

Nota de premsa

Presentació de l'Informe al Parlament 2009

12 d'abril de 2010

El Síndic denuncia les mancances de les polítiques públiques d'habitatge

El síndic de greuges, Rafael Ribó, ha denunciat avui els problemes de les polítiques públiques per garantir l'accés a l'habitatge.

Els problemes de gestió de la renda bàsica d'emancipació dels joves, els retards en el lliurament dels pisos de promoció pública que han estat adjudicats mitjançant sorteig, la insuficiència d'habitatges públics o la manca de concessió d'ajuts al pagament de les rendes de lloguer per manca de pressupost són algunes de les deficiències detectades a través de les queixes rebudes, que evidencien els obstacles que impedeixen el funcionament efectiu de les polítiques d'habitatge dissenyades.

Si en circumstàncies de bonança econòmica, els problemes entorn de l'habitatge poden ser un factor d'exclusió social per als col·lectius més febles, en etapes de crisi econòmica com l'actual, el risc s'estén a una capa més àmplia de la població. El paper que correspon a les administracions és garantir l'accés a l'habitatge a les persones en situació econòmica precària o insuficient per a accedir al mercat lliure.

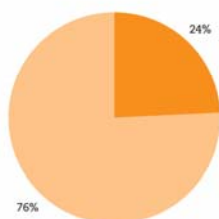
Les polítiques d'habitatge han estat un dels temes de debat de la primera compareixença del síndic al Parlament per presentar l'Informe anual 2009. El proper dilluns dia 19 d'abril tindrà lloc la segona sessió del debat.

El Síndic fa 24.960 actuacions el 2009, un 5,2% més respecte del 2008

Durant el 2009 el Síndic ha portat a terme 24.960 actuacions, distribuïdes entre 5.941 queixes, 105 actuacions d'ofici i 18.914 consultes. Aquestes actuacions han suposat un creixement del 5,2% respecte de l'exercici anterior. Com que aquest és l'últim informe del mandat iniciat el 2004, cal destacar que d'aleshores ençà s'ha produït un creixement del 278%, és a dir, que per cada actuació que el Síndic va realitzar el 2004, el 2009 n'ha realitzat 3,8. La presentació de les queixes s'ha produït de forma individual, en 5.007 casos, i de forma col·lectiva, en 4.583. Així, han estat 9.590 les persones que han adreçat queixes al Síndic. 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.

Actuacions 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.

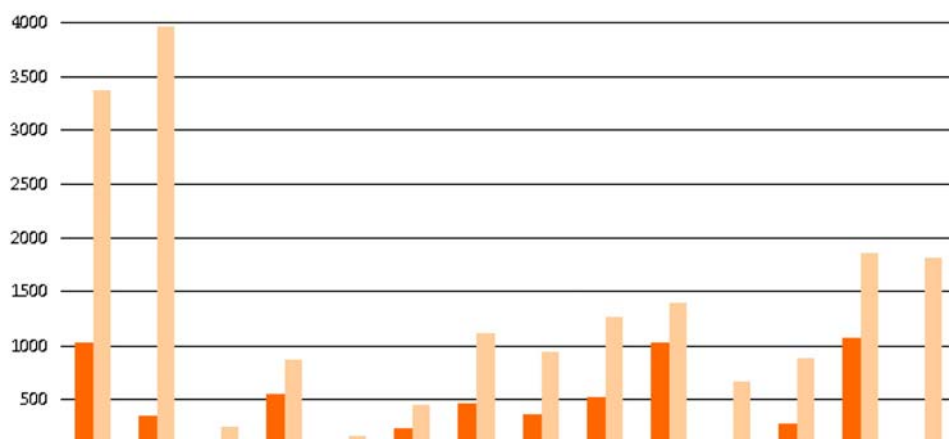
■ **Actuació d'ofici (AO):** investigació a iniciativa del Síndic que es realitza quan es considera oportú obrir un expedient en defensa dels drets de les persones, ja sigui per controlar les actuacions de les administracions públiques o per vetllar en situacions de fets socials rellevants.

■ **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.

Actuacions per matèries

Aquest any, per primera vegada respecte als darrers exercicis, les matèries d'urbanisme i habitatge (1.068 queixes) i de 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).

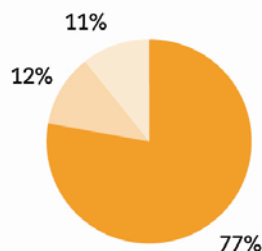
	Actuacions d'ofici		Queixes		Consultes		Total	
1 Administració pública	8	0,03%	1016	4,07%	3371	13,51%	4395	17,61%
2 Consum	10	0,04%	341	1,37%	3950	15,83%	4301	17,23%
3 Cultura i llengua	3	0,01%	32	0,13%	244	0,98%	279	1,12%
4 Educació	17	0,07%	535	2,14%	860	3,45%	1412	5,66%
5 Immigració	0	0,00%	51	0,20%	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%	1108	4,44%	1569	6,29%
8 Salut	13	0,05%	345	1,38%	934	3,74%	1292	5,18%
9 Seguretat Ciutadana i Justícia	11	0,04%	511	2,05%	1259	5,04%	1781	7,14%
10 Serveis Socials	7	0,03%	1019	4,08%	1390	5,57%	2416	9,68%
11 Treball i Pensions	1	0,00%	86	0,34%	659	2,64%	746	2,99%
12 Tributari	2	0,01%	267	1,07%	874	3,50%	1143	4,58%
13 Urbanisme i habitatge	7	0,03%	1068	4,28%	1853	7,42%	2928	11,73%
14 Privades o inconcretes	0	0,00%	0	0,00%	1808	7,24%	1808	7,24%
Total	105	0,42%	5941	23,80%	18914	75,78%	24960	100,00%



Grau d'acceptació de les resolucions del Síndic

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% s'ha acceptat, ja sigui de forma total (77,68%) o parcial (11,51%), i només en un 11% no s'ha acceptat.

