar-hi queixes que el Síndic anirà recollint, i també els enllaços corresponents des de la web del municipi; l'elaboració d'un informe anual que reculli tota la activitat del Síndic pel que fa als àmbits propis de l'ajuntament, així com les consultes rebudes per part dels seus ciutadans relatives a aspectes diferents dels de l'àmbit municipal; la possibilitat d'activitat mediadora sempre que les parts hi estiguin d'acord i es consideri oportú, i la creació d'una comissió mixta per tractar els problemes relacionats amb aquesta supervisió de drets encomanada al Síndic.

Durant aquest 2009 s'ha signat el conveni marc amb la Diputació de Tarragona i convenis municipals amb els ajuntaments de Cardedeu, Sant Pere de Ribes, Barberà del Vallès i Canet de Mar. Així mateix, en data 31 de desembre, dia de tancament de l'informe, els consells plenaris dels ajuntaments de Tàrrega, Esparreguera, Matadepera i Roses havien acordat de subscriure el conveni esmentat i només resta signar-lo.

Al web del Síndic es poden veure el quatre primers informes anuals, corresponents als quatre ajuntaments que van subscriure el conveni durant l'any 2008. A partir de l'abril de 2010, s'hi podran trobar els informes dels vuit municipis que tenien subscrit el conveni en data 31 de desembre.

Aquests convenis preveuen, entre d'altres, que el síndic vagi amb més assiduïdat al municipi per comprovar, sobre el terreny, l'abast de les problemàtiques detectades en algunes queixes. També pot traslladar als municipis amb qui s'hagi signat el conveni personal de la institució perquè s'entrevisti amb les persones o les entiats que ho sol·licitin. Per la seva banda, i com a obligació de tipus material, els ajuntaments han de facilitar un local al Síndic per instal·lar-s'hi. Quant a la tramitació dels expedients, els ajuntaments han de facilitar al Síndic tota la informació que sol·liciti amb relació a queixes en tramitació.

Finalment, val a dir que el funcionament general dels convenis és més que satisfactori, malgrat que amb alguns ajuntaments no es compleixen al 100% els terminis de resposta a les peticions del Síndic, la qual cosa es farà avinent en els informes singularitzats respectius.

En compliment d'aquests punts del conveni ha fet que durant el 2009 l'oficina del Síndic s'hagi desplaçat a la majoria de municipis que el van signar. Així s'han rebut visites a Sant Sadurní d'Anoia (16 de febrer i 5 de novembre), Cubelles (12 de març i 3 de desembre), Sant Adrià de Besòs (17 de setembre), Cardedeu (6 d'octubre), Castellar del Vallès (15 d'octubre), Barberà del Vallès (10 de desembre) i Sant Pere de Ribes (16 de desembre).

26 de febrer 2009, Sant Sadurní d'Anoia

Es van rebre les visites en un local situat a la plaça Joan Casanovas. L'equip del Síndic va rebre 24 visites, que van representar 6 queixes i 18 consultes. De les 24 visites, 17 van ser de veïns de Sant Sadurní, que van presentar 2 queixes contra l'Ajuntament.

La temàtica de les queixes presentades i les consultes fetes va ser molt variada com ara la manca de resposta de les administracions o les problemàtiques relacionades amb el desplegament de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones en situació de dependència; l'àmbit del règim jurídic d'estrangeria; el consum, principalment amb temes relacionats amb el subministrament d'aigua; sorolls i qüestions de caràcter tributari.

12 de març 2009, Cubelles

L'Oficina de Participació i Informació Ciutadana (OPIC) va ser el local on l'equip del Síndic va rebre les visites. En total van ser 13 visites, que van generar 8 queixes (4 contra l'Ajuntament) i 5 consultes. La temàtica de les queixes presentades va versar sobre sorolls, manca de resposta de l'Administració i urbanisme, entre d'altres. De les 13 visites, només en tres casos les persones afectades no eren veïnes de Cubelles, sinó d'altres poblacions del Garraf.

El desplaçament va servir també perquè el director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, Matias Vives, fes la presentació de l'exposició divulgativa del Síndic "Obrim portes als drets", que es va exposar a les dependències de la mateixa OPIC durant deu dies.

17 de setembre 2009, Sant Adrià de Besòs

Es van atendre les persones al casal cultural, on es van rebre 23 visites que es van materialitzar en 14 queixes (6 de les quals contra l'Ajuntament) i 9 consultes. Les temàtiques exposades van fer referència a aspectes tributaris, molèsties per sorolls, adjudicació de places escolars, urbanisme i serveis socials. En tots els casos les persones que es van adreçar al Síndic eren veïnes de Sant Adrià.

