



# SÍNDIC MEMÒRIA 2009

SÍNDIC  
EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

# SUMARI

- **PRESENTACIÓ** 3
- **DADES DESTACADES DE L'ANY 2009** 4-11
- **COL·LECTIUS AMB UNA NECESSITAT ESPECIAL DE PROTECCIÓ** 12-17
  - Infants i adolescents en situació de risc 12
  - Gent gran 14
  - Immigració 15
  - Drets dels interns en centres penitenciaris 15
  - Persones discapacitades 16
- **DRETS SOCIALS I ECONÒMICS** 18-23
  - Educació 18
  - Medi ambient 20
  - Salut 21
  - Treball i pensions 22
  - Tributs 22
  - Urbanisme i habitatge 23
- **ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS** 24-28
  - Dret a una bona administració 24
  - Drets dels consumidors 26
  - Drets lingüístics 27
  - Llibertat, seguretat i Administració de justícia 27
- **PROJECCIÓ INSTITUCIONAL** 29-33
- **COOPERACIÓ INTERNACIONAL** 34-35



© Jordi Soteras



© Síndic

El Síndic ha anat creixent des del 2004. Avui, sis anys després de la meua arribada a la institució, amb un mandat acomplert i amb un nou marc legal, social i econòmic, hem de fer balanç i, a partir de l'experiència adquirida, abordar els nous reptes.

Tenim un nou estatut que inclou un capítol de drets amb previsions absolutament innovadores en el panorama mundial, com ara la competència de supervisar les empreses privades que presten serveis públics o la possibilitat de presentar instàncies i recursos davant del Consell de Garanties Estatutàries.

També tenim una nova llei del Síndic, del 30 de desembre de 2009, que, entre altres novetats, n'allarga el mandat, li atorga la capacitat de fer consultes a les administracions per vies telemàtiques i atribueix a la institució la condició d'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants.

Davant d'aquest nou marc legal, i enmig de la crisi econòmica actual, amb les dificultats que comporta a l'hora d'assumir les prestacions socials i de garantir els drets d'igualtat d'oportunitats, tenim molta feina per fer. Cal que millorem i transformem les administracions, però volem ser un Síndic col·laborador, una institució al servei de les persones que ajudi a garantir el dret a una bona administració amb el rigor que estableix el Codi de bones pràctiques administratives.

Continuarem amb la línia de fer la institució més coneguda i a l'abast de tothom, de fer dels drets i els deures un protagonisme col·lectiu i de crear una veritable xarxa de drets a Catalunya.

Puc dir que arreu on vaig, com a síndic des de l'any 2004 i com a president de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IIO) a Europa des del juny de 2009, hi ha un gran interès per la tasca, els esforços i les noves mesures que s'emprenen en la defensa de drets a Catalunya. I precisament amb la voluntat de donar més projecció a les institucions que assumeixen aquesta missió, Barcelona acollirà, el mes d'octubre de 2010, l'assemblea de defensors europeus de l'IIO, que tractarà els nous reptes de l'organització sota el lema "Europa, societat oberta".

Rafael Ribó  
Síndic

## DADES DESTACADES DE L'ANY 2009

L'any 2009 el Síndic ha iniciat 24.960 actuacions (5.941 queixes, 105 actuacions d'ofici i 18.914 consultes), que representen un increment del 5,2% respecte a les del 2008. En relació amb l'any 2004, en què el síndic Rafael Ribó va iniciar el mandat, les actuacions s'han quadruplicat.

Pel que fa al nombre de persones que s'han adreçat a la institució, i tenint en compte les consultes i les queixes presentades tant de manera individual com col·lectiva, el Síndic n'ha atès 28.504.

La fórmula més utilitzada per adreçar-se al Síndic ha estat el telèfon, per mitjà del qual s'han fet 15.448 consultes. Les queixes s'han presentat majoritàriament per correu ordinari (3.025) i per Internet (2.524). Quant a la llengua emprada, el 69,6% ha presentat la queixa en català i el 30,3% ho ha fet en castellà. A més, se n'han tramitat 3 en aranès i 4 en francès.

### Vulneració de drets en un 24% dels casos tramitats

Un 60% de les actuacions han finalitzat amb manca d'irregularitat de les administracions. Per contra, en un 24% dels casos tramitats (1.129) el Síndic ha detectat que s'havien vulnerat drets i ha emès una resolució amb recomanacions i suggeriments adreçats a les administracions implicades. Aquestes darreres han acceptat les resolucions en un 89% dels casos.

### Els usuaris valoren el Síndic amb un 7

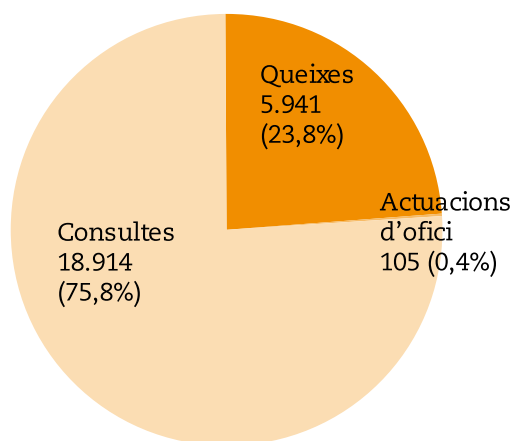
Al mateix temps que s'envia la resolució d'una queixa a la persona que l'havia presentada, el Síndic hi inclou un qüestionari de satisfacció. La resposta ha estat molt satisfactòria, tant pel que fa a la participació (un 40%) com pels comentaris i la valoració que els usuaris han posat a la institució, amb una puntuació d'un 6,98 quant al grau de satisfacció global pel servei rebut.

### Més queixes dels sectors socials

L'any 2009, per primer cop respecte als darrers exercicis, urbanisme i habitatge (amb 1.068 queixes) i serveis socials (amb 1.019 queixes) són els àmbits que han registrat més queixes, seguits del d'administració pública (1.016). Com l'any anterior, consum és l'àrea que ha rebut més consultes (3.950).



## Nombre i tipus d'actuacions de l'any 2009

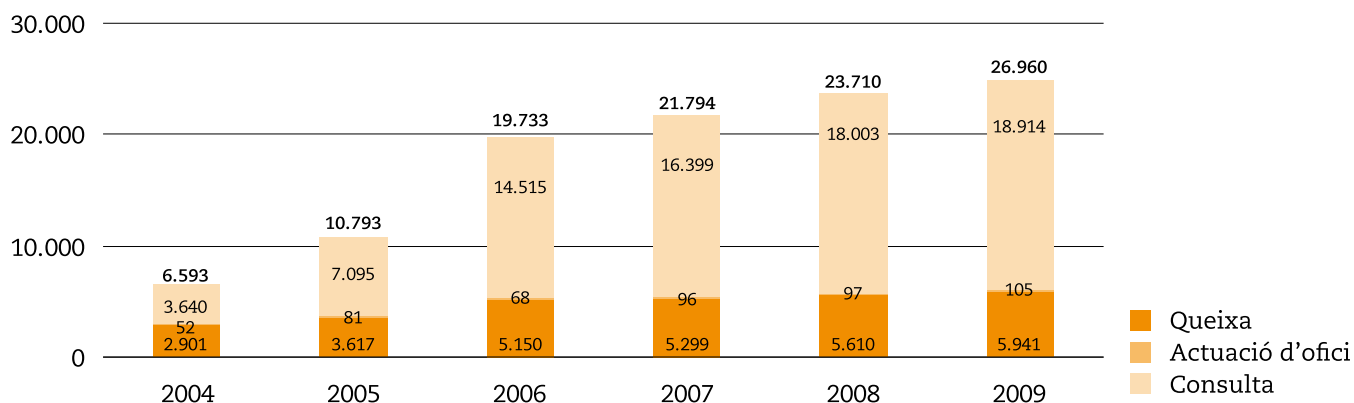


**Queixes:** accions promogudes per exposar disconformitat, descontentament o insatisfacció per l'actuació o la manca d'actuació de l'Administració pública.

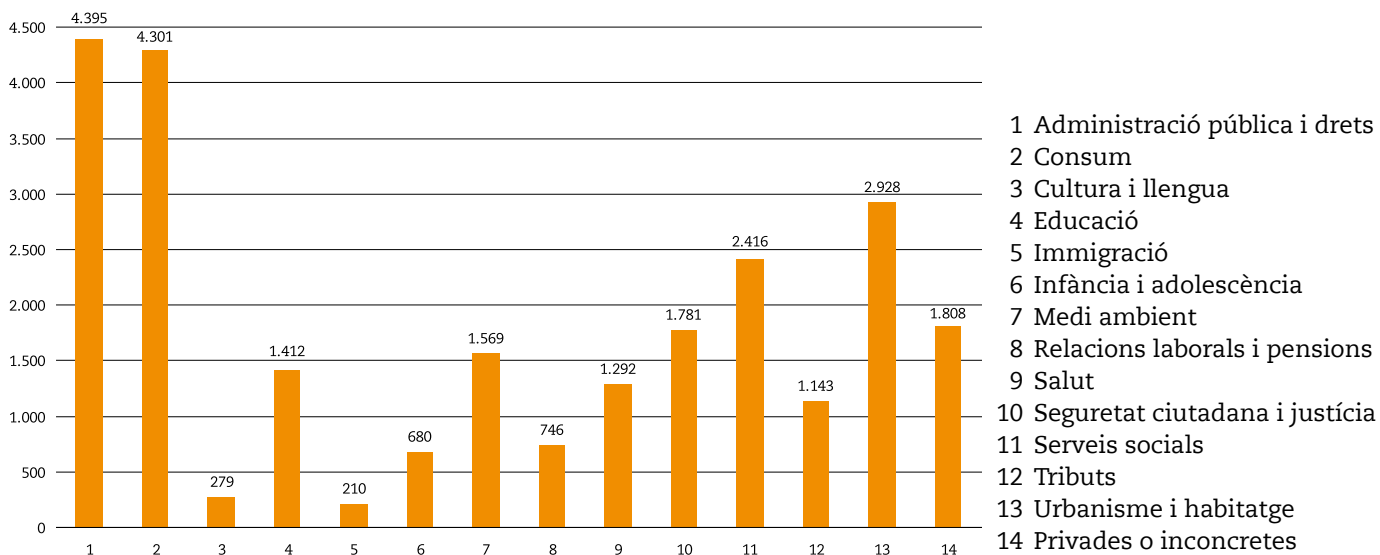
**Consultes:** accions promogudes per obtenir informació i orientació sobre un determinat assumpte. Si el cas consultat és susceptible de queixa, la persona que l'ha formulat rep informació de com presentar-la; si no ho és, se li indica on informar-se o solucionar l'assumpte.

