



SÍNDIC MEMÒRIA 2010

SÍNDIC
EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

SUMARI

- **PRESENTACIÓ** 3
- **DADES DESTACADES DE L'ANY 2010** 4-11
- **ACTUACIONS MÉS DESTACADES PER MATÈRIES** 12-28
 - Dret a una bona administració 14
 - Drets dels consumidors 15
 - Drets dels interns en centres penitenciaris 16
 - Drets lingüístics 16
 - Educació 17
 - Funció pública 19
 - Gent gran 19
 - Immigració 20
 - Infància i adolescència 21
 - Llibertat, seguretat i Administració de justícia 22
 - Medi ambient 24
 - Persones discapacitades 25
 - Relacions laborals i pensions 26
 - Salut 26
 - Tributs 27
 - Urbanisme i habitatge 28
- **ACTUACIONS INSTITUCIONALS I INTERNACIONALS** 29-33

Fotos

Jordi Soteras: Coberta i pàgines 11, 12, 18, 19, 20, 21, 24, 27 i 28

Síndic: Pàgines 3 (dreta), 9, 14, 15, 17, 22, 23, 25, 26, 29, 30, 31, 32, 33 i 35

Parlament de Catalunya: Pàgina 3 (esquerra), 4 (esquerra) i 10

Generalitat de Catalunya: Pàgina 4 (dreta)

Ajuntament d'Esparreguera: Pàgina 34 (dalt)

Ajuntament de Matadepera: Pàgina 34 (baix)



L'any 2010 ha estat marcat per un esdeveniment important per al Síndic que va tenir lloc a les acaballes del 2009: el 31 de desembre va entrar en vigor la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges. Un mes després, el Parlament de Catalunya em va fer l'honor d'escollir-me per a un nou mandat com a síndic de greuges de Catalunya. Gràcies als nous mecanismes de què el legislador ha dotat la institució, el meu propòsit per a aquest nou mandat és donar un nou impuls a la institució, basat en l'excel·lència, l'equitat i la qualitat, amb el ferm compromís de vetllar pels drets de les persones més excloses.

El meu compromís és aprofitar al màxim totes les oportunitats que es deriven de la nova Llei del Síndic per defensar millor i de manera més eficaç els drets de totes les persones. De manera imminent, volem guanyar celeritat en les respostes que les administracions donen a les nostres demandes perquè volem resoldre de manera efectiva els possibles drets vulnerats. Per això, el 2010 ja vam començar a potenciar els instruments i les disposicions legals de control, d'avaluació i de col·laboració de i amb les administracions, actuacions que mantindrem al llarg dels propers mesos.

Tot l'equip del Síndic ens hem compromès a avançar cap a una institució de més excel·lència. Esperem que el rigor de la nostra feina faci que totes les administracions i empreses supervisades sempre col·laborin amb el Síndic de Greuges. Tal com recull la Memòria 2010, que teniu a les mans, els percentatges de les administracions no col·laboradores són molt baixos i, majoritàriament, els nostres suggeriments són acceptats.

Malgrat això, aspirem que totes les administracions sense excepcions col·laborin i que totes les resolucions emeses pel Síndic siguin acceptades, tot i que som plenament conscients de les dificultats que la crisi econòmica comporta a l'hora de garantir polítiques públiques, i també en la materialització dels drets que sustenten la igualtat d'oportunitats.

Rafael Ribó
Síndic

DADES DESTACADES DE L'ANY 2010

L'any 2010 el Síndic ha iniciat 21.504 actuacions (6.095 queixes, 121 actuacions d'ofici i 15.288 consultes). El nombre d'expedients iniciats ha estat superior al d'exercicis anteriors: les queixes s'han incrementat un 2,6% i les actuacions d'ofici, un 15%.

Pel que fa al nombre de persones que s'han adreçat a la institució, el Síndic n'ha atès 31.344, quasi 3.000 més que durant el 2009.

La fórmula més utilitzada per adreçar-se al Síndic ha estat el telèfon, per mitjà del qual s'han fet 15.448 consultes. Pel que fa a les queixes, el mitjà més emprat ha estat el formulari del web (2.150). Quant a la llengua utilitzada s'ha mantingut la mateixa proporció que el 2009, el 70% ha presentat les queixes en català i el 30% ho ha fet en castellà.

Vulneració de drets en un 22% dels casos tramitats

El 32% de les actuacions s'han finalitzat un cop s'ha constatat una actuació correcta de l'administració afectada. D'aquestes, es distingeix entre les que s'han resolt abans de la investigació del Síndic (16,19%) i les que s'han resolt després de la investigació (15,9%). Contràriament, en el 22% dels casos estudiats s'ha detectat una vulneració de drets per part d'alguna administració i, per tant, s'ha hagut d'emetre una resolució.

1.173 queixes d'Administració pública

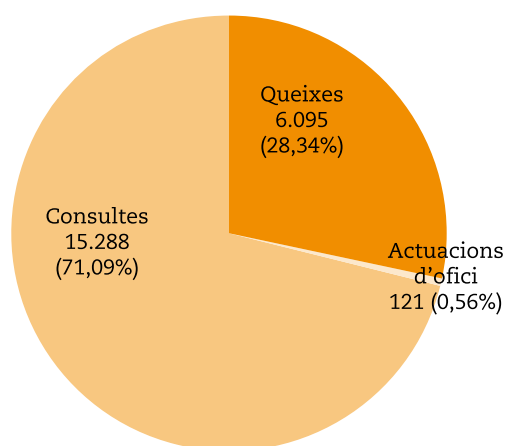
De les 6.095 queixes rebudes, la majoria han tractat sobre matèries d'administració pública (19%), sobre ordenació del territori (14,4%) i sobre serveis socials (14,3%). Contràriament, les temàtiques que menys queixes han rebut han estat la de cultura i llengua (1%), la de participació ciutadana (1,05%) i la d'immigració (1,36%).

41 actuacions d'ofici sobre infància i adolescència

Durant aquest exercici s'han obert un total de 121 actuacions d'ofici, de les quals 41 estudien algun tema de l'àrea d'infància i adolescència, 20 alguna matèria de l'àrea d'educació i recerca, i 12 d'algun tema de l'àrea de consum.



Nombre i tipus d'actuacions de l'any 2010

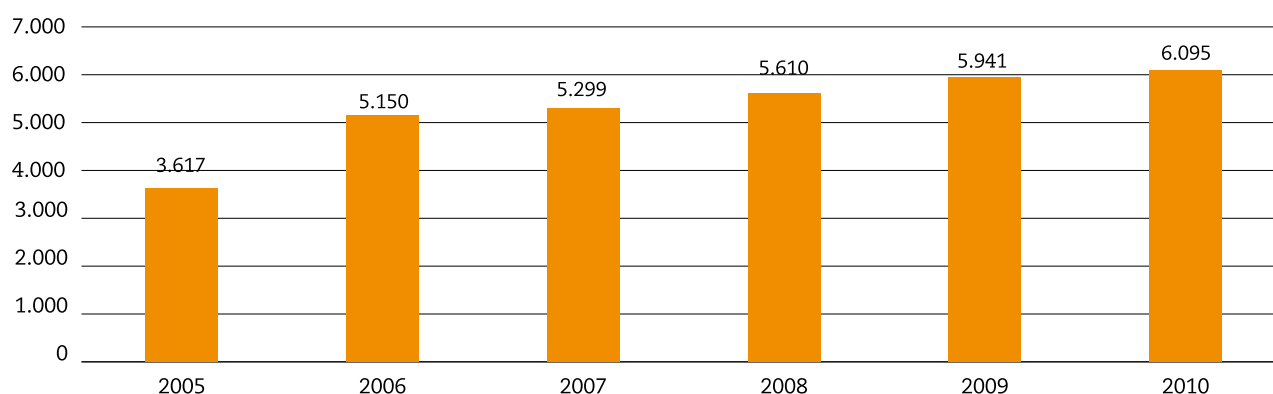


Queixes: accions promogudes per exposar disconformitat, descontentament o insatisfacció per l'actuació o la manca d'actuació de l'Administració pública.

