

Nota de premsa – Informe al Parlament 2011

13 de febrer de 2012

La creixent reducció de serveis i prestacions socials, i determinades males pràctiques administratives afecten drets i deixen milers de persones en la indefensió

Les queixes davant el Síndic s'incrementen un 31,6% en relació amb l'any anterior

L'Administració ha acceptat en un 92% dels casos les recomanacions del Síndic, un 5% més que l'any anterior

La tasca encomanada per l'Estatut d'autonomia al Síndic de Greuges en la defensa dels drets de les persones s'ha vist significativament condicionada durant el darrer any per les conseqüències socials de la crisi i per l'afectació dels drets socials que determinades decisions pressupostàries han pogut comportar.

El Síndic de Greuges és conscient de la dimensió i les conseqüències de la crisi econòmica i de l'estret marge de moviment que les institucions públiques, entre les quals, les catalanes, disposen a l'hora d'establir el límit de despesa pressupostària. Tot i així, el Síndic de Greuges constata que al llarg de l'any passat determinades decisions i actuacions en l'àmbit de les polítiques públiques van comportar una afectació negativa de l'exercici dels drets individuals. Aquesta constatació s'ha de complementar amb l'afirmació que han estat les persones que es troben en una posició de més debilitat dins de l'estructura social de Catalunya les que més intensament han patit l'afebliment dels seus drets socials.

El Síndic de Greuges adverteix el Govern i també el Parlament de Catalunya de la necessitat de ser més curosos en les reduccions pressupostàries i, molt especialment, a l'hora de determinar prioritats que evitin que aquestes reduccions afectin els drets socials i la universalitat dels sistemes de protecció existents avui dia. Les polítiques que constitueixen els pilars de l'estat del benestar i, més específicament, les que garanteixen la inclusió social s'han de preservar per damunt d'altres polítiques públiques de reducció pressupostària.

L'afectació continuada de determinats drets socials per la desaparició o l'afebliment de determinades prestacions socials, d'una banda, i el debilitament progressiu de la centralitat del poder públic en la garantia de determinats serveis, de l'altra, fa que els fonaments de l'estat social es trobin en un procés d'erosió. Una situació, a més, que es veu agreujada quan l'afectació en la percepció de determinades prestacions es fa sense preservar el principi de bona administració.

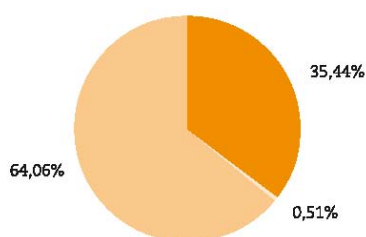
Només l'observança de les bones pràctiques administratives garanteix que no es produeixin situacions d'abús de posició per part dels organismes públics en la seva relació amb les persones. Lamentablement, el Síndic ha constatat l'existència de males pràctiques en determinades decisions que han deixat en la indefensió milers de persones, moltes d'elles, en risc d'exclusió social.

LES XIFRES MÉS DESTACADES

Les queixes i actuacions d'ofici s'incrementen un 31,6%

L'any 2011 l'activitat del Síndic s'ha vist notablement incrementada respecte als exercicis anteriors. El nombre total de persones ateses per la institució ha arribat a 38.695, un 23,4% superior al nombre de persones que es van adreçar al Síndic el 2010.

■ Queixa	8.065	35,44%
■ Actuació d'ofici	115	0,51%
■ Consulta	14.579	64,06%
Total	22.759	100%



Les actuacions del Síndic referides a les queixes rebudes el 2011 i les actuacions d'ofici iniciades el mateix any han estat de 8.180, un 31,6% d'increment en relació amb l'any anterior.

Si a aquestes actuacions se sumen les consultes rebudes (14.579), el nombre total d'actuacions obertes al llarg de l'any ha estat de 22.759.

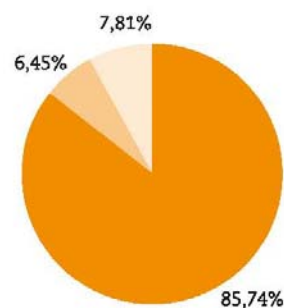
92% d'acceptació de les resolucions del Síndic

Al llarg del 2011 el Síndic de Greuges ha finalitzat 7.865 actuacions, un 35,9% més que l'any anterior. En totes les resolucions en què hi ha hagut suggeriments, el grau d'acceptació de les recomanacions per part de l'Administració ha estat molt elevat, al voltant d'un 92% dels casos.