**Actuacions d'ofici:** investigacions endegades a iniciativa del Síndic quan es considera oportú obrir un expedient en defensa dels drets de les persones, ja sigui per controlar les actuacions de les administracions públiques o per vetllar pels drets públics en situacions de fets socials rellevants.

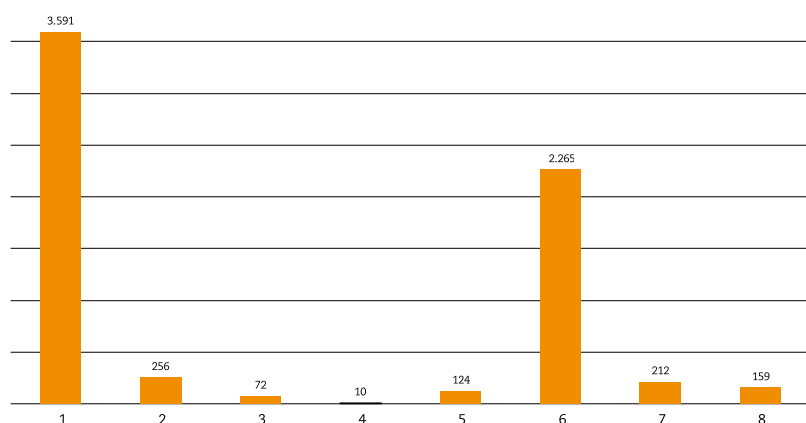
## Evolució de queixes i consultes durant els últims anys



## Actuacions per matèries



## Queixes i actuacions segons l'administració afectada



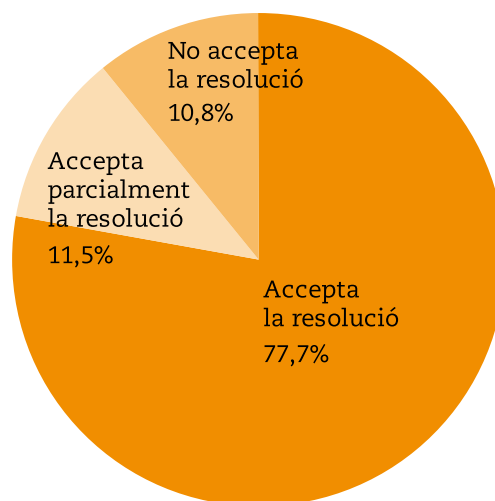
- 1 Administració autonòmica
- 2 Administració central
- 3 Administració institucional
- 4 Administració judicial
- 5 Administració local
- 6 Administració perifèrica
- 7 Serveis d'interès general
- 8 Altres

## Resultat de les queixes i les actuacions d'ofici tramitades

Suma de les actuacions (queixes i actuacions d'ofici) tramitades durant tot el 2009, tant les iniciades el mateix 2009 (6.046) com les provinents de l'any 2008 (3.743). En total, se n'han tramitat 9.789.

Resultats	Total	
<b>1 En tramitació</b>	<b>4.507</b>	<b>46,04%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució	3.837	39,20%
b Pendent de resposta a la resolució	670	6,84%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>4.750</b>	<b>48,52%</b>
a Actuació correcta de l'Administració		
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	1.405	29,08%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	1.442	14,73%
b Accepta la resolució	877	8,96%
c Accepta parcialment la resolució	130	1,33%
d No accepta la resolució	122	1,25%
e No col·labora	13	0,13%
f Tràmit amb altres ombudsman	245	2,50%
g Desistiment del promotor	516	5,27%
<b>3 h No admesa</b>	<b>532</b>	<b>5,43%</b>

## Grau d'acceptació de l'Administració



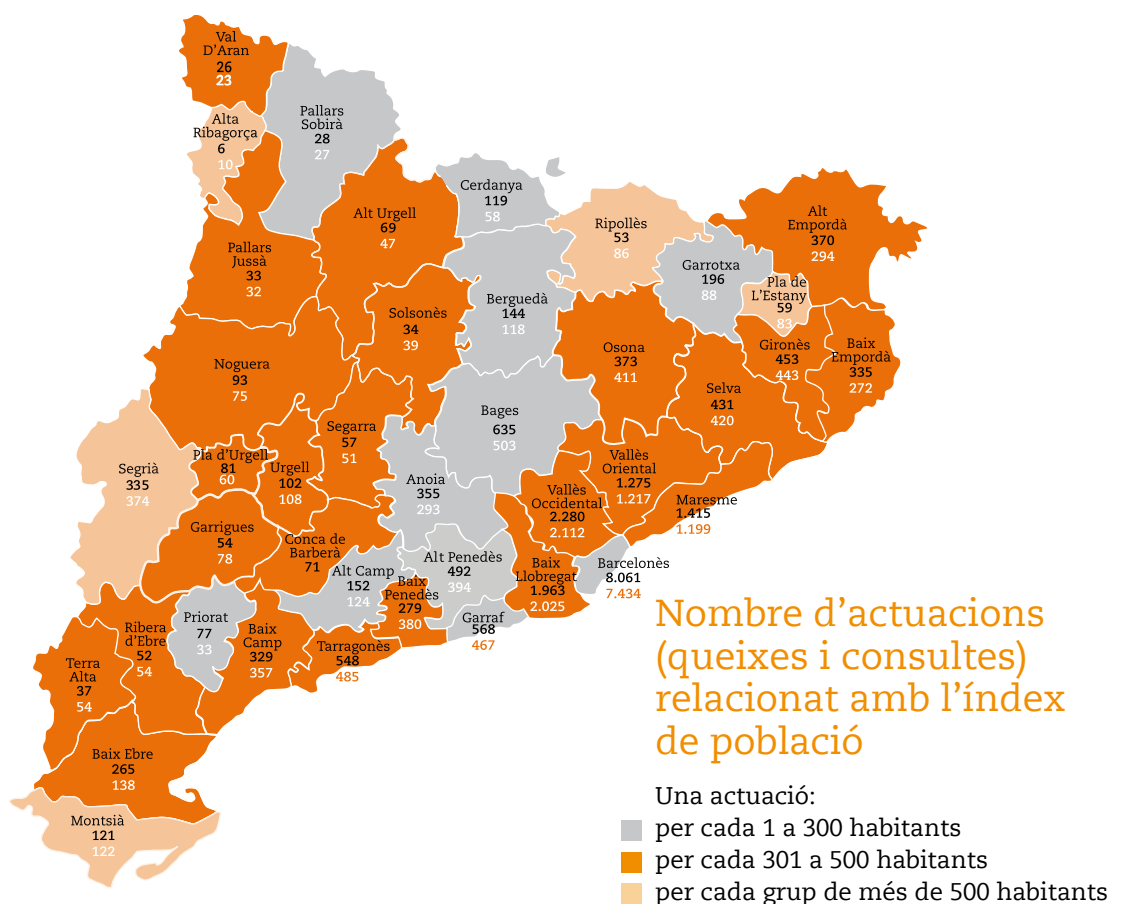
## Distribució geogràfica de les queixes i les consultes

La demarcació de Barcelona ha tingut el nombre més alt de queixes i de consultes, amb 15.755 (78,3%). En segon lloc, s'ha situat Tarragona, amb 2.003 (8,9%), seguida de Girona, amb 1.931 (8,6). Finalment, des de Lleida se n'han rebut 937 (4,2%).

Pel que fa a la distribució geogràfica de les actuacions segons el nombre d'habitants, el 2009 la proporció ha estat molt positiva i, com ja es va avançar en la memòria anterior, aquest fet es pot atribuir a l'increment de desplaçaments de l'oficina del Síndic. Així,

el Pla de l'Estany, amb una actuació per cada 628 habitants, és la comarca que ha registrat una pitjor relació. La millor proporció ha estat al Priorat, amb una actuació per cada 130 habitants. De fet, les actuacions d'aquesta comarca han passat de 33 el 2008 a 77 el 2009.

Aquest augment està directament relacionat amb la visita de l'equip del Síndic a Falset durant el mes de maig. En segon lloc hi ha la Cerdanya (1 actuació per cada 157 habitants), que es va visitar el setembre.