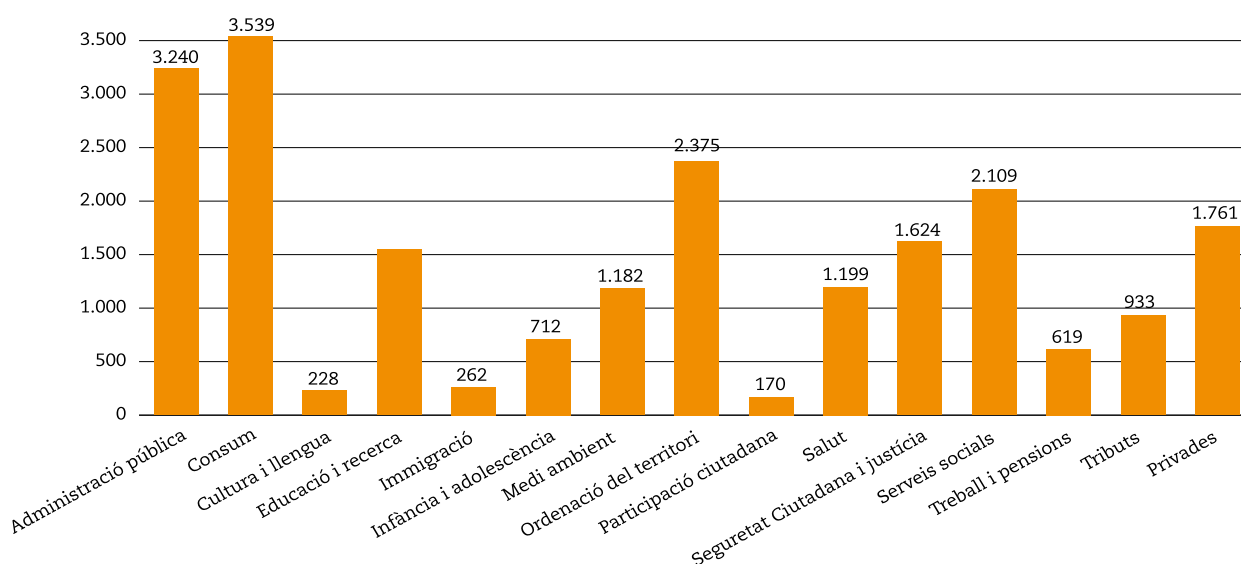
Consultes: accions promogudes per obtenir informació i orientació sobre un determinat assumpte. Si el cas consultat és susceptible de queixa, la persona que l'ha formulat rep informació de com presentar-la; si no ho és, se li indica on informar-se o solucionar l'assumpte.

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.

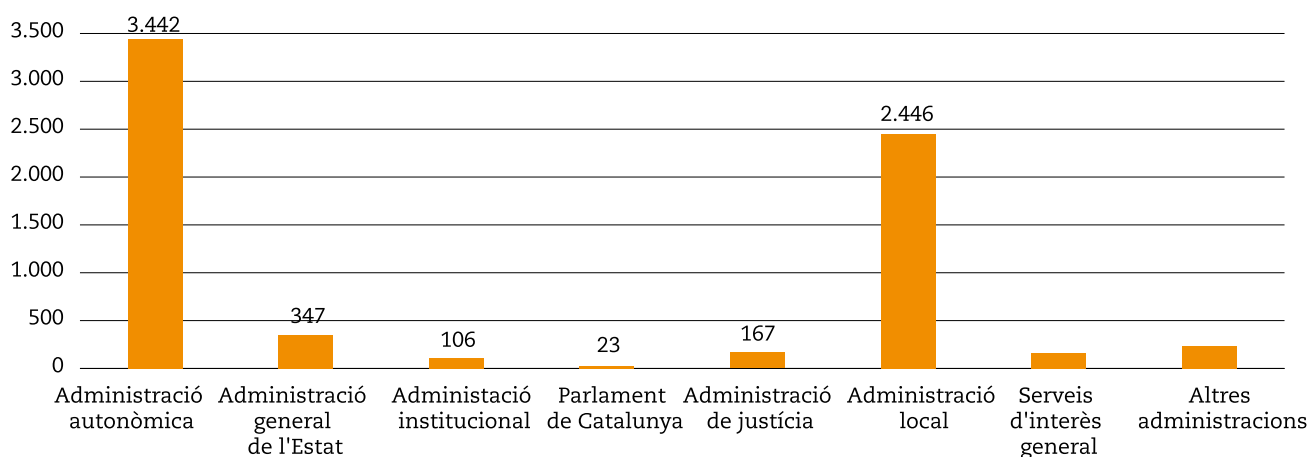
Evolució de queixes durant els últims anys



Actuacions per matèries



Queixes i actuacions d'ofici segons l'administració afectada

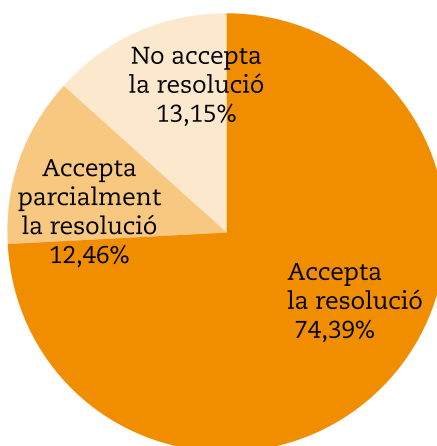


Resultat de les queixes i les actuacions d'ofici tramitades

Suma de les actuacions (queixes i actuacions d'ofici) tramitades durant tot el 2010, tant les iniciades el mateix 2010 (6.216) com les provinents d'altres anys (4.652). En total, se n'han tramitat 10.868.

Resultats	Total	
1 En tramitació	4.545	42,72%
a Actuacions prèvies a la resolució	3.952	37,15%
b Actuacions posteriors a la resolució	593	5,57%
2 Actuacions finalitzades	5.789	54,41%
a Actuació correcta de l'Administració	3.241	32,16%
a ₁ Abans de la intervenció del Síndic	1.722	16,19%
a ₂ Després de la intervenció del Síndic	1.699	15,97%
b Accepta la resolució	1.194	11,22%
c Accepta parcialment la resolució	200	1,88%
d No accepta la resolució	211	1,98%
e No col·labora	10	0,09%
f Desistiment del promotor	439	4,13%
g Tràmit amb altres institucions	314	2,95%
3 No admesa	305	2,87%

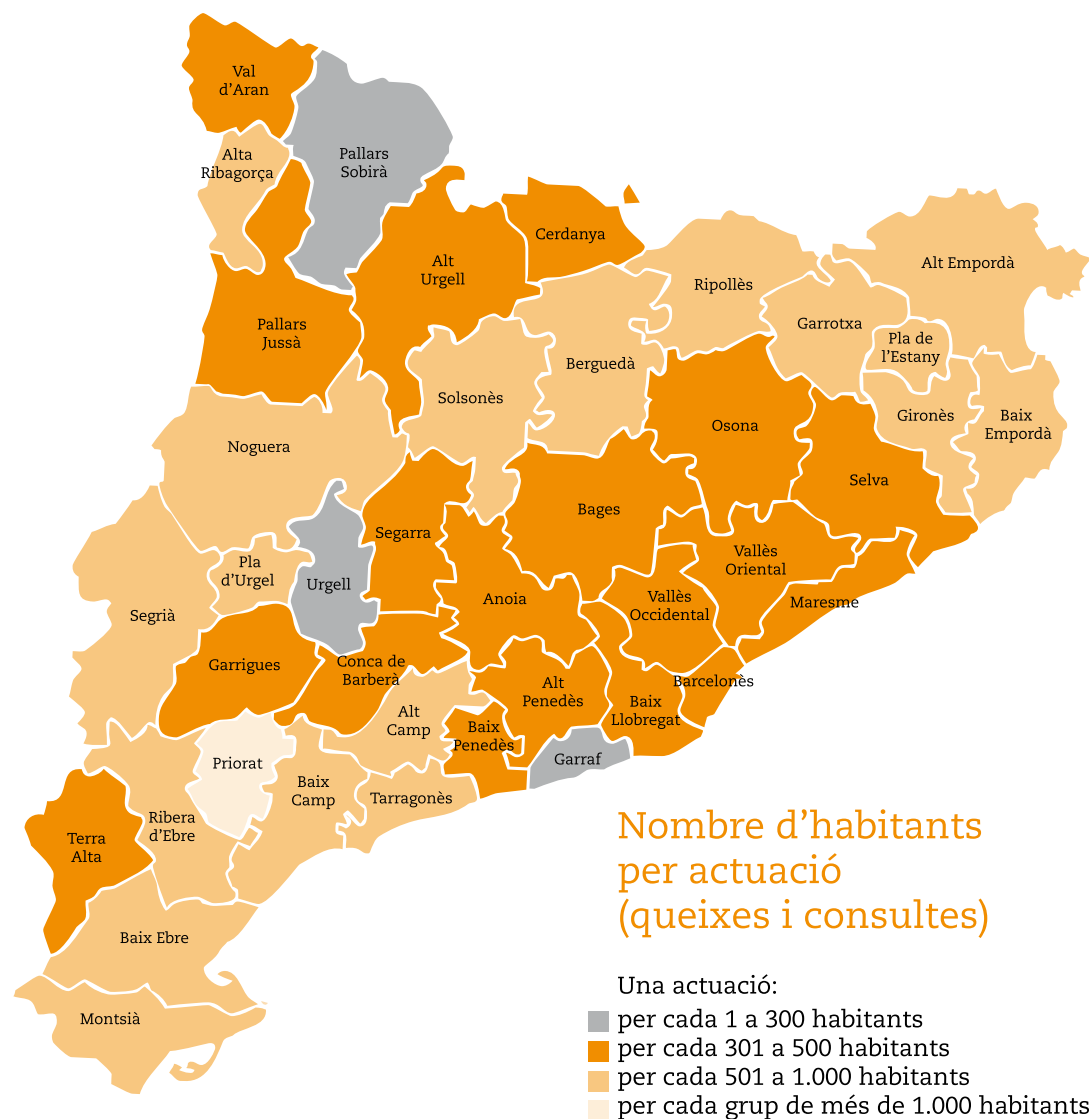
Grau d'acceptació de l'Administració



Distribució geogràfica de les queixes i les consultes

Pel que fa a la relació d'actuacions segons el nombre d'habitants, la majoria de comarques ha registrat una actuació per cada 301 a 1.000 habitants. D'aquestes, les que han tingut una proporció més alta de queixes i consultes coincideixen amb les zones on el Síndic ha desplaçat l'oficina durant el 2010, tant pel que fa a les poblacions amb conveni de supervisió singularitzat com a les localitats amb visites puntuals.