Accepta la resolució	877	77,68%
Accepta parcialment la resolució	130	11,51%
No accepta la resolució	122	10,81%
Total	1129	100,00%



Temes de l'Informe destacats en la compareixença

Accés a la informació

Les queixes relacionades amb el dret dels ciutadans a l'accés a la informació i la documentació pública han fet veure la necessitat d'emprendre reformes legals i organitzatives per garantir aquest dret de forma adequada. En la tramitació d'aquestes queixes es posa de manifest que sovint les administracions triguen molt a respondre i posen entrebancs a l'exercici d'aquest dret. El Síndic ha recordat que han de disposar de les bases de dades connectades i d'índexs que recullin de manera ordenada la informació al seu poder i també cal que les administracions difonguin informació pública de manera proactiva: com més informació pública es difongui a través dels mitjans electrònics, menys sol·licituds d'accés hi haurà.

En relació amb aquesta matèria, també sovintegen les queixes perquè l'Administració denega l'accés a la informació 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.

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.

Responsabilitat patrimonial

En els procediments de responsabilitat patrimonial que estudia el Síndic arran de les queixes presentades s'evidencia que la manca de resolució i els defectes en el procediment continuen sent les incidències que més es plantegen, la qual cosa determina que siguin ja problemes recurrents.

Davant aquestes situacions, el Síndic continua recordant a les administracions afectades que la tramitació d'acord amb el procediment establert i la resolució expressa no són només obligacions legals de les quals no exonera el silenci administratiu, sinó que constitueixen la via establerta per esbrinar objectivament els fets i valorar la reclamació.

A l'informe d'aquest any es fa una menció especial de les reclamacions pels danys imputables a empreses públiques de transport, com ara Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) o Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), i de la responsabilitat patrimonial del contractista, ja que bona part dels danys causats als particulars són en el marc de serveis que l'Administració ha contractat amb empreses privades.

En el cas de les reclamacions per danys en ocasió del servei de transport de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, l'any 2006 es va suggerir al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que regulés aquesta qüestió de manera clara, ja fos a través de la modificació dels estatuts de l'entitat o per mitjà d'una llei.

El Departament va manifestar que concretaria el règim jurídic en el projecte de decret de desenvolupament de la Llei ferroviària, però malgrat el temps transcorregut, encara no consta que s'hagi concretat aquesta proposta normativa i que, en definitiva, s'hagi abordat definitivament aquesta qüestió.

El procés cap a la televisió digital terrestre

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per fer el seguiment del procés de transició a la televisió digital terrestre (TDT). Aquesta actuació d'ofici vol valorar molt singularment les zones que han quedat temporalment sense cobertura ni digital ni analògica i, durant quan de temps, i les dificultats que es puguin trobar les persones que s'han vist obligades a demanar la provisió de senyal via satèl·lit.

La fuga de partícules radioactives de la central nuclear d'Ascó

En l'actuació d'ofici relacionada amb el cas, el Síndic va arribar a la conclusió, i així ho va traslladar a les administracions afectades, que l'actuació dels gestors de la central 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. Pel que fa a l'Administració pública catalana, el Síndic va assenyalar que 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.

Llistes d'espera a la sanitat

Com cada any, es continuen rebent nombroses queixes referides a les llistes d'espera, tant per a intervencions quirúrgiques i proves diagnòstiques com per a primeres visites a l'especialista.

Pel que fa a les intervencions quirúrgiques, són molt nombroses les queixes rebudes en relació amb les no urgents, en què no es pot exigir un termini màxim d'espera a l'Administració sanitària i, per tant, l'usuari només pot esperar que el citin per intervenir-lo. De tota manera, també se'n reben per demora en els procediments amb termini d'espera garantit.

Sobre les llistes d'espera de proves diagnòstiques, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per demanar informació sobre l'estat de la tramitació del decret pel qual es compromet a donar un temps màxim d'execució de 90 dies a 13 proves diagnòstiques i, a una altra, 120 dies, atès que l'aprovació estava inicialment prevista per al 2007.

Pel que fa a les llistes d'espera per accedir a la primera visita de l'especialista, s'ha detectat que des que al pacient se li fa la derivació fins que no es posen en contacte amb ell per citar-lo, no en té cap notícia. En alguns casos es tracta de dies, però en d'altres, de mesos. És per això que el Síndic ha suggerit 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 quan el temps d'espera es prevegi elevat.

CONTACTE MITJANS

Ton Clapés

T: 93 553 84 53 – 675 78 03 34

premsa@sindic.cat

www.sindic.cat

Síndic de Greuges de Catalunya

Passeig de Lluís Companys, 7

08003 Barcelona

Tel 933 018 075 Fax 933 013 187

sindic@sindic.cat

www.sindic.cat