## El Síndic desplaça l'oficina a 15 localitats

Per primera vegada, el Síndic ha visitat Santa Coloma de Gramenet, Cardona, Sant Feliu de Guíxols, Sant Cugat del Vallès, Roses i Sitges, on ha recollit de primera mà les queixes i les consultes dels veïns.

A més, la institució ha desplaçat l'oficina a nou localitats més que ja havia visitat anys enrere: Nou Barris (Barcelona), la Seu d'Urgell, Falset, Olot, Mollerussa, Mataró, Tortosa, Puigcerdà i Valls.

A més d'atendre les persones (en total s'han rebut 285 consultes i 295 queixes), el síndic i diversos membres del seu equip han aprofitat aquests desplaçaments per visitar centres socials i dependències de l'Administració i mantenir reunions amb els representants municipals.

### Queixes molt variades a Santa Coloma de Gramenet

La primera sortida de l'any va ser a Santa Coloma de Gramenet, on es van rebre 24 visites, que van generar 13 queixes i 14 consultes. Algunes de les matèries de les queixes rebudes van ser serveis socials, urbanisme, ensenyament, habitatge i sanitat.

La sortida es va completar amb la visita al CEIP Beethoven i amb una reunió amb la directora del centre que va servir per comprovar la millora en els equipaments fruit de les obres finalitzades a l'edifici i el fet que el centre està en una bona línia de treball pedagògic, malgrat l'increment de població nouvinguda en els darrers anys.

També es va reunir amb l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA), que va ressaltar l'ampliació de l'equip.

### La sortida a Cardona genera 22 visites

La queixa més recurrent en la visita a Cardona va ser la gestió del casal de la gent gran, que es va plantejar fins a cinc vegades. Entre les 22 visites rebudes (13 queixes i 9 consultes), també es van tractar temes de telefonia, urbanisme, funció pública i sanitat.

La situació que viu aquest municipi del Bages, amb una població que s'ha reduït a causa del tancament de la mina el 1990 i la desaparició de la indústria tèxtil, va centrar bona part de l'entrevista que el síndic va tenir amb l'alcalde, Josep Maria Sala.

### Actuació d'ofici al CEIP Antaviana de Nou Barris

El resultat del desplaçament a Nou Barris (Barcelona) van ser 102 visites. En total, l'oficina del Síndic va recollir 63 queixes i 39 consultes. La gran quantitat d'assumptes tractats va fer que els motius de queixa fossin molt variats i incloguessin temes com ara els retards en l'aplicació de la Llei de la dependència i qüestions d'urbanisme, de sorolls, d'habitatge i de consum (Renfe i Fecsa).

El síndic i el seu equip també van visitar el CEIP Turó i Antaviana, tots dos amb una alta concentració d'alumnat immigrant. El Síndic va obrir una actuació d'ofici sobre la situació de les instal·lacions i de l'entorn on es troba el CEIP Antaviana. El desplaçament a Nou Barris va permetre també visitar el CAP de la Guineueta i el centre de salut mental Nou Barris Nord.

### Formació dels professionals sanitaris a la Seu d'Urgell

L'oficina provisional del Síndic a la Seu d'Urgell, ubicada a l'Edifici de les Monges, va recollir 28 visites (11 queixes i 17 consultes).





© Síndic

A més d'atendre els veïns, es va visitar la Fundació Sant Hospital de la Seu d'Urgell, on l'equip directiu va plantejar els problemes propis dels hospitals de poblacions mitjanes, en aquest cas, agreujats per la situació geogràfica de la població.

Per exemple, la formació dels seus professionals no és senzilla, ja que si marxen a altres hospitals desatenen temporalment el servei i no hi ha gaires professionals disposats a desplaçar-se a la localitat per fer programes de formació. També es reproduïxen els problemes de manca de professionals sanitaris.

### **Instal·lacions petites del CAP de Falset**

El desplaçament a Falset va culminar amb 34 visites, que van generar 14 queixes i 20 consultes, les quals van ser sobre temes molt diversos, com ara urbanisme, contaminació acústica i serveis socials.

L'estada també va servir per visitar el CAP de Falset, on es va poder comprovar que les instal·lacions s'havien quedat petites per satisfer les necessitats actuals. Aquest fet ha comportat que alguns serveis, com el de fisioteràpia, s'hagin d'oferir al poliesportiu mentre s'espera l'ampliació de l'edifici. En el desplaçament també es va visitar el Pius Hospital de Valls, on, a banda dels problemes habituals dels centres sanitaris, es van exposar les comunicacions deficientes que té el centre amb el transport públic.

### **Els tributs centren la visita a Olot**

La sortida a Olot es va materialitzar en 42 visites (32 queixes i 20 consultes). Moltes de les queixes estaven relacionades amb l'àmbit tributari, com ara el cadastre, l'impost de donacions i successions, les contribucions especials o l'IRPF.

Aprofitant el desplaçament es van visitar diversos equipaments de la comarca, com ara la cooperativa d'iniciativa social La Fageda i les instal·lacions de l'Hospital Sant Jaume, on es va poder comprovar que és un edifici d'unes dimensions massa reduïdes per la població atesa i al qual s'ha mirat de buscar la màxima eficiència. En el termini d'un parell d'anys se'n preveu el trasllat.

### **Presentació de l'Informe anual a Mollerussa**

Durant la visita del Síndic a Mollerussa també es va presentar l'Informe anual de la institució, incidint especialment en les problemàtiques detectades a Mollerussa i al Pla d'Urgell. L'acte va servir, a més, per presentar l'exposició itinerant del Síndic "Obrim portes als drets".

Durant tot el dia es van rebre 24 visites, que van donar lloc a 5 queixes i 19 consultes. Temes urbanístics, laborals i de sorolls van ser els motius principals de les queixes i les consultes. També se'n van presentar per temàtiques relacionades amb serveis socials, consum i procediment administratiu.

### **Segona visita del Síndic a Mataró**

Com ja havia fet l'any 2000, l'oficina del Síndic es va traslladar durant un dia a Mataró. Hi van haver 38 queixes i 33 consultes sobre temes relacionats amb la salut, l'ensenyament, la preinscripció escolar, etc. També va presentar l'Informe anual de la institució i va incidir especialment en les problemàtiques detectades a Mataró i al Maresme.

### El repartiment d'alumnat a Tortosa

Les 16 visites que es van atendre a Tortosa, 9 queixes i 7 consultes, van abordar principalment una temàtica: el repartiment d'alumnes als dos instituts de la població dut a terme pel Departament d'Educació durant el període de preinscripció.

La visita a Tortosa també va servir perquè l'equip del Síndic presentés l'Informe anual de la institució i pogués explicar els continguts i els materials de l'exposició itinerant del Síndic "obrim portes als drets", que es va instal·lar durant una setmana a la capital del Baix Ebre.

### 18 visites a Sant Feliu de Guíxols

Les visites, ateses al llarg de tot el dia al centre cívic de Vilartagues, es van materialitzar en 8 queixes i 10 consultes, principalment sobre qüestions tributàries i d'urbanisme. Serveis socials i ensenyament van ser altres temes de les queixes i les consultes rebudes.

Aquesta va ser la tercera vegada que el Síndic desplaçava l'oficina al Baix Empordà, on ja havia visitat la Bisbal i Palafrugell.

### Comunicacions precàries a la Cerdanya

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 al llarg del dia. En total es van rebre 49 visites, de les quals es van obrir 23 queixes i es van fer 26 consultes.

En el segon desplaçament a Puigcerdà, el primer va ser el 1998, el síndic va visitar l'Hospital Transfronterer, on l'equip directiu va explicar l'excessiva rotació del personal i els esforços que s'han de fer per retenir els professionals sanitaris. Durant la visita a l'àrea bàsica policial dels Mossos d'Esquadra, els responsables van destacar 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.

### Queixa a Sant Cugat per la lentitud en les subvencions

A Sant Cugat del Vallès es van atendre 26 visites (9 queixes i 17 consultes) sobre problemàtiques relacionades amb serveis socials, urbanisme i multes de trànsit.

El síndic va visitar 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. A més, a l'Ateneu sancugatenc es va plantejar la problemàtica que representa per a la institució, sense ànim de lucre, la lentitud de les subvencions.

En el desplaçament a Sant Cugat també es va visitar la seu de la regió d'emergències metropolitana nord.



### **La delimitació maritimoterrestre a Empuriabrava i a Roses**

A Roses es van rebre 35 visites, que van generar 17 queixes i 18 consultes. 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 a Roses.

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 i urbanisme.

El síndic 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.

### **Queixa de l'escola Agnès de Sitges**

A Sitges es van rebre 37 visites (21 queixes i 16 consultes). Contaminació acústica, funció pública, urbanisme, pensions i serveis socials van ser alguns dels temes exposats.

Es van visitar diversos equipaments, com ara 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'equip del Síndic també va visitar la Fundació Hospital Residència Sant Camil i el CAP de Sitges.

### **Deficiències de la seu de la Policia Local de Valls**

L'última sortida de l'any es va fer a Valls, on es van rebre 39 visites (18 queixes i 21 consultes). Entre les queixes més freqüents destaquen problemàtiques relacionades amb l'urbanisme i retards en la tramitació dels ajuts previstos en la Llei de la dependència.

En la visita a la capital de l'Alt Camp, el síndic i el seu equip van visitar les instal·lacions de la policia local –on el responsable d'aquest cos policial va manifestar la preocupació per les deficiències de la seu que ocupa– i les dependències estrenades recentment dels Mossos d'Esquadra.