6 d'octubre 2009, Cardedeu

Durant tot el dia els assessors del Síndic van rebre les persones a la Vil·la Paquita. En total van ser 33 visites, que van generar 23 queixes i 13 consultes. Alguns temes relacionats amb l'urbanisme van ser els més exposats. També es van presentar queixes i consultes sobre altres problemàtiques relacionades amb l'educació, la sanitat, l'habitatge, els serveis socials, etc. De les 23 queixes presentades, 9 eren contra l'Ajuntament.

15 d'octubre de 2009, Castellar del Vallès

Es van recollir 23 queixes i 22 consultes en les 39 visites que van atendre les assessores del Síndic a Ca l'Alberola. Les temàtiques relacionades amb serveis socials, retards en la tramitació de la Llei de dependència, educació, multes de trànsit, consum, urbanisme van ser les més exposades. De les 23 queixes rebudes, 14 eren contra l'Ajuntament de Castellar.

5 de novembre de 2009, Sant Sadurní d'Anoia

En la segona visita de l'any a Sant Sadurní, es van rebre 21 visites, que es van materialitzar en 7 queixes i 14 consultes. De les 7 queixes presentades només 1 feia referència a l'Ajuntament de Sant Sadurní i, de les 21 visites, n'hi va haver 7 de persones no residents al municipi. Urbanisme i serveis socials van ser els dos temes més exposats, tot i que també es van explicar problemàtiques relacionades, entre d'altres, amb la sanitat, els sorolls, les multes de trànsit i l'àmbit tributari.

3 de desembre de 2009, Cubelles

En el segon desplaçament de l'any de l'oficina del Síndic a Cubelles, els assessors del Síndic van rebre 6 queixes i 6 consultes de les 11 visites que van atendre. De les 6 queixes presentades, 5 feien referència a l'Ajuntament de Cubelles. Els temes de les queixes i les consultes van ser, entre d'altres, la manca de resposta, el cobrament de taxes, l'accessibilitat o qüestions de l'àmbit de l'educació.

10 de desembre de 2009, Barberà del Vallès

La primera visita a Barberà del Vallès, després de la signatura del conveni entre l'Ajuntament i el Síndic, va acabar amb un balanç de 34 visites rebudes, amb 12 queixes i 22 consultes. Es van rebre les persones a la Torre d'en Gorgs, seu de Barberà Promoció Econòmica. De les 12 queixes presentades, 3 tenien com a administració afectada l'Ajuntament de Barberà. La manca de pediatres al CAP, els retards en la Llei de la dependència i les problemàtiques d'ensenyament, urbanisme i consum van ser els temes de les queixes presentades.

16 de desembre de 2009, Sant Pere de Ribes

Les característiques geogràfiques d'aquest municipi, amb dos grans nuclis de població separats, van portar el Síndic a oferir dos punts d'atenció. Així, es van atendre les persones al centre cívic l'Espai de Roquetes i a la sala cultural l'Escorxador de Ribes. En total es van atendre 29 vistes, que van generar 19 consultes i 11 queixes, 7 de les quals eren contra l'Ajuntament. Urbanisme, sanitat, multes de trànsit, taxes municipals van ser els temes d'algunes de les queixes i les consultes formulades.

3.3. Proòm dera Val d'Aran

El 16 de juny de 2009, el síndic d'Aran i el síndic de greuges de Catalunya van signar un conveni de col·laboració per garantir els drets de les persones en l'àmbit de l'Aran, amb la voluntat d'assolir la màxima eficiència, de combinar la proximitat amb la seguretat i de singularitzar la figura del síndic de greuges en la realitat occitana.

Aquesta singularització comporta, entre altres aspectes, que quan el Síndic de Greuges de Catalunya supervisi les diverses administracions d'aquella zona, adopti el nom de Pròom dera Val d'Aran; que hi faci desplaçaments periòdics per atendre les persones de la vall; que emeti anualment un informe específic de consultes i de queixes, i que atengui en aranès les persones que s'adrecin a la seu de la institució i ho sol·licitin.

Així mateix, el conveni vol ser un reconeixement de l'Aran com a realitat dotada d'identitat cultural, històrica, geogràfica i lingüística; del Conselh Generau i de la resta d'institucions que li són pròpies. Com a tal, el Pròom pot rebre queixes del Conselh Generau que tinguin a veure amb les seves competències i amb relació al Govern de la Generalitat o a qualsevol dels seus departaments.

Fruit del conveni, la institució va fer un primer desplaçament a Vielha, el dia 29 d'octubre de 2009, durant el qual, al CEIP Garona, es van rebre 13 visites que es van materialitzar en 7 queixes i 6 consultes. Els sorolls, la funció pública o la infància van ser algunes de les temàtiques exposades en les queixes. De les 7 queixes presentades, només 3 feien referència a administracions de l'Aran. Els membres de l'equip del Síndic també van aprofitar el desplaçament a la Val d'Aran per visitar alguns indrets que estaven relacionats amb algunes queixes en tramitació.