L'objectiu del Síndic és ampliar els desplaçaments de l'oficina itinerant i potenciar els llocs on la proporció entre habitants i queixes és més baixa.



L'oficina del Síndic duplica els desplaçaments

Al llarg del 2010 s'han dut a terme 30 desplaçaments al territori, 15 més que l'any 2009. D'aquests, 18 s'han fet en virtut dels convenis de col·laboració que el Síndic té signats amb alguns ajuntaments. El nombre de persones ateses per l'equip d'assessors del Síndic de Greuges corrobora la importància d'aquesta actuació per apropar la institució al conjunt de la ciutadania.

En aquests desplaçaments l'oficina del Síndic ha atès 346 queixes i 446 consultes, que sumen un total de 765 actuacions. Durant les visites, a banda de l'atenció personalitzada als ciutadans que sol·liciten una entrevista, també es fan visites a organismes, equipaments i centres del municipi o de la comarca.

Les visites, que duen a terme persones de l'equip del Síndic, es fan amb l'objectiu d'obtenir informació de primera mà de l'estat dels serveis públics, de les prestacions que aquests serveis donen a la ciutadania i de les condicions en què es presten aquests serveis.

Municipi	Data visita	Queixes	Consultes	Visites*
Sant Adrià de Besòs	20/01/2010	4	6	10
Canet de Mar	28/01/2010	5	13	18
Castellar del Vallès	09/02/2010	14	14	28
Sant Sadurní d'Anoia	11/02/2010	9	13	22
Castelldefels	18/02/2010	26	27	53
Manlleu	25/02/2010	14	21	35
Torelló	25/02/2010	20	20	40
Cubelles	03/03/2010	10	9	19
Barberà del Vallès	11/03/2010	8	10	18
Sant Pere de Ribes	18/03/2010	5	8	13
Cardedeu	25/03/2010	5	11	16
Gavà	22/04/2010	23	26	49
Esparreguera	26/04/2010	21	16	35
Matadepera	27/04/2010	9	14	25
Tàrraga	29/04/2010	13	21	34
Castellar del Vallès	11/05/2010	4	7	11
Canet de Mar	19/05/2010	3	8	11
Salt	20/05/2010	11	12	23
Sant Adrià de Besòs	26/05/2010	3	5	8
Blanes	16/06/2010	9	28	36
Cervera	22/06/2010	12	17	27
Torelló	01/07/2010	13	13	20
Vielha	13/07/2010	5	4	9
Sant Sadurní d'Anoia	15/09/2010	7	4	11
Salou	16/09/2010	6	22	28
Sants-Montjuïc	30/09/2010	8	6	14
Rubí	14/10/2010	29	19	46
Sant Pere de Ribes	11/11/2010	7	16	19
Vilanova i la Geltrú	18/11/2010	29	30	52
Badalona	16/12/2010	14	26	35
Total		346	446	765

*El nombre de visites no es correspon necessàriament amb la suma de queixes i consultes.



L'Administració millora el temps i el nivell de resposta

Arran de l'aplicació de la nova Llei del Síndic, de desembre de 2009, Rafael Ribó, ja en el segon mandat al capdavant de la institució, ha introduït millores en la gestió dels expedients d'acord amb els criteris que estableix la Carta de Serveis del Síndic.

Els resultats d'aquestes mesures mostren que el nivell de resposta de l'Administració s'ha incrementat un 22,26% durant l'any 2010 respecte de l'any 2009. Tot i que el segon trimestre del 2010 va tenir un alt nivell de resposta respecte a 2009, l'increment més significatiu es va produir durant el mes de setembre (59,28%).

Les millores preses pel Síndic amb relació al temps de tramitació dels expedients s'han traduït en una reducció significativa del temps que triga l'Administració a respondre (160,05 dies l'any 2009 respecte a 88, 49 l'any 2010).

Els usuaris estan satisfets amb el servei del Síndic

El qüestionari de satisfacció sobre el servei rebut al Síndic, l'han respost 1.443 persones. Això suposa un 30% del total d'usuaris que han estat atesos i el cas dels quals s'ha tancat el 2010.

Les dades de valoració global donen al Síndic una puntuació de 6,92 d'una escala de 0 al 10. Així, es pot considerar que un 64% està molt satisfet, un 13, 65% satisfet i un 16,63 % insatisfet.

Un 91% dels usuaris enquestats consideren que és molt fàcil o fàcil presentar una queixa, un 88% opina que l'atenció rebuda en el primer contacte és bona o molt bona i que la professionalitat de l'equip d'atenció del Síndic és satisfactòria. L'assignatura pendent, però, és el temps que es triga a gestionar les queixes, ja que un 64% considera que és massa llarg.

Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura

La Llei 24/2009, del Síndic de Greuges, en l'article 68, atribueix al Síndic la condició d'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants (ACPT).

Les funcions que ha de complir l'ACPT són, entre d'altres, el fet de visitar periòdicament els espais en què es trobin persones privades de llibertat, fer recomanacions a les autoritats competents, formular propostes i observacions sobre els avantprojectes de llei en aquesta matèria i exercir qualsevol altra funció atribuïda pel Protocol facultatiu de la Convenció de les Nacions Unides contra la tortura i altres tractes o penes cruels, inhumans o degradants.

La vinculació, essencial, de la societat civil a la tasca del Síndic en matèria de prevenció de la tortura a Catalunya s'ha articulat

mitjançant la creació d'un consell assessor format per un grup multidisciplinari de dotze professionals que cobreixen, com a mínim, els camps específics del coneixement del dret, la salut i els drets humans.

El Consell, escollit pel Parlament de Catalunya el 29 de juliol de 2010, té la missió d'assistir el Síndic de Greuges en l'exercici de les seves funcions com a ACPT.

Les persones designades pel Parlament han estat: Lídia Condal i Pedro Yúfera, a proposta dels col·legis professionals d'advocats; Mariona Creus i Miquel Vilardell, a proposta dels col·legis professionals de l'àmbit de la salut; Sabina Puig, Olga Casado, Eva Labarta i Joan Merelo-Barberà, a proposta d'ONG de defensa dels drets humans; Santiago Redondo i Victòria Camps, proposats pels centres universitaris de recerca sobre drets humans; José Maria Mena i Jaume Saura, professionals amb experiència en la prevenció de la tortura i en el treball amb persones privades de llibertat.





El Síndic exerceix les funcions que li corresponen com a ACPT per mitjà d'un equip de treball. L'equip proposat pel Síndic, que va ser ratificat per la Comissió del Síndic de Greuges, el passat 1 d'octubre, està integrat per Rafael Ribó, en la seva condició de síndic, Eva Labarta i José Maria Mena, en la seva condició de membres del Consell Assessor del Síndic de Greuges per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o degradants, i Ignasi Garcia-Clavel i Mar Torrecillas, en tant que professionals al servei del Síndic de Greuges.

Tot esperant que el Govern espanyol comunicui a les Nacions Unides que el Síndic és l'Autoritat catalana per a la Prevenció de la Tortura, el síndic ha suggerit al president de la Generalitat que sol·liciti de manera urgent al Govern espanyol aquesta comunicació.

Actualment totes les funcions previstes en la Llei 24/2009 són plenament vigents en l'àmbit d'autogovern del Síndic. Els primers mesos de funcionament, l'ACPT ha elaborat el seu reglament i tant el Consell Assessor com l'equip permanent han iniciat les seves tasques en compliment de les funcions assignades. El 31 de desembre de 2010, el síndic va lliurar a la presidenta del Parlament el primer informe anual sobre les actuacions dutes a termes com a ACPT.