## **Codi de bones pràctiques administratives**

El Codi de bones pràctiques administratives elaborat pel Síndic va ser lliurat al Parlament el mes de setembre i enviat a tots els ajuntaments, els consells comarcals i les quatre diputacions. Conté disset principis de la bona administració adreçats a les administracions públiques per fer efectiu aquest dret. També pretén que les persones coneguin els seus drets quan es dirigeixin a l'Administració.

### **Diagnosi de la protecció de la infància**

L'informe extraordinari *La protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya* revisa la situació del sistema protector de la infància i analitza les disfuncions del sistema i les seves conseqüències sobre possibles vulneracions dels drets dels infants.

A banda de constatar la saturació en l'àmbit residencial, la manca de famílies acollidores i els problemes de coordinació entre els diversos serveis implicats, entre altres deficiències detectades, l'informe recomana que s'inclouï un catàleg específic de drets dels infants en el sistema de protecció de la infància, que es dugui a terme un estudi complet sobre els perfils socials i les necessitats dels infants desemparats, que es promogui i es planifiqui la funció preventiva i es tinguin en compte les necessitats territorials, i que s'augmentin els recursos i s'impulsin protocols territorials i bilaterals d'actuació.

## COL·LECTIUS AMB UNA NECESSITAT ESPECIAL DE PROTECCIÓ

L'àmbit dels serveis socials ha estat, per primer cop, un dels que ha registrat més actuacions. A més, s'ha pogut constatar l'impacte de la crisi amb l'augment de queixes que denoten situacions d'exclusió social.

El Síndic ha fet la primera diagnosi global sobre el sistema protector de la infància a Catalunya. Pel que fa a la immigració, a partir d'ara pot gestionar les queixes sobre la tramitació de l'autorització inicial de treball dels estrangers. També ha alertat dels retards desmesurats en la gestió de la Llei de dependència i ha suggerit que es creï un ens públic encarregat de la tutela de les persones discapacitades.

Actuacions	consultes	queixes	d'ofici	total
Dones en situació de risc	3	5	2	10
Infants i adolescents	448	215	20	683
Gent gran	191	234	--	425
Immigració	156	51	--	207
Interns en centres penitenciaris	103	295	4	402
Persones discapacitades	953	642	6	1.601
Situacions d'exclusió	246	143	1	390
<b>Total</b>	<b>2.100</b>	<b>1.585</b>	<b>33</b>	<b>3.718</b>

Les actuacions d'aquest àmbit han significat el 15,8% del total el 2009. Les queixes han representat el 25,4% del total.

### Infants i adolescents en situació de risc

La presentació al Parlament de l'informe *La protecció de la infància en situació d'alt risc a Catalunya*, el mes de juny de 2009, ha estat un dels moments destacats de l'any. L'informe, que ha estat àmpliament difós, suposa la primera diagnosi global sobre el sistema protector a Catalunya i exposa, entre d'altres, que hi ha una saturació en l'àmbit residencial i que manquen famílies acollidores. També constata que encara hi ha dificultats en alguns sectors professionals per detectar els signes de maltractament infantil i un dèficit normatiu en la regulació de les condicions de determinats recursos de protecció.

Pel que fa a l'àmbit de justícia juvenil, part de l'actuació del Síndic s'ha centrat a valorar les possibles vulneracions de drets derivades de l'aplicació del programa SAVRY (Structured Assessment for Violence Risk in Youth). El Síndic va manifestar en l'informe que les consideracions fetes es detallarien en una propera resolució, emesa el 22 d'abril de 2010.

Amb motiu del 20è aniversari de l'aprovació de la Convenció sobre els drets dels infants de les Nacions Unides, el Síndic va organitzar, el novembre, una jornada commemorativa que va reunir una àmplia representació dels col·lectius que treballen al voltant de la infància a Catalunya.

### Acceptat el suggeriment sobre els ajuts per adopció internacional

Arran de les queixes rebudes sobre els ajuts per adopció internacional, tant les referides als retards a l'hora de cobrar-los com les relacionades amb els terminis per presentar-ne la sol·licitud, el Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici.



© Antonio Rubio

La investigació es va centrar a estudiar els requisits i el sistema de resposta a les sol·licituds d'aquest ajut, que té com a objectiu donar suport econòmic a les famílies en les despeses dels tràmits per adoptar infants d'altres països. Un cop analitzada la situació, el Síndic va suggerir al Departament d'Acció Social i Ciutadania que modifiqués els requisits per accedir als ajuts i inclogués criteris flexibles pel que fa als terminis per presentar-ne la sol·licitud. L'objectiu era fer-los més equitatius.

El Departament va acceptar el suggeriment i va ampliar el termini de presentació de la sol·licitud de l'ajut fins el 31 de març de 2010 per a les famílies que haguessin adoptat (o tingut un part o un acolliment) el darrer trimestre de 2009. D'aquesta manera, hi ha més marge per presentar la documentació acreditativa.

### **Solucions per acollir els menors immigrants no acompanyats**

Al llarg de l'any 2009 s'han continuat duent a terme proves d'edat als menors immigrants no acompanyats, tot i que disposaven de passaports en regla. Tant la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) com la Fiscalia donen validesa a les proves mèdiques i procedeixen a notificar les expulsions als nois sempre que les proves indiquin que són majors de 18 anys.

En la investigació del cas relatiu a l'expulsió de tretze joves subsaharians del centre El Bosc, mentre els menors estan pendents de les proves mèdiques, la DGAIA no n'activa ni 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 les administracions a cercar solucions per a l'acolliment d'aquests menors, més enllà del debat sobre la validesa de les proves mèdiques. 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.

## Gent gran

Els problemes de gestió i els retards desmesurats en la tramitació de determinats expedients relacionats amb la Llei de dependència han centrat bona part de les queixes relacionades amb la gent gran.

Pel que fa als procediments de reconeixement de la situació de dependència, el Síndic ha rebut moltes queixes 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.

### Manca d'informació en l'aplicació de la Llei de dependència

La manca d'informació o una informació confusa i inexacta relacionada amb el procediment del reconeixement de dependència ha motivat l'arribada de nombroses queixes.



Així, el Síndic ha constatat incidències en la notificació de la resolució del programa individual d'atenció (PIA). Aquestes incidències s'han produït per diversos motius: no es notifica la resolució abans de fer el pagament, en la resolució no consta l'import de la prestació corresponent o l'import que hi figura és erroni, la resolució no inclou el detall acreditatiu de les prestacions reconegudes amb el desglossament dels endarreriments. La situació s'agreuja en els casos en què l'Administració no respon a les sol·licituds d'informació o per demanar algun aclariment.

El Síndic ha constatat que una de les causes d'aquesta manca d'informació deriva, en alguns casos, de la manca d'informació de la mateixa Administració, atesa la diversitat d'òrgans i de dades que intervenen en tot el procediment. És per això que ha recordat la necessitat d'implantar fórmules per millorar la coordinació de tots els serveis implicats.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania ha informat el Síndic que està desenvolupant una eina de gestió informàtica que s'integrarà en els diferents sistemes i actors que intervenen en el desplegament de la Llei de dependència.

## Immigració

Tot i que des de 2007 el Síndic no supervisa directament les queixes d'immigració, ja que és competència de l'Administració de l'Estat, s'han dut a terme tasques d'orientació i s'han adreçat al Defensor del Poble les queixes rebudes d'aquest àmbit i tota la informació que se n'ha recopilat.

Des de l'any 2009, a més, el Síndic de Greuges supervisa l'Administració catalana pel que fa a la competència executiva en matèria d'autorització de treball dels estrangers. Es tracta d'una competència que l'Estatut d'autonomia atorga a la Generalitat, la qual l'ha d'exercir de manera coordinada amb l'Estat.

## Drets dels interns en centres penitenciaris

Durant el 2009, entre altres temes de l'àmbit penitenciari, s'ha obert una actuació d'ofici per analitzar els preus dels productes que es venen a les botigues de les presons, que depenen del Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE), arran de la presentació de sis queixes que denunciaven que els preus eren més alts que els de les botigues de la zona.

També s'han obert dues actuacions d'ofici amb relació a les ordres que donen els diferents centres penitenciaris a l'hora d'establir criteris i condicions sobre el procediment de concessió de comunicacions íntimes en general i quan els dos membres de la parella es troben ingressats en centres penitenciaris.

Tot i que el Síndic reconeix l'esforç del Departament de Justícia en la creació de places penitenciàries, el nombre d'interns creix a un ritme tan gran que no es poden esponjar els centres i millorar el problema de massificació que arrossega el sistema. El Síndic proposa que les mesures alternatives a la presó s'apliquin més sovint, que es concedeixin més règims de vida en semilibertat i que es redueixi l'aplicació de la presó provisional.

### 67 interns atesos per videoconferència

Com cada any, moltes de les queixes i les consultes presentades pels interns s'han fet de manera presencial durant les visites de l'equip del Síndic als centres penitenciaris. A més d'aquest recurs, durant el 2009 s'ha incrementat l'ús de la videoconferència, un sistema molt eficaç i ràpid que facilita l'accés dels interns al Síndic, ja que el tenen més limitat que la resta de la població.

Segons la llei, les comunicacions entre els interns i la institució no es poden suspendre ni ser objecte d'intervenció o de restricció administrativa de cap tipus.



© Síndic

En aquest sentit, la videoconferència ha tingut molt bona acceptació entre els reclusos, que cada any en fan més ús.