3.4. El Síndic i els defensors universitaris

Durant l'any 2009, el Síndic ha continuat aplicant el conveni subscrit amb els de síndics universitaris de Catalunya. En aplicació del conveni, les persones que s'adrecen a la institució, i quan es tracta d'un assumpte relatiu a l'àmbit universitari i de competència de l'Administració universitària, són informades de la possibilitat de presentar la queixa davant el defensor universitari. D'altra banda, els defensors universitaris trameten al Síndic, després de l'autorització de l'interessat, tot el que faci referència a altres administracions.

Enguany s'ha signat el conveni de col.laboració amb el síndic de greuges de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Josep Coll, que permetrà estrènyer el vincle entre ambdues institucions per defensar millor els drets i les llibertats de la comunitat universitària. De la mateixa manera que en els convenis anteriorment subscrits, els dos defensors podran intercanviar-se informació, tot respectant les degudes garanties legals, sobre queixes tramitades que siguin d'interès comú.

Aquest any el síndic i el personal de la institució que treballa en aquesta àrea van assistir a la Trobada de Síndics i Defensors Universitaris de la Xarxa Vives d'Universitats, que va tenir lloc a València, on un cop més es va palesar la bona entesa i la col·laboració d'aquests defensors amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

En aquesta trobada, en què van participar síndics i defensors de l'Espai Lluís Vives, que agrupa vint universitats dels diferents territoris de parla catalana, es van tractar diversos temes d'interès comú i es va mostrar, amb caràcter general, la preocupació dels defensors davant els problemes que es poden derivar de la implantació de nous graus i màsters, la transició de titulacions, i la conciliació entre l'estudi i el treball, entre d'altres.

Els síndics i els defensors universitaris van expressar el seu desig i la seva confiança que els equips rectorals sàpiguen aplicar amb equitat les normes emanades del pla Bolonya.

D. ACTIVITATS DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL

1. Introducció 475

2. Establiment de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia, en particular a la regió de Vojvodina 475

2.1 Posada en funcionament del servei del torn d'ofici 476

2.2 Tallers de seguiment dels serveis d'orientació jurídica i del torn d'ofici 477

2.3 Roda de premsa de presentació de resultats i dades estadístiques del projecte durant l'any 2008 i 2009 477

3. Projecte conjunt amb l'OSCE (Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa) per donar suport a l'Ombudsman de Sèrbia en les àrees d'infància i de persones privades de llibertat 477

3.1. Visita d'estudi al Síndic de les àrees d'infància i de persones privades de llibertat 478

3.2. Sessions de treball a Sèrbia 478

4. Visita institucional a Sèrbia i a Bòsnia i Hercegovina d'una delegació del Síndic de Greuges i del Parlament de Catalunya 479

5. Participació en activitats organitzades per altres institucions 480

5.1 Taller a Atenes (Grècia) sobre medi ambient organitzat per l'Ombudsman grec en el marc del projecte Eunomia 480

5.2 Reunió inicial a Belgrad (Sèrbia) del projecte Twinning amb l'Ombudsman de Sèrbia, liderat pels ombudsman grec i holandès 480

1. Introducció

El Síndic de Greuges de Catalunya continua desenvolupant una tasca de cooperació internacional i destina part del seu personal i del seu pressupost a dur a terme projectes de cooperació internacional, atesa la voluntat de contribuir a la construcció d'una comunitat internacional més segura, justa i solidària. Aquesta contribució econòmica ha anat augmentant progressivament fins a situar-se actualment per sobre del 0,7% del seu pressupost anual. A més, disposa dels recursos de l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD), l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional per al Desenvolupament (AECID) i algunes organitzacions internacionals, com ara la Missió de l'OSCE (Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa) a Sèrbia, que cofinancen els seus projectes.

Amb aquesta tasca, el Síndic pretén contribuir a l'enfortiment de l'estat de dret, l'Administració de justícia, i la promoció i la defensa dels drets humans en altres països per mitjà de projectes específics, visites d'estudi d'intercanvi, seminaris de formació, taules rodones, conferències i assessorament tècnic continuat a institucions públiques d'altres països.

L'activitat de cooperació del Síndic s'ha desenvolupat bàsicament als Balcans, especialment a Bòsnia i Hercegovina i a Sèrbia, on ha col·laborat amb institucions d'ombudsman (defensors del poble), parlamentaris, jutges, fiscals, advocats i tècnics de l'Administració.

Coincidint amb el desè aniversari de la posada en marxa dels projectes de cooperació, enguany s'ha estat treballant en una publicació divulgativa que recull i presenta la tasca duta a terme en aquest àmbit al llarg d'aquests deu anys. La publicació s'editarà i es divulgarà a principi de l'any 2010.

L'any 2009 els projectes en els quals el Síndic ha treballat són, d'una banda, el d'assistència jurídica gratuïta a Vojvodina (Sèrbia), amb el cofinançament de l'ACCD i l'AECID, i de l'altra, el de suport a l'Ombudsman de Sèrbia en les àrees d'infància i de persones privades de llibertat, amb el suport econòmic de la Missió de l'OSCE a Sèrbia i l'AECID.