Informe sobre transport i menjadors escolars

Rafael Ribó va lliurar al Parlament el mes de maig de 2010 l'informe extraordinari *La provisió i l'accés als serveis de transport i menjador escolars*. Entre els anys 2007 i 2009 havia rebut 69 queixes relacionades amb el transport escolar i 73 amb el menjador escolar.

L'informe exposa que hi ha comunitats autònomes que han promogut normatives per ampliar la gratuïtat del servei i que incorporen criteris de distància geogràfica, de configuració urbana, de necessitat econòmica, de necessitat educativa i, a més, no ho limiten als ensenyaments obligatoris. A Catalunya no s'estableixen cap d'aquests supòsits.

El Síndic proposa que s'incloguin els criteris de distància geogràfica i renda econòmica per gaudir d'aquest servei gratuïtament i no només el d'escolarització en un altre municipi diferent del de residència dels alumnes, l'únic previst en la normativa actual. Considera que els dos serveis poden ser fonamentals per garantir la igualtat d'oportunitats educatives. En alguns casos, la presència o no d'aquests ajuts pot ser un factor que condiciona l'absentisme escolar o les possibilitats d'evitar l'abandonament educatiu prematur.

ACTUACIONS MÉS DESTACADES PER MATÈRIES

El dret d'accés a la informació pública, els requisits que demanen alguns ajuntaments per empadronar-se i els retards en els procediments de responsabilitat patrimonial han estat part de les actuacions de l'àmbit d'administració pública, el que ha aplegat més queixes. Pel que fa als drets dels consumidors, l'àrea amb més actuacions (si sumem queixes, consultes i actuacions d'ofici), cal destacar com a temes el cost de l'aigua i les tarifes socials i integrades del transport públic.

El Síndic ha pogut constatar que les retallades pressupostàries i la descoordinació administrativa vulneren drets de les persones. Moltes queixes rebudes sobre educació, Llei de dependència i habitatge evidencien aquesta vulneració.

Com en anys anteriors, s'han continuat rebent queixes sobre alguns temes recurrents, com són les mancances estructurals dels òrgans judicials, la conciliació de la vida personal i laboral, les llistes d'espera, l'accessibilitat al transport públic i la desprotecció dels menors estrangers no acompanyats.



	<i>Queixes</i>	<i>Consultes</i>	<i>Actuacions d'ofici</i>	<i>Total</i>
Dret a una bona administració	856	1.677	5	2.538
Drets dels consumidors	341	3.186	12	3.539
Drets dels interns en centres penitenciaris	287	65	-	352
Drets lingüístics i cultura	61	164	3	228
Educació	608	923	20	2.551
Funció pública	317	384	1	702
Gent gran	330	194	1	525
Immigració	83	177	2	262
Infància i adolescència	188	483	41	712
Llibertat, seguretat i administració de justícia	334	932	6	1.272
Medi ambient	421	759	2	1.182
Participació ciutadana	64	104	2	170
Persones discapacitades	411	683	4	1.098
Relacions laborals i pensions	131	485	3	853
Salut	357	831	11	1.199
Situacions d'exclusió social	132	354	-	486
Tributs	297	633	3	933
Urbanisme i habitatge	877	1.499	5	2.375
Privades	-	1.761	-	1.761
Total	6.095	15.288	121	21.504

Dret a una bona administració

El Síndic qüestiona alguns requisits per empadronar-se

S'han plantejat diverses problemàtiques entorn dels procediments d'empadronament i de les exigències d'acreditació documental per part dels ajuntaments més enllà del que requereix la normativa vigent.

Així, el Síndic ha tingut l'ocasió d'estudiar el cas d'un ajuntament que requereix a qui sol·licita l'alta al padró d'habitants que acrediti documentalment el títol que legitima l'ocupació de l'habitatge en el qual sol·licita ser empadronat, i ha analitzat de nou si s'adequa al marc legal i si limita drets el fet de requerir la cèdula d'habitabilitat per poder accedir al padró.

També s'ha plantejat la situació de persones que sol·liciten l'empadronament però no disposen d'un domicili fix al municipi. Altres casos són irregularitats comeses en la tramitació del procediment de baixa d'ofici en el padró.

Cal una llei per regular l'accés a la informació pública

El Síndic considera que cal una norma amb rang de llei que reguli de manera integral i específica l'exercici del dret d'accés a la informació pública; que contingui una definició de què s'entén per *documentació pública* en els termes que determina el Conveni del Consell d'Europa; que el reconegui a totes les persones sense haver de justificar interès o finalitat; que determini les excepcions al dret d'accés de manera limitada, sempre que siguin necessaris en una societat democràtica i subjectes a criteris d'interès públic; que també incorpori, dins els ens públics obligats a respectar aquest dret, les empreses privades que prestin serveis públics, i que determini un deure de resposta ràpida a les peticions en l'exercici d'aquest dret.

Més enllà d'aquestes modificacions normatives, també és imprescindible que aquest dret sigui conegut per les persones i respectat pels servidors públics.





Així doncs, el Síndic defensa que les administracions han de ser proactives tant en la difusió de la informació com en la resposta a les peticions d'informació, ja que el retard o el silenci davant aquestes sol·licituds esdevé inacceptable.

Retards en els procediments de responsabilitat patrimonial

El procediment de responsabilitat patrimonial està sotmès al criteri de celeritat i s'ha d'impulsar d'ofici en tots els tràmits. El Síndic considera que una dilació rellevant en el procediment administratiu pot generar la responsabilitat patrimonial de l'Administració.

En les grans obres públiques que poden provocar danys a tercers és recomanable que l'Administració estableixi un sistema de valoració immediata dels possibles danys per part de la direcció d'obra.

Drets dels consumidors

Tarifes d'aigua més altes per als usuaris no empadronats

L'any 2010 algunes persones s'han adreçat al Síndic per manifestar el descord amb el fet que ajuntaments de municipis on tenen la segona residència els apliquin tarifes més altes del subministrament de l'aigua pel fet de no estar-hi empadronades.

En la mesura que cal considerar discriminatori fixar tarifes diferents per a usuaris empadronats i no empadronats, el Síndic ha suggerit que es modifiqui el sistema tarifari en els casos plantejats.

En aquests casos, el Síndic ha hagut de reiterar que els tribunals han assenyalat que l'aplicació de tarifes diferents a un servei públic per raó de residència genera discriminació.

Queixes sobre les bonificacions socials del sistema de transport

El Síndic ha continuat rebent queixes per la impossibilitat d'utilitzar determinats títols amb bonificació social en el seu trajecte habitual, o bé pel fet que la seva condició els permet accedir a un títol bonificat amb un operador, però amb un altre, no. Una part significativa dels operadors de transport públic apliquen tarifes específiques per a diversos col·lectius (joves, persones grans i amb discapacitat, famílies nombroses, entre d'altres), amb la finalitat de facilitar-los l'accés al servei i el dret a la mobilitat. El perfil dels beneficiaris, els requisits per tenir-hi dret i el tipus de bonificació són molt heterogenis.

Altres queixes fan referència a la impossibilitat d'obtenir un duplicat de títols multiviatge personalitzats. També s'ha obert una actuació d'ofici sobre els passis per a acompanyant de persones amb discapacitat que no poden fer ús del transport públic de manera autònoma.

Drets dels interns en centres penitenciaris

Actuació d'ofici per la gestió de les botigues de cinc centres

L'any 2008 el CIRE va rebre dos encàrrecs de gestió del servei de botiga que afectaven els centres penitenciaris de Brians 1, Brians 2 i de Quatre Camins, d'una banda, i els centres penitenciaris de Joves de Quatre Camins i Lledoners, de l'altra.

Per gestionar aquest tipus de servei de botiga, el CIRE va publicar un concurs a la plataforma de contractació pública de la Generalitat. La novetat del model d'encàrrec de gestió es produeix en la destinació dels guanys, en el sentit que l'adjudicatari paga un cànon econòmic al CIRE per possibilitar la creació de llocs de treball per als interns.

A més d'aquest cànon, els centres penitenciaris afectats paguen trimestralment al CIRE unes altres quantitats pel servei de botigues. Per tant, el CIRE ingressa anualment un total d'1.614.496,12 €, en concepte de gestió de botigues.

El 38% d'aquesta quantitat es destina a les retribucions del personal propi del CIRE. El 62% restant, inicialment, està destinat al pagament de llocs de treball per als interns. Tot i així, de l'anàlisi duta a terme s'infereix que el que es destina a la creació i al pagament de llocs de treball per als interns és únicament un 34%.

Pel que fa als preus de les botigues, s'han comparat alguns preus de productes entre centres amb botiga CIRE i centres amb economat d'autogestió.