En concret, el 2009 se n'han fet 27, xifra que significa un augment d'un 27% respecte de l'any 2008, i s'han repartit de la manera següent: 6 videoconferències amb el Centre Penitenciari Brians 1; 5 amb Brians 2; 9 amb Quatre Camins; 2 amb Lledoners; 4 amb Ponent i 1 amb el Centre Penitenciari de Tarragona. En total s'han atès 67 interns.

## Persones discapacitades

De la mateixa manera que amb la gent gran, les queixes presentades amb relació a les persones discapacitades palesen mancances en els recursos existents, que es tradueixen, en alguns casos, en situacions gairebé insostenibles.

A més, l'atenció necessària d'aquest col·lectiu es veu perjudicada perquè hi ha una discriminació per raó d'edat en l'accés a de-

terminats ajuts —el reconeixement del grau de disminució igual o superior al 33% s'ha de produir abans de complir seixanta-cinc anys— i perquè alguns d'aquests ajuts s'han deixat de convocar, com ara els previstos anteriorment per a serveis.

### **Suggeriment de crear un ens públic que tuteli persones discapacitades**

Tot i que no s'han rebut gaires queixes amb relació a la tutela de les persones adultes amb discapacitat, al Síndic li consta que, de vegades, hi ha dificultats per assignar la tutela més adequada.

Els casos de persones amb malalties mentals i amb problemes socials i que molts cops són consumidores d'alcohol o d'altres substàncies addictives són els més conflictius.

A partir d'una actuació d'ofici, el Síndic ha pogut saber la línia de treball del Departament d'Acció Social i Ciutadania per millorar aquesta situació.



Així, segons la Cartera de serveis socials 2008-2009, la protecció jurídica i social de les persones amb capacitat limitada és un servei prestat per persones jurídiques sense ànim de lucre i no s'ha previst que se n'encarregui directament la mateixa Administració.

El Síndic ha suggerit, sense que això perjudiqui l'activitat que porten a terme les entitats sense ànim de lucre, que l'Administració creï un ens públic encarregat de la tutela de persones adultes incapacitades. Aquesta mesura permetria reduir el temps d'espera de la tutela, s'assoliria una protecció més eficaç i es reduirien les situacions de risc.

### **El Síndic estudia les condicions d'accessibilitat als espais i a la comunicació**

Tres actuacions d'ofici han centrat l'activitat del Síndic pel que fa a l'estudi de les condicions d'accessibilitat per a les persones amb discapacitat. La primera, sobre la promoció de l'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques en diversos entorns, es complementa amb una quarta

actuació dedicada concretament a l'estudi de les condicions d'accessibilitat a la xarxa de metro de Barcelona.

La segona fa referència a les bones pràctiques de l'Administració en la implantació de mesures d'accessibilitat adreçades a persones amb discapacitat visual i ceguera, i la tercera, sobre l'accessibilitat en la comunicació, estudia el desenvolupament i la utilització dels mitjans de suport a la comunicació per part de les administracions catalanes.

En el marc d'aquestes actuacions, el Síndic ha demanat informació a les administracions implicades per establir el grau de compliment de les diverses mesures d'accessibilitat recollides en la llei.

Pel que fa a l'accessibilitat en la comunicació, ha fet un seguiment del procediment de tramitació de la Llei de la llengua de signes catalana recentment aprovada i ha preguntat a l'Administració sobre el desenvolupament d'iniciatives legislatives que regulin altres mesures de suport a la comunicació oral a Catalunya.



# DRETS SOCIALS I ECONÒMICS

Els efectes de la crisi han marcat el dret a l'educació, que ha patit les reduccions pressupostàries, i el dret del treball, ja que Catalunya ha estat la comunitat autònoma on el 2009 hi ha hagut més treballadors afectats per un expedient de regulació d'ocupació (ERO).

El Síndic ha recordat que cal més implicació de l'Administració en temes de contaminació acústica, de seguretat nuclear i d'urbanisme, i ha posat de manifest el desgavell de la gestió de l'ajut de la renda bàsica d'emancipació. Quant a la sanitat, cal destacar el seguiment dels drets relacionats amb la salut reproductiva.

Actuacions	consultes	queixes	d'ofici	total
Educació	860	535	17	1.412
Medi ambient	1.108	455	6	1.569
Salut	934	345	13	1.292
Treball i pensions	659	86	1	746
Tributs	874	267	2	1.143
Habitatge i urbanisme	1.853	1.068	7	2.928
<b>Total</b>	<b>5.288</b>	<b>2.756</b>	<b>46</b>	<b>9.090</b>

Les actuacions d'aquest àmbit han significat el 38,6% del total el 2009. Les queixes han representat el 44,2% del total.

## Educació

La crisi econòmica ha marcat l'activitat del Síndic pel que fa a l'educació, que n'ha patit els efectes en serveis com ara el transport i el menjador escolars, la cobertura de les necessitats de l'alumnat amb necessitats educatives específiques i la provisió de l'oferta de formació professional. Altres conseqüències han estat les reduccions de personal de suport i d'altres serveis a les escoles, i els retards en l'execució de les noves construccions escolars.

### Les restriccions dificulten l'equitat i la qualitat del servei educatiu

El 2009 hi ha hagut un increment de queixes sobre la provisió de personal docent i de suport als centres escolars. Cal destacar la queixa presentada per la Federació d'Ensenyament de CCOO, a la qual es van adherir un centenar de centres, que manifestava la disconformitat amb l'eliminació progressiva de les dotacions per als programes d'innovació educativa, per al professorat i per a les hores de suport educatiu.

El Síndic ha recordat al Departament d'Educació que, tot i aquests retalls, les necessitats educatives específiques als centres no són pas inferiors aquest curs escolar i que, per tant, això perjudica l'alumnat.

Els dèficits de finançament també es fan palesos en la provisionalitat de les instal·lacions escolars. El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar la planificació de les construccions escolars i ha posat de manifest les irregularitats territorials existents. A la demarcació de Girona la provisionalitat afecta el 40% dels centres escolars públics de primària i secundària, al Camp de Tarragona, el 32%, i a la Catalunya central, el 29%. També s'han rebut moltes queixes pels retards excessius en la construcció de nous equipaments.



© Antonio Rubio

El Síndic ha demanat que la congelació presupostària no perjudiqui l'accessibilitat geogràfica i econòmica dels serveis de transport escolar i ha alertat sobre el caràcter massa restrictiu de les condicions de renda per accedir a les beques de menjador.

### **Millor regulació dels espais de benvenuto educativa**

El Síndic ha recomanat al Departament d'Educació que reguli millor els espais de benvenuto educativa (EBE), ja que les dues experiències pilot iniciades el curs 2008-2009, a Vic i Reus, i el curs 2009-2010, a Cornellà de Llobregat, no vulnereu drets, però poden fer-ho en el futur si no se'n regulen d'una manera més precisa els objectius i el funcionament.

Sense una regulació adequada, els objectius es poden desvirtuar en la pràctica i esdevenir veritables espais de segregació escolar, per exemple, en contextos de dèficit d'oferta escolar de saturació de places, en què es podria allargar l'estada dels infants nouvinguts als EBE, o també en contextos de manca de coresponsabilitat dels agents educatius en l'acollida de l'alumnat nouvingut.

La regulació dels espais hauria d'incloure informació sobre el seu caràcter voluntari, la durada màxima d'estada dels infants nouvinguts als espais o les ràtios màximes per professional i la titulació que se'ls exigeix. També s'haurien de precisar els protocols i els sistemes de derivació dels infants dels espais fins a les escoles, amb una referència a la consideració de situació de segregació escolar en les assignacions de places.

A més, s'haurien de tenir en compte els períodes del curs escolar preferents per a la incorporació dels nous nens als EBE.

Aquestes regulacions servirien per evitar una possible vulneració del dret dels infants a l'escolarització immediata en igualtat d'oportunitats.

## Medi ambient

### Cal més implicació dels ajuntaments en la contaminació acústica

Les molèsties causades per la càrrega i descàrrega de mercaderies de supermercats ubicats en immobles amb habitatges han estat motiu de queixes recurrents durant el 2009. Tot i que aquestes operacions estan regulades per les ordenances municipals, quan s'atorguen llicències per al funcionament de supermercats s'obvien les condicions relatives a l'emplaçament i a l'horari.

El Síndic ha instat els ajuntaments implicats en les queixes rebudes a millorar aquesta situació, adequar les operacions a les ordenances i, si escau, modificar-les per fer possible el respecte dels veïns. La majoria ha acceptat el suggeriment del Síndic i s'ha disposat a prendre mesures, com ara fer estudis sonomètrics previs o ordenar a les empreses causants del soroll que els redueixin mitjançant una manta de cautxú.

L'objectiu del Síndic, a partir de les queixes relacionades amb la contaminació acústica, és aconseguir que els ajuntaments s'hi impliquin per evitar que els problemes s'enquistin i acabin als tribunals. Aquest és el cas d'una queixa sobre les molèsties causades pel trànsit de camions dins d'una empresa situada davant del domicili d'un particular. La inactivitat de l'Ajuntament davant de la recomanació del Síndic perquè adoptés mesures ha desembocat en una condemna judicial contra l'Ajuntament (de menys de 6.000 habitants), que ha d'indemnitzar la persona perjudicada amb 12.000 euros.