Així mateix, cal destacar la visita institucional a Sèrbia i a Bòsnia i Hercegovina que una delegació parlamentària de la Comissió del Síndic de Greuges va fer acompanyada de representants del Síndic.

Finalment, el Síndic també ha participat en un projecte d'agermanament (twinning) amb l'Ombudsman serbi, d'abast europeu, liderat pels ombudsman de Grècia i Holanda, i en un taller sobre medi ambient emmarcat en el projecte Eunomia, de l'Ombudsman grec.

Tot seguit es detallen les activitats de cooperació dutes a terme durant l'any 2009.

2. Establiment de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia, en particular a la regió de Vojvodina

Aquest projecte, que es va posar en funcionament l'any 2008 i disposa de fons de l'ACCD (l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament) i de l'AECID (Agència Espanyola de Cooperació Internacional per al Desenvolupament), s'articula sobre la base de dues línies de treball: l'establiment del servei d'orientació jurídica i del torn d'ofici a tot el territori de la província autònoma de Vojvodina, d'una banda, i la contribució a la institucionalització de l'assistència jurídica gratuïta al territori de Sèrbia per mitjà de la sensibilització de les autoritats sèrbies, de l'altra.

Cal recordar que el model d'assistència jurídica gratuïta promogut pel Síndic a Sèrbia està basat en el sistema espanyol i, per tant, està integrat per dos serveis: el d'orientació jurídica i el de torn d'ofici. El primer consisteix a assessorar jurídicament de forma gratuïta tots els ciutadans que s'hi adrecen. El segon permet que les persones que acrediten una manca de recursos econòmics suficients puguin disposar gratuïtament dels serveis d'un advocat davant dels tribunals.

Pel que fa la primera línia de treball, l'establiment dels serveis, cal assenyalar que aquesta acció comporta un avenç respecte a projectes anteriors del Síndic en aquest àmbit. Es fa un salt qualitatiu en dos sentits: assumpció de la responsabilitat de finançament del torn d'ofici per l'Administració de la província autònoma (i ja no per l'Administració municipal) i extensió dels serveis a tota la província.

Així, els catorze serveis d'orientació jurídica oberts a tot Vojvodina, atès el repartiment geogràfic, donen cobertura a tots els ciutadans de Vojvodina.

En aquesta acció a Vojvodina, el Síndic, juntament amb l'ACCD i l'AECID, assumeix el finançament parcial del torn d'ofici, ja que el Consell Executiu de Vojvodina n'és cofinançador. En concret, l'AECID i l'ACCD financen a parts iguals els mil primers expedients de torn d'ofici. Els mil expedients següents els finança el Consell Executiu de Vojvodina. Pel que fa al servei d'orientació jurídica, el

Síndic impulsa l'establiment de serveis, que conviuen amb els ja existents, amb l'objectiu de cobrir suficientment el territori de Vojvodina. Aquests serveis d'orientació jurídica són, en tot cas, finançats pels ajuntaments respectius i prestats, igual que el torn d'ofici, pel Col·legi d'Advocats de Vojvodina. El Síndic es fa càrrec de cobrir amb fons propis les despeses administratives i logístiques derivades del projecte.

El fet que el Consell Executiu sigui responsable del finançament del torn d'ofici comporta que en pugui ser beneficiari qualsevol ciutadà de Vojvodina, amb independència del seu municipi de residència, sempre que compleixi els requisits econòmics necessaris.

L'objectiu global de l'acció és demostrar que el model d'assistència jurídica gratuïta impulsat, des de l'any 2002 fins ara, a diferents punts del territori de Sèrbia i extrapolat més endavant a Vojvodina pot funcionar com un sistema integral aplicat a un territori supramunicipal (Vojvodina), que, a més, en aquest cas, representa un 27% del total de la població de Sèrbia.

Amb la constatació que el model impulsat pel Síndic és vàlid com a sistema integral aplicat a un territori supramunicipal, s'està aconseguint demostrar, a escala reduïda, que el sistema pot funcionar a tot Sèrbia.

Precisament, és en connexió amb aquesta idea que es desenvolupa la segona línea de treball, la contribució a la institucionalització de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia.

En aquest sentit, les coordinadores del projecte han mantingut reunions amb Marko Karadzic, viceministre de Drets Humans, i Dragana Lukic, viceministra d'Integració Europea i Projectes Internacionals del Ministeri de Justícia de Sèrbia, amb l'objectiu d'informar-los de l'evolució del projecte i de la seva possible repercussió en el projecte de llei sobre aquesta matèria que actualment s'està elaborant a Sèrbia.

Marko Karadzic es va mostrar molt interessat a contribuir a donar visibilitat al projecte. Dragana Lukic va destacar que l'aportació del Síndic en l'elaboració de la Llei d'assistència jurídica gratuïta podia ser molt important.