Arran de l'actuació d'ofici sobre aquesta qüestió, el Síndic ha conclòs que el model d'encàrrec de gestió és molt més costós. També ha constatat el fet fet que un intern d'un centre afectat per encàrrec de gestió paga, pels mateixos productes, una quantitat molt superior a altres interns que estan ingressats en altres centres on s'autogestiona el servei d'economat.

Finalment, el Síndic ha conclòs que es desconeix la destinació del 28% dels diners que rep CIRE en concepte de gestió de botigues, ja que de l'anàlisi duta a terme se'n desprèn que no tots els diners s'han abocat a la creació i al pagament de llocs de treball per als interns.

Drets lingüístics

Queixes per la capacició lingüística del personal sanitari estranger

D'acord amb diverses queixes rebudes, s'ha posat de manifest la impossibilitat d'alguns usuaris del sistema sanitari de fer ús del dret d'opció lingüística quan s'han adreçat en català als facultatius que els atenen.

La resposta obtinguda del Departament de Salut amb relació a l'existència d'un programa d'acollida de professionals estrangers i el seu contingut genera dubtes respecte del tractament que es dona a la capacició lingüística dels seus destinataris.

Educació

Vulneració de la igualtat d'oportunitats

La supressió d'ofertes educatives en centres o en barris socialment desfavorits, com ara la dels batxillerats diürns i nocturns, pot afectar negativament el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats. Nombroses queixes rebudes tenen a veure amb les dificultats de sufragar els costos d'accés a les activitats complementàries en centres concertats, als serveis de menjador i transport escolars, i a les ofertes d'ensenyaments no obligatoris, l'accessibilitat econòmica dels quals està menys protegida per l'ordenament jurídic vigent.

Cal recordar, per exemple, que per l'efecte de les restriccions pressupostàries la partida extraordinària de menjador escolar no obligatori de 15 milions d'euros atorgada pel Departament d'Ensenyament als consells comarcals l'any 2009 per cobrir l'increment de necessitats existents s'ha vist pràcticament anul·lada per a l'exercici 2010.



El dret a anar a un centre ordinari

El Síndic va rebre una queixa referida a la manca d'admissió d'un alumne amb discapacitat al servei de menjador escolar i a les activitats educatives més enllà de l'horari lectiu organitzades per una escola pública de la ciutat de Barcelona. El consell escolar del centre va traslladar a la persona interessada un escrit en què exposava que l'alumne esmentat no podria fer servir el servei de menjador escolar ni participar en les activitats de tarda a partir del 28 de setembre de 2009 perquè no disposaven dels mitjans adequats per atendre'l.

El Consorci d'Educació de Barcelona donava suport a aquesta decisió, principalment, d'acord amb els arguments següents: (1) el servei de menjador i les activitats extraescolars de tarda són activitats no lectives; i (2) l'alumne esmentat, escolaritzat en un centre ordinari, tenia un dictamen de l'equip d'assessorament pedagògic que proposava que s'escolaritzés en un centre d'educació especial, proposta que no va ser acceptada per la família, que tampoc no va acceptar una proposta posterior d'escolarització compartida.

Segons la informació aportada per l'administració afectada, l'escola ha procurat vetllar per l'atenció adequada de les necessitats educatives especials de l'alumne esmentat, amb reorganitzacions internes i amb el suport de recursos suplementaris, sempre cenyits a l'horari lectiu.

En aquest sentit, el Síndic ha recordat el dret de qualsevol alumne a ser escolaritzat en un centre ordinari, d'acord amb el principi d'inclusió escolar que regeix el nostre sistema educatiu, i també que aquesta escolarització es pugui desenvolupar en igualtat d'oportunitats, també en les activitats educatives organitzades en horari no lectiu.





Funció pública

Dret a conciliar la vida personal i laboral

Amb freqüència es plantegen queixes amb relació a l'exercici del dret a conciliar la vida personal, familiar i laboral. Persones que integren un nucli familiar són les que reclamen fer efectiu el dret a poder gaudir dels permisos, de les llicències i les reduccions de jornada. De fet, l'atenció als fills i la conciliació amb la vida laboral és una de les causes més freqüents de queixa al Síndic.

Per fer efectius aquests drets i davant la multiplicitat de situacions que es poden presentar, el Síndic ha suggerit en diverses resolucions la incorporació de mesures que, malgrat que no es prevegin en la normativa vigent, poden ser eficaces per assolir la finalitat desitjada de la conciliació.

Gent gran

Mesures per resoldre els casos de dependència en què l'afectat es mor

El Síndic ha recomanat al Departament d'Acció Social i Ciutadania que adopti les mesures adequades per impulsar i resoldre sense més demora tots els procediments de dependència en què s'hagi produït la mort de la persona afectada.

També ha suggerit que el reconeixement de la situació de dependència produeixi efectes sempre que s'hagi acreditat la situació de dependència de la persona sol·licitant; que la mort de la persona sol·licitant no impliqui necessàriament l'acabament del procediment, i que es reconeguin als causahavents de les persones dependents els drets econòmics derivats de la situació de dependència.

Tanmateix, aquestes recomanacions no han estat acceptades per l'Administració, la qual ha reiterat al Síndic que únicament reconeixerà el dret de les persones hereves a percebre les prestacions econòmiques que haurien correspost a la persona interessada si la resolució del programa individual d'atenció s'ha produït abans de la seva defunció.

Immigració

Descoordinació entre administracions

En algunes de les queixes presentades al Síndic es posen de manifest retards a l'hora de resoldre les sol·licituds d'autorització de treball i residència, i també en les modificacions de situacions d'estada de persones estrangeres. La Generalitat té estatutàriament reconeguda la competència executiva en matèria d'autorització del treball als estrangers que desenvolupen la seva relació laboral a Catalunya.

Aquesta competència inclou la tramitació i la resolució de les autoritzacions inicials de treball per compte propi o d'altri. Com que a l'Estat li correspon la competència en matèria d'entrada i de residència de persones estrangeres i tramita i resol les autoritzacions de residència, la Generalitat exerceix la seva competència en coordinació amb l'Estat.

El Síndic ha pogut constatar que els retards en les resolucions de les autoritzacions de treball i residència són imputables a disfuncions detectades a l'hora de posar en funcionament l'exercici coordinat de les competències.

Per aquest motiu el Síndic ha insistit que per a la resolució àgil de les autoritzacions inicials cal un exercici coordinat d'aquestes competències entre l'Administració de l'Estat i la de la Generalitat.



Infància i adolescència

Més mecanismes de protecció per als menors estrangers no acompanyats

El Síndic ha rebut al llarg de l'any 2010 queixes relacionades amb l'escàs suport per part del Departament d'Acció Social i Ciutadania davant la situació de joves estrangers sense referents familiars que són expulsats del sistema de protecció per majoria d'edat determinada a partir de proves mèdiques.

En el marc d'aquestes queixes, el Síndic considera que cap jove sobre el qual hi hagi algun indici sobre la seva possible minoria d'edat s'hauria de quedar fora del sistema de protecció de menors.

Les proves mèdiques per determinar la majoria d'edat presenten marges d'error significatius i només s'haurien de dur a terme en casos de joves indocumentats o bé en casos en què no hi hagi cap indici que puguin ser menors.

Atès que aquest suggeriment no ha estat acceptat, ara per ara, el Síndic demana a les administracions competents que alternativament es presti, si bé no una plena protecció, el màxim acompanyament possible als joves que mantenen una minoria d'edat legal segons la seva documentació en regla i que són expulsats del sistema de protecció.

En cas que hi hagi un mínim indici d'una possible minoria d'edat real, i tenint en compte la manca de referents familiars, aquests joves haurien de rebre un tracte i un seguiment específics.

Segons la informació disponible, aquesta atenció específica només es presta a determinats joves sobre els quals l'Àrea de Suport als Joves Tutelats i Extutelats i el Consorci de Serveis Socials de Barcelona actuen. Si bé n'hi ha molts que reben aquest tipus de suport, bé amb l'admissió a recursos residen-



cials, bé amb la tramitació de documentació o amb la derivació a determinats recursos formatius, aquest acompanyament no està garantit per a tots els joves sense referents familiars que abandonen el sistema de protecció per majoria d'edat legal o per majoria d'edat òssia.

D'acord amb aquestes consideracions i amb les directrius europees en aquesta matèria, el Síndic demana que el Departament d'Acció Social i Ciutadania estableixi dispositius de transició a la majoria d'edat que puguin donar resposta a les necessitats de la diversitat de joves estrangers no acompanyats sense referents familiars.

Dèficits de l'espai de detenció de menors de la Ciutat de la Justícia

El Síndic ha fet diverses visites a l'espai de detenció de menors i a l'Oficina d'Atenció al Menor de la Ciutat de la Justícia de Barcelona i l'Hospitalet de Llobregat, posada en funcionament l'any 2009, i ha pogut constatar la persistència de determinats dèficits estructurals de les antigues instal·lacions.