## Mala gestió davant la fuga de la central d'Ascó

El Síndic va dur a terme una investigació sobre la fuga de partícules radioactives a la central nuclear d'Ascó del final del 2007. L'objectiu era saber fins a quin punt es podien haver vulnerat els drets de les persones que viuen a la rodalia de la central, de les persones que hi treballen i dels visitants que hi van anar, quan els directius de la planta ja sabien que hi havia hagut una fuga i encara no ho havien comunicat al Consell de Seguretat Nuclear.

La resolució, emesa el mes de setembre de 2009, exposa que l'actuació dels gestors de la central d'Ascó podia haver vulnerat el dret de la seguretat de totes les persones afectades per la fuga (veïns de la zona, treballadors de la planta i visitants) i el dret del conjunt de la població a rebre una informació veraç. Per això, el Síndic va recomanar al Departament d'Economia i Finances que explorés les modificacions normatives necessàries per fer possible una major presència del Govern català en matèria de seguretat nuclear i el desplegament de les competències que preveu l'Estatut.

També va suggerir que es creessin nous sistemes de recollida i de trasllat de la informació, en casos de fugites, als ajuntaments de la zona perquè en poguessin informar els veïns; informació que, a més, s'hauria de donar als treballadors de la planta.

## Salut

Les actuacions relacionades amb el camp de la salut s'han centrat en quatre gran àrees: les llistes d'espera, la història clínica compartida, la síndrome de la sensibilitat química múltiple i la salut reproductiva.



© Antonio Rubio

També s'ha seguit l'aprovació del Parlament de la resolució sobre l'atenció a la fibromiàlgia i la síndrome de la fatiga crònica i s'han investigat les mesures adoptades pel Departament de Salut d'acord amb aquesta resolució.

El tracte rebut en les visites de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM), el transport sanitari programat i les dificultats per accedir a un part natural a la sanitat pública han estat altres qüestions que ha tractat el Síndic a partir de les queixes rebudes.

### El dret a escollir el sexe dels fills

La salut reproductiva, arran de les queixes que han arribat des de diversos vessants, ha estat un dels temes destacats durant el 2009. Així, i a partir de la queixa d'una parella en què un dels seus membres pateix la síndrome d'Alport, una malaltia greu amb patologia genètica lligada al cromosoma X, el Síndic ha recordat al Departament de Salut el dret dels pares a la lliure elecció del sexe dels fills en determinades malalties hereditàries.

També s'han rebut diverses queixes sobre les llargues llistes d'espera en els tractaments d'infertilitat, que fa que moltes vegades per raons de temps o d'edat les persones no puguin ser tractades adequadament. El Síndic ha recomanat al Departament de Salut que emprengui les actuacions necessàries per millorar la previsió real de la fecundació in vitro 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 pugui oferir una millor qualitat de la prestació del tractament de la infertilitat.

El 2009 també s'ha obert una actuació d'ofici per conèixer el procediment per a la dispensació de la píndola postcoital.

## Treball i pensions

### Màxim rigor en la tramitació dels ERO

Catalunya ha estat la comunitat autònoma on el 2009 hi ha hagut més treballadors afec-

tats per un expedient de regulació d'ocupació (ERO). De fet, el nombre d'expedients ha estat molt superior al de l'any anterior i el Síndic ha rebut diverses queixes amb relació a tramitacions suposadament defectuoses.

En aquest sentit, el Síndic recorda que el Departament de Treball ha de vetllar perquè aquesta eina no s'utilitzi per a una altra finalitat, és a dir, ha de ser molt curosa en la tramitació de tot el procediment i en la comprovació de les causes que el provoquen.

Així, el Síndic s'ha adreçat al Departament de Treball per demanar informació dels casos concrets que li han arribat en forma de queixa, com ara la dels representants d'una empresa pels perjudicis que els ha causat una tramitació d'un ERO, i la d'uns altres que consideraven que la companyia havia pogut modificar els criteris de selecció dels afectats en l'expedient.

## Tributs

Pel que fa a l'Administració tributària s'han rebut queixes molt diverses, algunes de les quals de forma recurrent, com ara les que fan referència a l'impost de béns immobles (IBI) o a la manca d'adequació de les ordenances a la llei.

### La Diputació de Barcelona modifica l'ordenança reguladora de l'IBI

La inactivitat de la Diputació de Barcelona davant la sol·licitud d'una veïna de Parets del Vallès de dividir la quota tributària de l'impost de béns immobles (IBI) entre els diversos copropietaris d'una plaça d'aparcament va originar la intervenció del Síndic en aquest cas.



En un primer moment, la Diputació va desestimar la sol·licitud d'acord amb diverses normatives, entre les quals l'Ordenança fiscal, reguladora de l'IBI, de Parets del Vallès. L'Ordenança disposa la possibilitat de dividir la quota tributària amb la condició que tots els implicats domiciliïn el pagament de la part que els pertoca en una entitat financera. L'afectada no havia pogut facilitar les dades bancàries de l'altre copropietari.

El Síndic va argumentar que el fet que la interessada no tingués aquesta informació no implicava que fos l'única part obligada a assumir el pagament de l'IBI i que l'Administració hauria de notificar a cada propietari el percentatge de l'impost que li pertoca. L'Ajuntament de Parets del Vallès va acceptar la proposta. Pel que fa a l'Ordenança, el Síndic va suggerir que es modifiqués el contingut sobre l'obligació de domiciliar el rebut quan hi ha una pluralitat de subjectes passius. La Diputació va fer cas d'aquest suggeriment.

## Urbanisme i habitatge

### **Els ajuntaments han de liderar la regularització urbanística**

Els veïns de diverses urbanitzacions inacabades s'han adreçat al Síndic per queixar-se de la manca de serveis obligatoris. El Síndic, després d'estudiar cada cas i de demanar informació a totes les parts implicades, ha recordat als ajuntaments implicats que no poden abandonar les seves competències exclusivament en mans privades.

Cal que els ajuntaments mantinguin el control i la direcció de l'activitat urbanística i que impulsin les accions dels particulars (promotors, juntes de compensació, juntes de conservació), especialment quan la urbanització està plenament consolidada per l'edificació i quan és, *de facto*, residència habitual de moltes persones.

### **Sistema automatitzat per al pagament de la renda bàsica d'emancipació**

L'elevat nombre de queixes rebudes amb relació a les dificultats dels joves catalans per cobrar els ajuts de la renda bàsica d'emancipació va portar el Síndic a obrir una actuació d'ofici. Tot i que el pagament d'aquest ajut el duu terme el Ministeri de l'Habitatge, la gestió recau en l'Administració autonòmica, i a Catalunya la porta a terme l'empresa pública Adigsa.

Segons les queixes, els problemes centrals són, entre d'altres, els retards en les resolucions de les sol·licituds i en els pagaments, la lentitud a l'hora de tramitar canvis de dades i la manca d'informació i de coordinació entre Adigsa i el Ministeri de l'Habitatge.

Davant de la investigació del Síndic, que es va adreçar al Departament de Medi Ambient i Habitatge (del qual depèn Adigsa) i al Defensor de Poble per demanar informació, les administracions implicades van justificar el retard en el fet que la normativa que regula l'ajut disposava com a únic sistema de pagament la transferència bancària. A Catalunya és molt habitual que els ajuts als lloguers es paguin mitjançant càrrec en compte i la falta de previsió va comportar, segons el Ministeri, que es gestionessin de manera manual.

Tant el Ministeri com la Generalitat van adoptar mesures per corregir aquesta manca de previsió. D'una banda, es va modificar la normativa de referència i, de l'altra, l'Administració catalana va contractar personal de suport per fer la comprovació manual del pagament. El 2010 va entrar en funcionament el sistema automatitzat per fer aquesta tasca.

De tota manera, encara queden altres problemes per resoldre, com ara la manca de diligència i d'informació, i el Síndic continua supervisant amb detall l'actuació de l'Administració.

## ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS

Les queixes rebudes han posat de manifest que les administracions vulneren de forma constant i repetida el dret d'accés a la informació pública i que cal prendre mesures normatives i estructurals. Davant els obstacles d'alguns ajuntaments a l'hora d'empadronar els estrangers sense papers, el Síndic ha recordat que la funció del padró és reflectir la realitat municipal.

La supervisió de les empreses privades que presten serveis públics ha centrat l'activitat del Síndic quant a consum. A més, ha demanat la gratuïtat de l'emissió de la targeta de transport T-12. Pel que fa a l'Administració de justícia, s'han suggerit reformes als Mossos d'Esquadra per evitar situacions com el desallotjament de la UB.

Actuacions	consultes	queixes	d'ofici	total
Dret a una bona administració	3.306	931	8	4.245
Drets dels consumidors	3.950	341	10	4.301
Drets lingüístics	185	24	3	212
Drets de participació	65	85	--	146
Llibertat, seguretat i Administració de justícia	1.259	511	11	1.781
Cultura	53	8	--	61
<b>Total</b>	<b>8.818</b>	<b>1.900</b>	<b>32</b>	<b>10.746</b>

Les actuacions d'aquest àmbit han significat el 45,6% del total el 2009.

Les queixes han representat el 30,4% del total.

### Dret a una bona administració

Des del 31 de desembre de 2009 els ciutadans poden exercir els drets d'accés electrònic als serveis públics en l'àmbit de competència de l'Administració estatal. Sempre que ho permetin les disponibilitats pressupostàries també els poden exercir en l'àmbit de les comunitats autònomes i les administracions locals. En aquest sentit, el Síndic ha instat les administracions catalanes a agilitar el procés per garantir aquests drets. El Govern català ha aprovat un decret per impulsar i desenvolupar els mitjans electrònics a l'Administració de la Generalitat.