Així mateix, el Síndic ha elaborat un informe sobre la tasca desenvolupada en l'àmbit de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia i l'ha fet arribar, a més de les autoritats referides al paràgraf anterior, a l'Oficina d'Integració a la UE del Govern de Sèrbia, a la seu del Banc Mundial a Sèrbia i a la Conferència Permanent de Ciutats i Municipis de Sèrbia.

2.1 Posada en funcionament del servei del torn d'ofici

Durant l'any 2008 es van obrir tretze serveis d'orientació jurídica a Vojvodina i durant l'any 2009 se n'ha obert un més, en el marc de la primera fase del projecte. La segona fase del projecte va començar amb la posada en funcionament del servei del torn d'ofici, que va tenir lloc durant el segon semestre de l'any 2009.

Prèviament, es va dur a terme una campanya informativa a la població sobre l'imminent establiment del torn d'ofici. El Consell Executiu de Vojvodina es va responsabilitzar de la publicació de cartells, d'anuncis en premsa i d'altres mitjans de comunicació. Cal destacar, com una de les activitats d'aquesta campanya, la roda de premsa que va tenir lloc el dia 12 de març a la ciutat de Novi Sad, a càrrec del síndic, la secretària d'Administració local del Consell Executiu de Vojvodina i el secretari del Col·legi d'Advocats de Vojvodina, en la qual, a més d'anunciar l'inici del torn d'ofici, es va fer un balanç del funcionament dels serveis d'orientació jurídica durant l'any 2008.

> **El síndic anuncia, en roda de premsa a Novi Sad, l'inici del torn d'ofici i fa balanç del funcionament dels serveis d'orientació jurídica**

La posada en funcionament del torn d'ofici a tota la regió de Vojvodina ha comportat la creació de vint comissions de valoració que resolen les sollicituds presentades pels ciutadans que demanen un advocat de torn d'ofici.

Els formularis de sol·licitud es poden recollir als serveis d'orientació jurídica i als ajuntaments de Vojvodina i, un cop emplenats, s'han de presentar, juntament amb la documentació acreditativa de la seva situació econòmica, a un dels vint ajuntaments que són seu d'una comissió de valoració.

Aquestes comissions estan formades per representants del Col·legi d'Advocats i de l'Administració, i decideixen la designació d'un advocat d'ofici,

tret que el sol·licitant superi el topall màxim d'ingressos fixat per l'Administració o que la seva pretensió sigui manifestament insostenible davant els tribunals, és a dir, que no tingui fonaments jurídics que la facin viable davant els tribunals.

2.2 Tallers de seguiment dels serveis d'orientació jurídica i del torn d'ofici

El mes de juliol i el mes de novembre les coordinadores del projecte, juntament amb les persones responsables del projecte per part del Consell Executiu de Vojvodina i el Col·legi d'Advocats de Vojvodina, van organitzar, a Novi Sad, uns tallers de seguiment dels serveis d'orientació jurídica i del torn d'ofici adreçats als advocats i al personal de l'Administració implicats en la prestació de tots dos serveis.

Els tallers van servir per detectar possibles disfuncions en la prestació dels serveis i, en concret, pel que fa al torn d'ofici, per formar les comissions de valoració sobre el procediment que s'ha de seguir.

2.3 Roda de premsa de presentació de resultats i dades estadístiques del projecte durant l'any 2008 i 2009

El dia 11 de desembre, Laura Díez, adjunta al síndic, va participar a la roda de premsa que va tenir lloc a la capital de Vojvodina, Novi Sad, per donar a conèixer els resultats assolits fins llavors amb el projecte i presentar les dades estadístiques del servei d'orientació jurídica corresponent als anys 2008 i 2009 i les del torn d'ofici de l'any 2009.

Laura Díez va destacar l'avenç qualitatiu que representava aquest projecte, atès el seu caràcter supramunicipal i el seu abast global a tot el territori de Vojvodina. També va subratllar la sostenibilitat com a aspecte clau del projecte, en la mesura que en quedava garantida la permanència en el temps, ja que els costos són assumits per l'Administració sèrbia. Això fa que es pugui parlar ja d'un sistema establert en lloc d'un projecte.

La roda de premsa es va fer a la seu del Consell Executiu de Vojvodina i també hi van prendre part representants del Consell Executiu i del Col·legi d'Advocats de Vojvodina. Durant la roda de premsa es va distribuir un dossier amb les dades estadístiques del projecte.

Cal destacar que, durant l'any 2008 i fins el mes d'octubre de 2009, s'havien atès als serveis d'orientació jurídica dels catorze ajuntaments participants 2.211 persones, el 57% de les quals eren dones. De la totalitat de persones ateses, el grup més nombrós, el 41%, eren desocupats.

Quant a les matèries, es va concloure que el 40% dels casos sobre els quals es va assessorar als serveis d'orientació pertanyien a la jurisdicció civil.