De fet, l'any 2006 el Departament de Justícia va informar el Síndic que estava previst traslladar les dependències de la Fiscalia de Menors a la Ciutat de la Justícia de Barcelona i l'Hospitalet de Llobregat, i que aquesta nova ubicació permetria una organització i una utilització de l'espai idònia per garantir el tractament dels menors. Entre d'altres, la millora prevista en els nous espais havia de permetre una millor separació dels menors de reforma, que utilitzen aquestes instal·lacions com a espais de detenció, i dels menors de protecció, que utilitzen aquestes mateixes instal·lacions com a espais de custòdia.

Malauradament, però, les visites constaten que l'espai de detenció de menors de la nova Ciutat de la Justícia continua presentant deficiències importants i inadequades per a l'atenció de menors, i més encara per a l'atenció de menors que es troben en els circuits de protecció.

El Síndic ha demanat al Departament de Justícia, al Departament d'Interior i al Departament d'Acció Social i Ciutadania que habilitin un nou espai d'espera adequat per a l'atenció dels menors de protecció; que revisin alguns aspectes de l'atenció que es dispensa als menors de reforma (i actualment també als menors de protecció), per exemple, pel que fa a la qualitat dels àpats; que intensifiquin els esforços per reduir el temps d'estada dels menors de reforma (i actualment també dels menors de protecció) a l'espai de detenció; que revisin els circuits d'atenció dels infants escapolits de centres de protecció, a fi de promoure que siguin recollits per educadors dels centres i d'evitar que hagin d'entrar en l'espai de detenció, i que garanteixin la dotació de personal i la seva formació especialitzada en matèria d'infància.



Llibertat, seguretat i Administració de justícia

Queixes per la lentitud d'expedients de matrimoni i de nacionalitat

Les queixes en l'àmbit de l'Administració de justícia posen en relleu que els retards en la tramitació d'alguns assumptes judicials tenen l'origen en deficiències estructurals de l'òrgan judicial.

Aquestes deficiències acaben provocant la vulneració del dret a un procés sense dilacions indegudes, establert en l'article 24 de la Constitució. També cal destacar, com a disfuncions importants que generen queixes, les dilacions en els serveis que presten els registres civils.



En les queixes es parteix que aquestes deficiències són produïdes per causes estructurals i per una càrrega de treball excessiva. El fet que davant aquesta situació s'hagi eximit de responsabilitat les persones que integren els diversos òrgans judicials no implica que no es conclougui que el retard és injustificat, de la mateixa manera que tampoc no limita el dret fonamental dels ciutadans a reaccionar davant aquest retard.

Les mancances de l'organització judicial, en particular de mitjans personals i materials, també s'han constatat en els registres civils de grans poblacions.

Sobre les disfuncions detectades en aquests registres civils arran de les queixes rebudes, destaquen, per tipus de problemàtiques, les relatives a la lentitud en la tramitació i la inscripció d'expedients de matrimoni i de nacionalitat.

En tots els casos, els promotors de les queixes denuncien el temps d'espera en la tramitació d'aquest tipus d'expedients.

Segons la informació tramesa pel Departament de Justícia, en aquests registres s'han fet anàlisis organitzatives i s'han establert plans de millora en diversos àmbits (l'horari d'atenció al públic, la dotació de mitjans personals i materials, l'atenció telefònica, etc.). En el marc de l'actuació d'ofici que el Síndic de Greuges va obrir sobre els registres civils, s'ha informat la institució de les línies de millora engegades i de les accions que s'han dut a terme en aquests registres.

Tot i així, com que es continuen rebent queixes sobre aquesta qüestió, el personal del Departament haurà de fer el seguiment d'aquests registres i treballar conjuntament amb els seus responsables per garantir i millorar el servei que es presta als ciutadans.

Medi Ambient

El Síndic ha rebut queixes per les molèsties causades per la recollida de residus urbans, com ara sorolls pel buidatge dels contenidors, disconformitat amb els emplaçaments triats per col·locar-los, pudors per un manteniment i una neteja inadequats o acumulació de deixalles i brutícia al voltant dels contenidors.

La recollida de residus i la neteja viària són un dels serveis de prestació obligatòria de tots els ajuntaments amb independència de quin sigui el seu nombre de població. La recollida de residus és un servei imprescindible i que ha de ser prestat per l'Administració pública, juntament amb el subministrament d'aigua potable o l'enllumenat públic. Només cal recordar fets reals de manca de prestació d'aquest servei; el trastorn que causa a la qualitat de vida i a la salubritat pública l'amuntegament de deixalles.

L'Ajuntament accepta canviar la ubicació dels contenidors

Veïns del municipi de Collbató van manifestar la seva queixa per la suposada manca d'actuació suficient de l'Ajuntament a les seves reclamacions per la neteja insuficient dels contenidors, la presència de deixalles al voltant i l'emplaçament dels contenidors a sobre la vorera, fet que dificultava el pas als vianants.

Si bé la qüestió de la neteja i la brutícia es va resoldre, en vista de l'emplaçament dels contenidors, el Síndic va suggerir-ne el canvi atès que podria ser contrari a les determinacions de la Llei 20/1991, del 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i altres normes concordants. L'Ajuntament va informar que els contenidors havien estat traslladats a altres emplaçaments que no afectaven el pas de vianants.





Persones discapacitades

Cal garantir i prioritzar l'accessibilitat dels transports públics

Durant els últims anys les administracions i les entitats de gestió de transport han fet esforços importants per a la millora de les condicions d'accessibilitat dels transports públics, però encara són moltes les dificultats amb què es troben les persones amb discapacitat per utilitzar de manera autònoma els mitjans de transport.

El Síndic ha rebut queixes sobre les condicions d'accessibilitat dels vehicles, les infraestructures, la parada o l'estació i les condicions del servei, en les quals s'han posat de manifest aquestes dificultats, i la necessitat de continuar treballant per aconseguir una accessibilitat real.

De vegades les mesures necessàries per millorar l'accessibilitat poden entrar en conflicte amb altres objectius, també favorables als ciutadans; per exemple, si les obres d'adaptació d'una parada d'autobús impliquen eliminar un espai destinat a aparcament.

Amb relació a això, el Síndic ha exposat que convé fer una ponderació d'interessos, perquè, davant la impossibilitat de compatibilitzar tots dos objectius en una situació concreta, l'interès particular cedeixi davant l'interès general, de manera que s'afavoreixi la utilització del transport públic i es garanteixi el compliment de la normativa d'accessibilitat.

També s'han rebut altres queixes amb relació a problemes tècnics en els vehicles i al manteniment insuficient, o a dificultats per la reducció de serveis de transport interurbà en determinades temporades, que afectaven de manera especial les persones amb mobilitat reduïda.

Arran d'aquestes situacions, el Síndic ha suggerit al departament competent en matèria de transports que consideri l'ampliació dels serveis amb vehicles adaptats i s'asseguri que en els períodes de reducció de serveis no en resulten perjudicades les persones amb mobilitat reduïda.

Relacions laborals i pensions

Subsidi d'atur incompatible amb l'ajut de transport

El Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) va denegar l'ajut de transport que va sol·licitar el promotor d'una queixa perquè mentre va assistir al curs de formació ocupacional percebia un subsidi per atur. Aquesta persona considera que l'ajut de transport no té destinatari i es perd perquè la part de la població que no percep cap prestació o subsidi d'atur, malgrat tenir-hi dret, no té com a prioritat reciclar-se sinó satisfer les seves necessitats bàsiques, com ara l'alimentació. També pensa que la minsa quantia del subsidi no hauria de poder justificar la seva exclusió com a beneficiari de l'ajut.

El Síndic va considerar incoherent la incompatibilitat entre la percepció del subsidi d'atur i l'ajut de transport i va demanar informació al SOC, que es va remetre a la legalitat vigent.

Davant d'això, el Síndic va donar per closes les actuacions, per manca de vulneració de la legalitat vigent, però va instar el Departament de Treball a estudiar aquesta incompatibilitat.

Salut

Queixes sobre llistes d'espera i la dificultat d'accés a certs medicaments

Com en anys anteriors, els ciutadans han posat de manifest que els terminis d'espera, tant amb relació a primeres visites, com a proves diagnòstiques o intervencions quirúrgiques són massa llargs, i també que la informació que se'ls facilita durant el període d'espera és insuficient o poc acurada.

El Síndic ha instat novament l'Administració a continuar aplicant mesures correctores per reduir aquests terminis en general i, en els casos relatius a procediments quirúrgics





amb termini màxim garantit, ha recomanat a l'Administració que agiliti els tràmits perquè la intervenció es faci com més aviat millor.