Pel que fa a l'accés a la informació pública, el Síndic ha insistit que l'Administració ha de disposar de bases de dades connectades i índexs que recullin de forma ordenada la informació en poder seu per contestar les peticions d'informació. Les queixes 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 recorda als ajuntaments la funció del padró

Atesa la diversitat de criteris que segueixen els ajuntaments a l'hora d'empadronar immigrants, el Síndic ha hagut de tornar a recordar que la gran utilitat del padró és servir de reflex de la realitat del municipi i qualsevol modificació per fer-lo servir per a altres objectius desvirtuaria clarament aquesta funció.

Durant el 2009, com a queixes més significatives en aquest àmbit, destaca la negativa de l'Ajuntament de Tortosa a empadronar si no es presenta la cèdula d'habitabilitat.





© Antonio Rubio

L'Ajuntament de Tortosa demana que aquest requisit sigui obligatori com un instrument de detecció i de correcció de les situacions de sobreocupació i d'infrahabitatge, segons un protocol de la Junta de Govern Local.

El Síndic considera que aquest acord de l'Ajuntament modifica el règim jurídic del padró, no té el rang normatiu exigít per la legislació vigent, pot afectar drets i, en cap cas, pot ser un requisit obligatori.

El Síndic també ha obert una actuació d'ofici per estudiar la mesura plantejada per l'Ajuntament de Vic d'exigir als estrangers que vulguin inscriure's al padró municipal el pertinent permís de residència o de treball a Espanya.

### **Contra la discriminació per raó de sexe en l'ocupació pública**

Arran de la queixa d'una aspirant a mestra que no va poder presentar-se a les proves perquè estava de part i el Departament d'Educació li va denegar la possibilitat de fer l'examen en una data posterior, el Síndic va estudiar el cas.

Després d'analitzar-lo, va decidir obrir una actuació d'ofici genèrica i va suggerir al Departament de Governació i Administracions Públiques que establís un criteri general i evités la discriminació per raó de sexe en l'accés a l'ocupació pública per motius relacionats amb l'embaràs o la maternitat.

El Síndic considera que hi ha prou fonament normatiu per disposar l'ajornament de les proves a les dones en l'últim període de l'embaràs o que acaben de ser mares. Recorda que l'Estatut de Catalunya parla de la igualtat d'oportunitats entre dones i homes en l'accés a la funció pública i també a l'hora de garantir que les dones no siguin discriminades a causa de l'embaràs o la maternitat. En termes similars se situen la Llei orgànica per a la igualtat efectiva entre dones i homes i l'Estatut bàsic de l'empleat públic.

El Departament de Governació ha acceptat la proposta del Síndic d'establir en les bases generals que regeixen els processos selectius una previsió específica que delimiti l'actuació de l'Administració en aquests casos.

## Drets dels consumidors

El Síndic ha supervisat les empreses que presten serveis d'interès general (electricitat, telefonia, energia, aigua i transport) d'acord amb les competències que li atorga l'Estatut del 2006. Amb aquestes empreses, a més, ha signat convenis de col·laboració.

Durant el 2009, amb Fecsa Endesa s'han tractat els problemes d'electrificació relacionats amb les urbanitzacions, a més dels problemes de facturació i de lectures estimades; pel que fa a Telefónica, s'han rebut queixes relacionades amb l'accés al servei universal de telefonia en diferents indrets de Catalunya, com ara al parc nacional d'Aiguestortes i Sant Maurici i en urbanitzacions d'Olius, els Pallaresos o Monistrol de Calders; quant a Gas Natural, les queixes han fet referència a les inspeccions periòdiques de les instal·lacions.

## Gratuïtat de la targeta T-12

Durant el 2009 el Síndic va rebre diverses queixes relacionades amb l'entrada en vigor del nou títol de transport per a menors entre 4 i 12 anys per accedir al transport públic de l'àrea metropolitana de Barcelona. El motiu principal de queixa era que, tot i ser gratuïta, la T-12 comporta uns costos de 35 euros en concepte d'emissió i de gestió. Després d'investigar el cas, el Síndic va emetre una resolució, al principi de 2010, i va suggerir-ne la gratuïtat perquè l'import de 35 euros que es fa pagar actualment no queda justificat.

En la seva resolució, el Síndic va valorar, principalment, dos aspectes de la nova targeta: el cost i el requisit de tenir el DNI per acreditar el titular de la targeta. Les consideracions del Síndic es van enviar al Departament de Política Territorial i Obres Públiques, a l'Entitat Metropolitana del Transport i a l'Ajuntament de Barcelona.





© Síndic

## Drets lingüístics

### L'ús del català als centres sanitaris

Pel que fa als drets lingüístics, s'han rebut algunes queixes relacionades amb l'exercici d'aquests drets en diverses institucions sanitàries. Així, el Síndic s'ha hagut d'adreçar repetidament al Departament de Salut per aquest motiu.

Una de les queixes feia referència als justificants de visita de l'Hospital de Bellvitge, que, segons el promotor, es fan per defecte en castellà. El Departament ha manifestat, però, que els pacients poden triar l'idioma del justificant. També s'han gestionat dues reclamacions de dos pacients dels hospitals de Palamós i de Figueres, respectivament, per haver estat instats a adreçar-se en castellà als metges que els van atendre.

En ambdós casos el Síndic ha demanat informació sobre les mesures adoptades per Salut en compliment de la llei sobre la capacitat lingüística del personal sanitari estranger contractat.

## Llibertat, seguretat i Administració de justícia

### Les mancances estructurals no justifiquen les dilacions judicials

La gran part de les queixes rebudes pel Síndic fa referència al dret a un procés sense dilacions indegudes. L'estudi de les queixes ha fet palès que la lentitud en la tramitació d'alguns procediments judicials obeïa a una causa estructural de l'òrgan judicial, en l'elevat volum de feina que suportava el jutjat o en l'elevat nombre d'assumptes pendents de resolució de l'òrgan judicial.

En tots aquests casos, el Síndic ha apreciat l'existència d'una vulneració del dret a no patir dilacions.

Tanmateix, aquest dret no s'identifica amb la durada global de la causa ni amb l'incompliment de terminis processals. Per això, en els casos en què la complexitat de la causa explicava la durada d'algun procediment, el Síndic no ha pogut constatar que es tractés d'un cas de dilacions indegudes.

### Millores als Mossos després del desallotjament de la UB

Després de rebre vuit queixes per la l'actuació dels agents antiavalots dels Mossos d'Esquadra contra els manifestants que protestaven pel desallotjament de les instal·lacions de la Universitat de Barcelona del dia 18 de març de 2009, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per investigar el cas.

El Síndic va recopilar la informació apareguda als mitjans de comunicació i va detectar alguns problemes en la intervenció policial. Hi va haver contradiccions en les ordres rebudes pels agents antiavalots, l'ús de la força no es va adequar als principis de congruència, oportunitat i proporcionalitat, els agents no portaven números identificatius, cosa que va impedir que els possibles afectats denunciessin el cas, etc.

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.

Davant d'això, el Departament d'Interior va adoptar diverses mesures: l'encàrrec al cos de Mossos d'Esquadra d'analitzar les possibilitats de millorar els recursos 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 de mediació dins del cos de Mossos d'Esquadra.



# PROJECCIÓ INSTITUCIONAL



## Exposició “Obrim portes als drets”

L'exposició “Obrim portes als drets”, inaugurada el desembre de 2008 coincidint amb l'estrena del nou edifici de la seu de la institució, va començar el seu recorregut itinerant per una vintena de pobles i de ciutats catalanes a mitjan gener de 2009.

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.

En un any, l'exposició ha recorregut més de 2.500 quilòmetres 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.

### 25è aniversari de la primera Llei del Síndic

Per commemorar els 25 anys de l'aprovació de la primera llei reguladora del Síndic i de la creació de la institució, el Síndic va organitzar una jornada sobre el dret a la bona administració, que va tenir lloc el 27 de març.

Inaugurada pel president de la Generalitat, José Montilla, i clausurada pel president del Parlament, Ernest Benach, la jornada va reunir destacats ponents de l'àmbit estatal i internacional, com ara el defensor del poble europeu, Nikiforos Diamandouros, o el catedràtic de Dret Administratiu i magistrat del Tribunal Constitucional italià, Sabino Cassese. També hi va assistir una àmplia representació dels defensors del poble de diverses comunitats autònomes, que van aportar experiències de bona conducta administrativa.

### Jornada sobre els drets dels infants

El Síndic va fer balanç de l'aplicació de la Convenció sobre els drets dels infants de les Nacions Unides (norma internacional que recull els drets dels infants i els joves de tot el món) en el vintè aniversari de la seva aplicació en una jornada de treball: Jornada sobre la Situació dels Drets dels Infants a Catalunya, que va tenir lloc el 16 de novembre.

L'acte, que va reunir un representatiu grup d'experts i professionals de l'àmbit de la infància, va servir per destacar els avenços en el terreny legislatiu que s'han produït a Catalunya en l'àmbit de la garantia dels drets dels infants. La Convenció és, sens dubte, un text més conegut actualment que en el moment que es va aprovar i les referències públiques a aquest text són cada vegada més presents.