En relació amb el torn d'ofici, de les 311 sol·licituds d'assistència lletrada gratuïta acceptades i tramitades del 4 de maig al 30 d'octubre a tot Vojvodina, el 66% van ser presentades per dones. El 78% del total de les sol·licituds van ser presentades per desocupats.

Els casos tramitats per mitjà del torn d'ofici van ser majoritàriament de la jurisdicció civil (77%). La següent jurisdicció amb nombre de casos (12%) va ser la laboral.

> **Des de l'inici del projecte 2.211 persones han estat ateses i en mig any s'han tramitat 311 sol·licituds de torn d'ofici**

Gràcies a aquest projecte, Vojvodina disposa d'un sistema global d'assistència jurídica gratuïta, coordinat, coherent, econòmicament sostenible i sufragat amb fons públics. Val a dir que l'experiència de Vojvodina aporta una base sòlida per a l'establiment d'un sistema de justícia gratuïta a tot Sèrbia.

3. Projecte conjunt amb l'OSCE (Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa) per donar suport a l'Ombudsman de Sèrbia en les àrees d'infància i de persones privades de llibertat

En l'*Informe anual al Parlament 2008* es va exposar la tasca duta a terme aquell any en el marc d'un primer projecte de suport a l'Ombudsman de Sèrbia, que va comportar que el Síndic fos el primer ombudsman, en l'àmbit internacional, a oferir un suport integral a la institució homòloga sèrbia.

Com a conseqüència dels bons resultats aconseguits amb aquella iniciativa, l'11 de maig de 2009, el Síndic i la Missió de l'OSCE a Sèrbia van signar un altre memoràndum d'entesa, amb l'objectiu de reforçar dues àrees concretes de la institució sèrbia, la dedi-

cada a les persones privades de llibertat i la dels drets dels infants.

El projecte, que està previst que s'executi fins al setembre de 2010 amb el cofinançament de l'AECID (Agència Espanyola de Cooperació Internacional per al Desenvolupament), preveu visites d'estudi a Catalunya i reunions de treball a Sèrbia, amb l'objectiu d'aconseguir els següents resultats concrets: web especialitzada de l'Ombudsman per a infants i joves, material divulgatiu per a estudiants de primària i secundària, normes internes de procediment per aplicar en la supervisió *in situ* de llocs on es troben persones privades de llibertat, un document estratègic de campanya adreçat a persones privades de llibertat i una estratègia general de comunicació.

> **El Síndic i l'OSCE han signat un nou memoràndum d'entesa per enfortir les àrees d'infància i de persones privades de llibertat de l'Ombudsman de Sèrbia**

3.1. Visita d'estudi al Síndic de les àrees d'infància i de persones privades de llibertat

Del 9 al 14 de maig, una delegació de l'Ombudsman de Sèrbia encapçalada pels adjunts de les àrees d'infància i de persones privades de llibertat va visitar el Síndic de Greuges amb l'objectiu d'obtenir la informació necessària per desenvolupar una metodologia eficaç per a la promoció de les activitats de l'Ombudsman en matèria d'infants, i també d'establir una metodologia de treball per a la supervisió dels centres de detenció i penitenciaris. Així mateix, completaven la delegació dos representants del Departament de Drets Humans de la Missió de l'OSCE a Sèrbia.

Amb caràcter previ a la visita d'estudi, els participants van rebre la traducció al serbi de tots els materials de treball per a les reunions: material promocional del Síndic en matèria de presons i d'infància, documents interns d'estratègia comunicativa i mapa de la pàgina web d'infància, entre d'altres.

Després d'unes sessions conjuntes sobre la política de comunicació interna i externa del Síndic i una visita al Parlament, les sessions de treball en matèria d'infància i les de presons i centres de detenció van tenir lloc de forma paral·lela.

Pel que fa a la temàtica d'infància, les reunions es van centrar en la creació i el disseny de la web, l'estratègia de comunicació i el material divulgatiu per a escoles. També es va visitar el centre d'acollida de menors Talaia.

Quant al grup de treball que va participar en les sessions sobre persones privades de llibertat, les discussions van tractar sobre la metodologia per a la visita de presons i centres de detenció, i també sobre l'estratègia de comunicació amb presos i persones privades de llibertat. D'altra banda, aquest grup de treball va visitar el Centre Penitenciari Can Brians.

En la sessió de conclusions es van fixar la metodologia de treball i els terminis per enllestir els documents.

3.2. Sessions de treball a Sèrbia

Els dies 8 i 9 de juliol, el grup de treball encarregat de l'elaboració de la metodologia per a la visita d'institucions que acullen persones privades de llibertat es va reunir a Belgrad amb Jordi Reixach, assessor del Síndic de Greuges en matèria de presons, i Arantxa Díaz, co-coordinadora del projecte, amb l'objectiu de discutir amb detall l'esborrany de document que el grup de treball serbi havia tramès al Síndic el mes de juny.