Altres queixes plantegen problemes relacionats amb la dificultat d'obtenir medicaments o productes sanitaris necessaris per a la salut o bé, amb relació a determinades patologies, dificultats especials dels malalts per accedir a l'atenció sanitària que necessiten, per insuficiència dels serveis sanitaris. En aquest aspecte s'haurien d'esmentar les queixes de persones afectades de fibromiàlgia i síndrome de fatiga crònica.

També es reconeix als usuaris dels serveis sanitaris públics el dret que es respectin les seves preferències pel que fa a metge i a centre, si bé ara per ara només en l'àmbit de l'assistència primària. Sobre això, s'han rebut algunes queixes de persones que, com a conseqüència de l'entrada en funcionament d'una nova àrea bàsica de salut al municipi, van ser assignades a un altre equip de primària. Els usuaris expressaven, per diverses raons, la voluntat de continuar essent atesos pels professionals i al centre antic.

Tributs

Manca de rigor dels ajuntaments en la imposició de contribucions especials

El Síndic ha rebut diverses queixes amb relació a la imposició pels ajuntaments de contribucions especials. Algunes posen en dubte el criteri mateix de la imposició; en d'altres, el motiu de la discrepància entre els ciutadans i els ajuntaments implicats són els criteris adoptats a l'hora de calcular-la i aplicar-la.

En altres casos, la queixa es deu a la manca d'informació motivada per part de l'ajuntament, en tant que aquesta mancança pot vulnerar el dret de recurs i defensa del subjecte passiu.

En les queixes tramitades s'ha pogut constatar un element comú: manca de rigor per part de les entitats locals en la motivació i la justificació de l'existència de benefici vàlid per als subjectes passius i en la ponderació dels interessos públics i privats que hi concorren.

Una de les qüestions més controvertides és la concreció i la determinació del benefici que l'obra o el servei genera per als subjectes passius envers el benefici general que afecta tot el municipi i, consegüentment, la ponderació per fixar la base imposable del tribut, quantificada en funció del cost que reporta el benefici.

Cal intervenir de manera ràpida i eficaç quan els col·lectius més desfavorits no poden fer efectiu el seu dret a l'habitatge. Cal agilitar al màxim els procediments de tramitació dels ajuts per a l'habitatge tant en el moment de la comprovació dels requisits com a l'hora de fer-ne efectiu el pagament perquè les persones puguin fer front puntualment a les rendes del lloguer o a les quotes hipotecàries.

Urbanisme i habitatge

Cal garantir el dret a l'habitatge als col·lectius més desfavorits

Moltes persones han tornat a exposar els problemes que els ha causat la lentitud en la tramitació dels ajuts per pagar el lloguer amb el consegüent retard a l'hora de fer efectiu l'ajut. Cal destacar els joves com a col·lectiu especialment afectat davant els problemes que els continua causant la tramitació de la renda bàsica d'emancipació. El Síndic també continua rebent queixes en matèria d'ajuts per a la rehabilitació dels edificis.

Quant a la denegació dels ajuts, cal fer un esforç perquè de la lectura de la resolució denegatòria es desprengui amb claredat quin ha estat el motiu pel qual finalment la persona no rebrà l'ajut.

Enguany els joves han patit especialment la lentitud en la tramitació i el pagament de la renda bàsica d'emancipació i la resolució de qualsevol incidència en la seva sol·licitud. Tot això encara s'agreuja més per la manca d'una informació clara i entenedora que expliqui a la persona per quin motiu no rep l'ajut al qual té dret o bé el motiu pel qual, de cop i volta, l'ha deixat de rebre.



ACTUACIONS INSTITUCIONALS I INTERNACIONALS



Barcelona va acollir a l'octubre la Conferència i Assemblea de la Junta Europea de l'IOI.

L'IOI defensa els drets dels immigrants en la Conferència de Barcelona

Amb el lema “Europa: societat oberta”, més de 130 representants de les institucions d'ombudsman d'arreu d'Europa –estatals, regionals o locals– membres de l'IOI (International Ombudsman Institute) van debatre a Barcelona els dies 4 i 5 d'octubre sobre la defensa dels drets de les persones immigrades residents al continent i la tasca dels ombudsmen. Aquest debat va tenir lloc en el marc de la Conferència i Assemblea, que se celebra cada quatre anys en una seu diferent i que es va atorgar al Síndic de Greuges durant la cinquena reunió de la Junta Europea de l'IOI, celebrada el març de 2006 a Jerusalem.

Cal destacar la participació a la Conferència del comissari dels Drets Humans del Consell d'Europa, Tommas Hammenberg; del defensor del poble de la Unió Europea, Nikoforos Diamandouros; del president mundial de l'IOI i ombudsman suec, Mats Melin; el president de la Generalitat de Catalunya, José Montilla, i, finalment, l'amfitrió, president de la secció europea de l'IOI i síndic de greuges, Rafael Ribó.

Una conferència de Michael Villan, president de la Comissió de Migracions del Consell d'Europa, va donar pas al treball en quatre tallers sobre els drets dels immigrants, des de quatre perspectives diferents: la participació política, la infància, l'exclusió social i la crisi, i la integració o l'assimilació, en els quals els defensors van exposar la seva experiència en la defensa dels drets dels immigrants que viuen en les nostres societats.

Un segon tema de debat va ser l'aplicació del Tractat de Nacions Unides sobre la prevenció de la tortura i altres tractaments o penes cruels, inhumans o degradants, i el paper dels defensors.

Es va comptar amb la presència de Malcolm David Evans (Subcomitè per a la Prevenció de la Tortura, de Nacions Unides), Mauro Palma (Comitè per a la Prevenció de la Tortura, del Consell d'Europa) i Barbara Berneth (Associació per a la Prevenció de la Tortura).

Suport als defensors locals italians

Davant la situació dels defensors locals italians, molts dels quals van patir la supressió de les seves oficines mitjançant un article de la Llei de pressupostos italiana per al 2010, el síndic va acudir a la reunió de coordinació dels defensors italians, per donar-los suport des de l'IOI, i va tenir una reunió amb el president de la República Italiana, Giorgio Napolitano, per exposar-li aquesta situació.

Rafael Ribó parla de la protecció de la infància en un simposi de l'AOMF

El síndic va participar a les conferències organitzades en el marc de l'Assotiation des Ombudsmen et Médiateurs de la Franchophonie, amb el títol "Petits hommes: un symposium international sur les droits de l'enfant", que es va celebrar del 21 al 23 d'octubre a Moncton (Nouveau-Brunswick, Canadà).

En aquest simposi, Rafael Ribó va dur a terme una ponència basada en l'informe monogràfic *La protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya* i altres actuacions destacades en el marc de la protecció dels infants dutes a terme pel Síndic.

Com a conclusions, es va plantejar la necessitat de disposar d'un codi de bones pràctiques en el camp de la infància per guiar les polítiques públiques de garantia dels drets dels infants.

El Síndic presenta el Codi de bones pràctiques en un seminari de la FIO

En el marc de la Federació Iberoamericana del Ombudsman, va tenir lloc, del 13 al 15 de setembre, el XVI Seminari-Taller sobre bones pràctiques dels defensors del poble en l'àmbit local, organitzat pel PRADI (Programa regional de apoyo a las defensorías del pueblo en Iberoamérica), a Montevideo.

La directora d'Administració i Afers Socials del Síndic, Sílvia Vèrnia, va ser l'encarregada de representar la institució en aquest seminari i va fer una ponència sobre el Codi de bones pràctiques administratives, amb una referència especial a les bones pràctiques sobre l'accés a la informació, la publicitat i la transparència, i sobre el dret de participació.

Com a president de la regió europea de l'IOI, Rafael Ribó es va reunir amb el president de la República Italiana, Giorgio Napolitano, per donar suport als defensors locals italians.





Membres de l'Ombudsman de Sèrbia i de l'Ombudsman de Belgrad van visitar el Síndic el mes de juny de 2010.

L'ENOC debat la inclusió dels infants en la defensa dels seus drets

L'edició de la reunió anual de l'ENOC (European Network of Ombudspersons for Children) va tenir lloc a Estrasburg del 7 al 9 d'octubre, la va organitzar l'Ombudsman dels Infants de França i hi va participar Maria Jesús Larios, adjunta al Síndic per a la defensa dels drets dels infants i els adolescents. La trobada dels assessors joves participants al projecte ENYA va tenir lloc durant les mateixes dates a Estrasburg i va comptar amb la participació de dos membres del Consell Assessor Jove del Síndic, Georgina Terribas i Maria Solaguren-Beascoa, i Estel Buch, dinamitzadora del Consell Assessor Jove del Síndic.