No obstant això, les diferents sessions de l'acte van permetre subratllar que encara som lluny d'una aplicació plena i efectiva de la Convenció. La persistència de dificultats en l'aplicació de la Convenció es detecta en alguns aspectes de l'àmbit normatiu, però sobretot a l'hora de posar-la en pràctica en àmbits com ara l'educació o la protecció de la infància.

### Presentació de l'Informe anual

En les quatre sortides que es van fer el mes de juny, es va aprofitar per fer una presentació territorial de l'informe de l'any anterior, en aquest cas, el del 2008. Aquestes presentacions, fetes a Mollerussa, Mataró, Tortosa i Sant Feliu de Guíxols, s'han adreçat, principalment, a entitats i associacions, i s'ha fet una incidència especial en els temes que afecten cada zona.





© Ajuntament de Canet de Mar

### Nous convenis de supervisió de drets en l'àmbit local

Durant el 2009 el Síndic ha continuat signant els convenis de supervisió singularitzada amb ajuntaments. Així, ha signat un conveni marc amb la Diputació de Tarragona i ha subscrit convenis específics amb els ajuntaments de Cardedeu, Sant Pere de Ribes, Barberà del Vallès i Canet de Mar. En virtut dels acords, el Síndic ha instal·lat unes bústies a cada localitat perquè els veïns hi puguin dipositar les seves queixes, que es recullen periòdicament.

A més, assessors del Síndic es desplacen a cada localitat amb regularitat per atendre visites en persona. El Síndic també s'ha compromès a elaborar un informe anual en què es recollirà l'activitat de la institució pel que fa als àmbits de cada ajuntament. Aquests informes es poden consultar al web del Síndic.

### Pròom dera Val d'Aran

El juny de 2009, el síndic d'Aran i el síndic de greuges 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, un nom diferenciat per al Síndic de Greuges.



© Síndic



© Síndic

L'ombudsman austríac, Peter Kostelka, amb el seu successor com a president de la regió europea de l'IIO, el síndic de greuges, Rafael Ribó.

Així, quan supervisa les diverses administracions d'aquella zona, adopta el nom de *Pròom dera Val d'Aran*. A més, atén en aranès les persones que ho sol·liciten.

### **El síndic nomenat president de la Junta Directiva Europea de l'IIO**

Al llarg de l'any, el síndic ha pres part en les reunions de la Junta Directiva Europea de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IIO), que han tingut lloc a Viena, Estocolm i Belfast, el mes de febrer, juny i setembre, respectivament. Aquesta última ha estat la primera que ha presidit Rafael Ribó després d'haver estat elegit president europeu amb motiu de la Conferència i Assemblea General Mundial, celebrada a Estocolm. Com a president i director europeu, Ribó també és membre de ple dret de la junta mundial de l'organització.

Aquest nomenament també ha comportat la ubicació a Barcelona de la seu de l'oficina de la regió europea. De fet, durant el mandat de Rafael Ribó, concretament a la tardor del 2010, tindrà lloc a Barcelona l'assemblea de la regió europea, organitzada pel Síndic, que portarà a la capital catalana la majoria

de defensors d'Europa. Durant la trobada es treballarà sobre la visió d'Europa com a societat oberta amb relació als drets i els deures dels immigrants i el paper dels defensors en la defensa d'aquests drets i deures.

### **El síndic assisteix al VI Congrés i Assemblea General de l'AOMF**

El 2009 s'ha dut a terme el VI Congrés de l'AOMF (Association des Ombudsman et Médiateurs de la Francophonie), sota el títol "Els ombudsman, la política i la justícia: cap a un accés equitatiu als drets".

Al congrés, que va tenir lloc a Quebec (Canadà) del 7 al 9 de setembre, 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.

El síndic, per encàrrec de les juntes directives de l'IIO i l'AOMF i en qualitat de president de la Junta Directiva Europea de l'IIO, actua de canal de comunicació entre totes dues associacions.



## Reunió anual de l'ENOC a París

El Síndic ha assistit a la XIII reunió anual de l'ENOC (European Network of Ombudspersons for Children) a París. L'adjunt per a la defensa dels drets dels infants, que forma part del Bureau (òrgan de govern de la Xarxa) des de l'any 2006, ha acabat el seu mandat en l'associació en la reunió anual de l'ENOC de 2009, tal com assenyalen els seus estatuts.

L'eix central de la reunió ha girat entorn de l'interès superior de l'infant. També s'han exposat experiències de diversos membres de la xarxa relatives a bones pràctiques. Així mateix, hi han intervingut ponents externs del Consell d'Europa, d'UNICEF, de la Comissió Europea i de l'Agència Europea de Drets Humans.

## Relacions amb els defensors locals i universitaris

El Síndic ha organitzat una jornada de treball amb tots els 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, assessors del Síndic han assistit al II Taller de Formació del FòrumSD, sobre el procediment sancionador en matèria de trànsit, i a les IV Jornades de Formació de Defensors Locals, en què s'ha parlat de l'Administració electrònica.

En l'àmbit universitari, cal destacar la signatura del conveni de col·laboració amb el síndic de greuges de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Josep Coll, i la participació del síndic en la Trobada de Síndics i Defensors Universitaris de la Xarxa Vives d'Universitats, que va tenir lloc a València, juntament amb el síndic de la Comunitat Valenciana, José Cholbi.



Els defensors i síndics locals de Catalunya van assistir a la jornada de treball organitzada pel Síndic el 21 de maig de 2009.

## COOPERACIÓ INTERNACIONAL

El Síndic continua duent a terme projectes de cooperació internacional, atesa la voluntat de contribuir a la construcció d'una comunitat internacional més segura, justa i solidària.

Un any més, l'activitat de cooperació s'ha desenvolupat bàsicament als Balcans, especialment a Bòsnia i Hercegovina i a Sèrbia. La contribució econòmica que hi destina 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.

### Assistència jurídica gratuïta a Vojvodina (Sèrbia)

El projecte es va posar en funcionament l'any 2008 i s'articula sobre la base de dues línies de treball: d'una banda, l'establiment del servei d'orientació jurídica i el torn d'ofici a tot el territori de la Província Autònoma de Vojvodina (27% del total de la població de Sèrbia) i, d'altra banda, la contribució a la institucionalització de l'assistència jurídica gratuïta al territori de Sèrbia per mitjà de la sensibilització de les autoritats sèrbies.

El Síndic, juntament amb l'ACCD i l'AECID, cofinança el torn d'ofici amb el Consell Executiu de Vojvodina. Quant al servei d'orientació jurídica, el Síndic impulsa l'establiment de serveis, que conviuen amb els ja existents, i que són finançats pels ajuntaments respectius i prestats, igual que el torn d'ofici, pel Col·legi d'Advocats de Vojvodina. També es fa càrrec de cobrir amb fons propis despeses administratives i logístiques derivades del projecte.



## Suport a l'Ombudsman de Sèrbia

El Síndic i la Missió de l'OSCE (Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa) a Sèrbia han signat un memoràndum d'entesa per reforçar dues àrees concretes de la institució sèrbia, la dedicada a les persones privades de llibertat i la dels drets dels infants.

Es preveu que el projecte s'executi fins al setembre de 2010 amb el cofinançament de l'AECID i vol assolir els resultats següents: 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, document estratègic de campanya adreçada a persones privades de llibertat i una estratègia general de comunicació.

En el marc d'aquest projecte, el 2009 una delegació de l'Ombudsman de Sèrbia encapçalada pels adjunts de les àrees d'infància i de persones privades de llibertat ha visitat el Síndic de Greuges.

El motiu del desplaçament ha estat 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 establir una metodologia de treball per a la supervisió dels centres de detenció i penitenciaris.

A més, un equip del Síndic ha viatjat fins a Belgrad per reunir-se amb el grup de treball encarregat de l'elaboració de la metodologia per a la visita d'institucions que acullen persones privades de llibertat i discutir amb detall l'esborrany de document que el grup serbi havia tramès al Síndic.



Una delegació del Parlament de Sèrbia va visitar el Síndic.

## Visita institucional a Sèrbia i a Bòsnia i Hercegovina

El mes de març, una delegació formada pel síndic Rafael Ribó, part del seu equip i membres del Parlament de Catalunya va visitar Sèrbia i Bòsnia i Hercegovina, amb l'objectiu de donar a conèixer als parlamentaris el projecte d'assistència jurídica gratuïta a Vojvodina (Sèrbia) i les institucions d'ombudsman sèrbies amb les quals col·labora el Síndic, i a la vegada, donar visibilitat al projecte d'assistència jurídica gratuïta entre els possibles usuaris. Pel que fa a Bòsnia i Hercegovina, l'objectiu era familiaritzar els diputats catalans amb les institucions d'ombudsman del país.

La delegació catalana es va reunir amb els ombudsman de Sèrbia, Belgrad i Vojvodina, i amb els tres titulars de l'Ombudsman de la Federació de Bòsnia i Hercegovina.



**El Síndic de Greuges de Catalunya és membre de:**

IOI (Institut Internacional de l'Ombudsman)

FIO (Federació Iberoamericana de l'Ombudsman)

AOMF (Associació de mediadors i ombudsman de la francofonia)

ENOC (Xarxa Europea d'Ombudsman per a la Infància)

Xarxa Europea de Defensors del Poble

**També participa en:**

Taula Rodona de Defensors del Consell d'Europa

Associació d'Ombudsman de la Mediterrània

**Síndic de Greuges de Catalunya**

Passeig de Lluís Companys, 7

08003 Barcelona

Tel 933 018 075 Fax 933 013 187

sindic@sindic.cat

www.sindic.cat