Es va concloure que aquesta metodologia, la redacció final de la qual es va aprovar durant aquestes sessions de treball, es donaria com a definitiva en finalitzar el projecte per tal de permetre fer-hi ajustaments durant la posada en pràctica.

Val a dir que durant les sessions de treball del mes de juliol també es va discutir un altre document elaborat pel mateix grup de treball: l'estratègia per a la promoció i la protecció de les persones privades de llibertat per mitjà de la creació d'un mecanisme de prevenció, d'acord amb el Protocol facultatiu de la Convenció contra la tortura i altres tractes o penes cruels, inhumans o degradants.

Els dies 7 i 8 d'octubre, Fina Brunet, directora de Comunicació i Gabinet, i Judit Salas, co-coordinadora del projecte, van reunir-se a Belgrad amb l'adjunta a l'ombudsman de Sèrbia per als drets dels infants i el seu equip, amb l'objectiu de discutir el contingut de la proposta de pàgina web elaborada per la institució sèrbia. Així mateix, es

van tractar temes estratègics generals de comunicació.

La discussió de la proposta de pàgina web es va centrar sobretot en aspectes de disseny i reubicació de continguts, i també en la conveniència d'eliminar o de conservar determinats apartats. Igualment, es va tractar l'estil comunicatiu més adequat per adreçar-se als destinataris de la web: infants i joves.

Les conclusions consensuades a l'octubre van fer possible aconseguir una versió de la proposta que va permetre contractar abans de final d'any una companyia externa encarregada de crear la web.

4. Visita institucional a Sèrbia i a Bòsnia i Hercegovina d'una delegació del Síndic de Greuges i del Parlament de Catalunya

De l'11 al 15 de març, una delegació del Síndic de Greuges i del Parlament de Catalunya va visitar Sèrbia i Bòsnia i Hercegovina. La delegació estava integrada pel síndic, Rafael Ribó; la directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios; la cap de Relacions Exteriors i Cooperació, Judit Salas, la co-coordinadora de projectes de cooperació, Arantxa Díaz, i els següents diputats de la Comissió del Síndic de Greuges del Parlament: la presidenta de la comissió, Belén Pajares (PPC); Pilar Pifarré (CiU), Josep Casajuana (PSC-CpC), Salvador Milà (ICV-EUiA) i Antonio Robles (Grup Mixt). Acompanyava la delegació parlamentària Francesca Guardiola, cap de l'Àrea d'Atenció Parlamentària.

Pel que fa a Sèrbia, la visita tenia com a finalitat donar a conèixer als parlamentaris el projecte d'assistència jurídica gratuïta a Vojvodina i les institucions d'ombudsman sèrbies amb les quals col·labora el Síndic. D'altra banda, es pretenia donar visibilitat al projecte d'assistència jurídica gratuïta a Vojvodina i divulgar els serveis d'assistència jurídica gratuïta entre els possibles usuaris, objectiu que es va assolir amb l'organització de la roda de premsa de 12 de març descrita a l'apartat 2.1.

Pel que fa a Bòsnia i Hercegovina, l'objectiu era familiaritzar els diputats catalans amb les institucions d'ombudsman bosnianes.

A Belgrad, el dia 11 de març, la delegació catalana es va reunir amb l'ombudsman de Sèrbia i el seu equip a la seu de la institució i amb l'ombudsman de Belgrad a la seu del ple de l'Ajuntament de Belgrad.

En aquestes reunions, els parlamentaris catalans van poder conèixer el paper que desenvolupen aquestes dues institucions de defensa dels drets i quins són els principals problemes amb què es troben els ciutadans en les seves relacions amb l'Administració.

A Novi Sad, a les dependències del Parlament de Vojvodina, l'ombudsman de Vojvodina i una delegació de parlamentaris locals van rebre la delegació catalana el dia 12 de març.

> **Els parlamentaris catalans visiten Sèrbia i Bòsnia i Hercegovina per conèixer de primera mà la tasca que el Síndic hi porta a terme**

Les reunions amb les institucions de Vojvodina van evidenciar l'interès que Catalunya despertava a Vojvodina i com les institucions d'aquesta província autònoma sèrbia s'havien inspirat en el cas català per crear l'ombudsman. D'altra banda, la integració a la UE i el paper de les regions en aquest àmbit també van ser temes que es van abordar.

A continuació, va tenir lloc la roda de premsa sobre el projecte d'assistència jurídica gratuïta a la seu del Consell Executiu de Vojvodina (Govern de Vojvodina), en què va participar el síndic i hi van assistir els diputats catalans. La jornada va finalitzar amb el sopar ofert per l'ambaixador d'Espanya a Sèrbia a la seva residència oficial de Belgrad.

L'endemà, a la localitat de Sremski Karlovci (Vojvodina) va tenir lloc una reunió amb l'alcalde, el responsable del servei d'orientació jurídica i els advocats que presten el servei en aquesta població.