Els tema vertebrador de la reunió anual de l'ENOC va ser "Escoltar els infants i incloure'ls en la promoció i l'acompliment dels seus drets". La trobada va comptar amb les intervencions de Maud de Boer, adjunta al secretari general del Consell d'Europa, Jean Zermatten, vicepresident del Comitè dels Drets dels Infants de Nacions Unides, i Marta Santo Pais, secretària general del representant especial sobre violència envers els infants de Nacions Unides.

Cooperació internacional

El Síndic continua desenvolupant una tasca de cooperació internacional i destina part del seu personal i del seu pressupost a projectes de cooperació internacional, atesa la voluntat de contribuir a la construcció d'una comunitat internacional més segura, justa i solidària. A més, disposa dels recursos de l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD), de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional per al Desenvolupament (AECID) i d'algunes organitzacions internacionals, com ara la Missió de l'OSCE (Organització per a la Seguretat i 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, l'any 2009 es va preparar una publicació divulgativa que recull i presenta la tasca duta a terme en aquest àmbit al llarg d'aquests deu anys. La publicació s'ha editat i divulgat en guany en català, castellà i anglès.

L'any 2010 els projectes en els quals ha treballat el Síndic són els de suport a l'Ombudsman de Sèrbia en les àrees d'infància i de persones privades de llibertat, suport a l'Ombudsman de Belgrad i assistència jurídica gratuïta a Vojvodina (Sèrbia).

Suport a l'Ombudsman de Sèrbia

Aquest projecte es va posar en marxa l'any 2009 arran de la signatura d'un segon memoràndum d'entesa entre el Síndic i la Missió de l'OSCE a Sèrbia, amb l'objectiu de reforçar dues àrees concretes de la institució sèrbia, la dedicada a les persones privades de llibertat i la dels drets dels infants; i també, l'estratègia de comunicació externa de la institució i la seva relació amb la ciutadania. Les activitats del projecte, que s'ha executat fins al mes de novembre de 2010, han estat finançades pel Síndic, l'AECID i l'OSCE.

Del 8 a l'11 de juny, la responsable del Departament de Comunicació Externa, l'adjunta al secretari general responsable de la tramitació de les queixes i quatre assessors més de l'Ombudsman de Sèrbia es van desplaçar a Barcelona, juntament amb una delegació de l'Ombudsman de Belgrad, per participar en sessions de treball sobre les tècniques i vies d'atenció al públic, les estratègies de comunicació amb la ciutadania, els desplaçaments de l'oficina al territori i les relacions amb els síndics locals.

Com a resultat de l'intercanvi d'experiències entre el personal del Síndic i el de l'Ombudsman de Sèrbia, l'equip de la institució sèrbia va elaborar un pla de comunicació amb infants i joves i un pla de comunicació amb persones privades de llibertat. Aquests documents, entre altres resultats del projecte, es van presentar a Belgrad en la roda de premsa que el síndic, l'ombudsman de Sèrbia i l'OSCE van fer el mes de novembre.

El Síndic ha distribuït una publicació, editada en tres llengües, dedicada als deu anys de cooperació internacional del Síndic de Greuges.





En el marc d'unes jornades que van tenir lloc a la seu de la institució, el Síndic va demanar al Govern la regulació del dret d'accés a la informació pública.

Suport a l'Ombudsman de Belgrad

Aquest projecte s'ha executat al llarg de l'any 2010 amb el cofinançament del Síndic i l'AECID.

Per mitjà de l'organització de visites d'estudi a Catalunya i reunions de treball a Belgrad s'ha reforçat la capacitat del personal de l'Ombudsman de Belgrad per a la tramitació de queixes i actuacions d'ofici en les àrees de salut, educació, medi ambient i barreres arquitectòniques, a partir de l'intercanvi d'experiències amb el Síndic de Greuges de Catalunya i la Síndica de Greuges de Barcelona.

Així mateix, s'ha completat la formació del personal de l'Ombudsman en el tracte amb el ciutadà (entrevista, atenció telefònica, etc.) i en la difusió de la institució: activitats promocionals dirigides als ciutadans i en els mitjans de comunicació. En aquest sentit, cal destacar que el Síndic ha assessorat en el disseny de l'estratègia comunicativa externa de la institució sèrbia.

Jornades d'Accés a la Informació Pública

El mes de maig van tenir lloc, organitzades pel Síndic, les Jornades d'Accés a la Informació Pública: l'Avenç en Transparència. En el marc d'aquestes jornades, el Síndic va anunciar que demanaria al Govern de la Generalitat la regulació del dret d'accés a la informació pública, i s'ha adreçat al Govern de la Generalitat perquè l'impulsi.

D'entre les conclusions de les Jornades, cal destacar les cinc consideracions següents: 1) els ciutadans tenen dret a accedir a la informació en mans del sector públic, i les excepcions a aquest dret s'han d'interpretar en sentit restrictiu; 2) la transparència permet que els ciutadans puguin avaluar la gestió pública, que coneguin la despesa pública, i així s'evitin pràctiques fraudulentos o corruptes; 3) les administracions han de ser proactives en la difusió de la informació i han de respondre les demandes d'informació; 4) les administracions haurien de respondre sempre i de forma ràpida les sol·licituds d'informació dels ciutadans; 5) segons l'experiència internacional, la protecció del dret d'accés a la informació ha de ser garantida per un òrgan independent.

Sis nous convenis de supervisió singularitzada d'ajuntaments

Aquest any el síndic ha dut a terme la signatura de sis convenis més de supervisió singular: Tàrraga, Esparreguera i Matadepera (20 de gener), Torelló (25 de febrer) Roses (20 de maig) i Sant Andreu de Llavaneres (16 de novembre). Amb aquest convenis, ja són catorze els ajuntaments amb els quals el Síndic ha signat un conveni d'aquest tipus. A més, també té un conveni amb el Conselh Generau d'Aran.

En virtut dels acords, assessors del Síndic es desplacen a cada localitat amb regularitat per atendre visites en persona. El Síndic també ha elaborat un informe anual en què recull l'activitat de la institució pel que fa als àmbits de cada ajuntament. Aquests informes es poden consultar al web del Síndic

El síndic, Rafael Ribó, ha signat un conveni de supervisió amb l'alcaldeessa d'Esparreguera, Francesca Fosalba.



Mireia Solsona, alcaldessa de Matadepera, també ha subscrit enguany un acord de supervisió amb el Síndic.



Estudiants de l'IES Bernat el Ferrer, de Molins de Rei (dreta), i de l'escola CIM, de Terrassa (esquerra), van visitar la seu del Síndic el novembre de 2010.

Visita a la Val d'Aran com a Pròom

La sortida a Vielha es va tancar amb 9 visites, que es van materialitzar en 5 queixes i 4 consultes. Les queixes van tractar sobre els temes de procediment administratiu i sancionador, justícia i actuació de les forces de seguretat. I els serveis socials i la sanitat van ser els temes de les consultes.

El síndic, que a la Val d'Aran adopta el nom de *proòm dera val*, i membres del seu equip van visitar la caserna dels Bombers i la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Vielha i es van reunir amb membres de l'entitat de defensa de l'aranès Lengua Viua.

La visita es va tancar amb una trobada institucional amb les autoritats de la Val, encapçalada pel síndic, Francés Boya, en el marc de la qual es van presentar les dades del primer informe de supervisió singularitzada, fruit del conveni entre el Conselh Generau d'Aran i el Síndic de Greuges.

Vint anys de síndics i defensors locals a Catalunya

El 20 de novembre de 2010 es va fer la celebració del XX aniversari de l'establiment de la institució del Síndic a l'àmbit local de Lleida, que va coincidir amb unes jornades de formació per a síndics locals el mateix dia.

El síndic va ser convidat a l'acte central d'aquesta commemoració, en el qual va pronunciar una ponència, juntament amb el president del Parlament de Catalunya, Ernest Benach, l'alcalde de Lleida, Àngel Ros, i el president del Fòrum de Síndics Locals de Catalunya, Josep Escartín. En l'acte es va fer un homenatge i un record a Simeó Miquel, antic síndic de Lleida.

Més de 230 estudiants visiten el Síndic

Com cada any, el Síndic ha obert les portes a les persones i els grups interessats a aprofundir en la tasca que aconsegueix. Així, durant el 2010 han visitat el Síndic aproximadament 230 estudiants de secundària i de cicles formatius procedents de l'escola Massana, de Barcelona; de l'IES Bernat el Ferrer, de Molins de Rei; del SES Bisaura, de Sant Quirze de Besora; de l'IES Bastida, de Santa Coloma de Gramenet i de l'escola El CIM, de Terrassa.

També s'ha rebut la visita d'estudiants universitaris, concretament del Màster en Periodisme Barcelona-Nova York, de la Universitat de Barcelona, d'estudiants del Màster en Gerència Social, de la Universitat Pontifícia Catòlica del Perú, i d'un grup de la Universitat irlandesa de Cork.



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