Aquesta visita va permetre conèixer a la pràctica el funcionament del servei d'orientació jurídica en una de les catorze poblacions on s'ha obert aquest servei i tractar, amb els seus responsables, sobre els beneficis que reporta als ciutadans.

El dia 13 de març al vespre, la delegació es va desplaçar a Sarajevo, la capital bosniana. L'endemà es va reunir amb una de les tres titulars de l'Ombudsman estatal de Bòsnia i Hercegovina i alguns membres de la Comissió Parlamentària de Drets Humans de Bòsnia i Hercegovina.

El mateix dia va tenir lloc la trobada amb els tres titulars de l'Ombudsman de la Federació de Bòsnia i Hercegovina, la institució d'ombudsman més antiga del país, que va començar la seva activitat l'any 1995, quan encara no havia acabat el conflicte bèl·lic.

Les reunions amb les institucions d'ombudsman bosnianes van servir per donar una visió àmplia de les condicions sociopolítiques amb què treballen aquestes institucions i la reestructuració institucional que afronta Bòsnia per potenciar les institucions de caràcter estatal. També es va fer referència al Protocol marc d'actuacions en casos de maltractaments als infants impulsat pel Síndic a Bòsnia i exposat en l'*Informe al Parlament 2008*. L'estada a Sarajevo va finalitzar amb el sopar ofert per l'ambaixador espanyol a Bòsnia i Hercegovina.

En conclusió, es pot afirmar que la visita d'estudi va permetre assolir el doble objectiu de familiaritzar els parlamentaris amb la tasca que el Síndic ha desenvolupat i desenvolupa als dos països de l'exIugoslàvia i conèixer de la mà de les seves institucions la realitat de tots dos països.

5. Participació en activitats organitzades per altres institucions

5.1 Taller a Atenes (Grècia) sobre medi ambient organitzat per l'Ombudsman grec en el marc del projecte Eunomia

Els dies 22 i 23 de juny l'assessora Elisenda Padrós va participar en un taller sobre ombudsman i protecció mediambiental organitzat a Atenes per l'Ombudsman grec, en el marc d'un projecte de suport a les institucions d'ombudsman del sudest d'Europa denominat Eunomia, en el qual participen també l'Ombudsman europeu i el Comissari de Drets Humans del Consell d'Europa. El treball es va organitzar en dues taules rodones i una sessió d'exposició i anàlisi de casos pràctics.

La intervenció de l'assessora del Síndic va tenir lloc durant la segona taula rodona, dedicada a la mediació i sensibilització en la protecció del medi ambient. En concret, Elisenda Padrós va fer referència als tipus de queixes que el Síndic rep en aquesta àrea i als problemes derivats de l'excessiva judicialització dels temes mediambientals causada per la inactivitat de l'Administració. També va exposar els casos de mediació en què el Síndic havia intervingut.

A més del Síndic, van participar al taller representants de les institucions d'ombudsman de Grècia, Àustria, Albània, Armènia, Bulgària, Croàcia, Eslovènia, Espanya, Macedònia, Montenegro i Vojvodina.

5.2 Reunió inicial a Belgrad (Sèrbia) del projecte Twinning amb l'Ombudsman de Sèrbia, liderat pels ombudsman grec i holandès

Els projectes Twinning (agermanament, en anglès) són una iniciativa de la Comissió Europea posada en funcionament l'any 1998, que té per objectiu la cooperació entre administracions per ajudar els països candidats a enfortir la seva capacitat institucional per poder implantar la legislació comunitària com a futurs estats membres de la UE.

En el marc d'un projecte d'aquest tipus adreçat a l'Ombudsman de Sèrbia, Laura Díez, adjunta al síndic, es va desplaçar a Belgrad els dies 12 i 13 d'octubre per participar a la reunió de llançament del projecte, orientada a establir les bases d'operativitat del projecte.

Com a institucions responsables de l'execució del projecte, l'Ombudsman de Grècia i l'Ombudsman d'Holanda van convidar titulars d'altres institucions homòlogues (Catalunya, Eslovènia i Àustria) a fer la seva contribució en la fase inicial del projecte. Atès el coneixement del Síndic de l'Ombudsman de Sèrbia i atès que l'adjunta havia participat activament en el projecte de suport a aquesta institució l'any 2008, el síndic li va delegar l'asssitència a les sessions de treball de Belgrad.

L'adjunta va fer aportacions concretes a les prioritats i les estratègies definides pels ombudsman grec i holandès sobre la base de l'estudi *in situ* que ella mateixa havia elaborat sobre els punts forts i febles de la institució sèrbia l'any 2008.

Així mateix, va intervenir en una sessió de formació adreçada al personal de l'Ombudsman de Sèrbia orientada a transmetre l'experiència del dia a dia en una institució d'ombudsman i com afrontar la resolució de problemes eventuals.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

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