És important remarcar que aquesta acceptació suposa un increment de més d'un 5% respecte a l'any anterior.

4. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

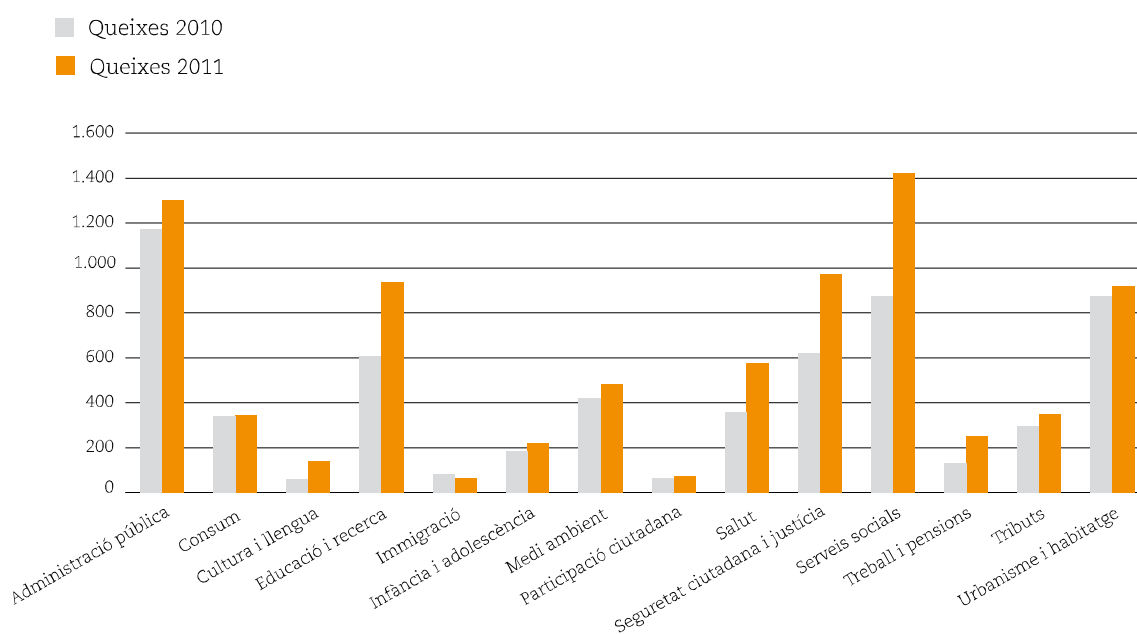
■ Accepta la resolució	2.219	85,74%
■ Accepta parcialment la resolució	167	6,45%
■ No accepta la resolució	202	7,81%
Total	2.588	100%



Actuacions per matèries

	Queixes		Actuacions d'ofici		Consultes		Total	
	Quantitat	%	Quantitat	%	Quantitat	%	Quantitat	%
Administració pública	1.303	16,16%	9	7,83%	2.023	13,88%	3.335	14,65%
Consum	344	4,27%	3	2,61%	3.302	22,65%	3.649	16,03%
Cultura i llengua	142	1,76%	2	1,74%	108	0,74%	252	1,11%
Educació i recerca	937	11,62%	25	21,74%	740	5,08%	1.702	7,48%
Immigració	67	0,83%	3	2,61%	127	0,87%	197	0,87%
Infància i adolescència	224	2,78%	35	30,43%	338	2,32%	597	2,62%
Medi ambient	487	6,04%	1	0,87%	536	3,68%	1.024	4,50%
Participació ciutadana	71	0,88%	3	2,61%	136	0,93%	210	0,92%
Salut	575	7,13%	5	4,35%	829	5,69%	1.409	6,19%
Seguretat ciutadana i justícia	974	12,08%	10	8,70%	984	6,75%	1.968	8,65%
Serveis socials	1.422	17,63%	8	6,96%	1.542	10,58%	2.972	13,06%
Treball i pensions	252	3,12%	3	2,61%	472	3,24%	727	3,19%
Tributs	349	4,33%	6	5,22%	613	4,20%	968	4,25%
Urbanisme i habitatge	918	11,38%	2	1,74%	1.145	7,85%	2.065	9,07%
Privades	-	0,00%	-	0,00%	1.684	11,55%	1.684	7,40%
Total	8.065	100%	115	100%	14.579	100%	22.759	100%

Comparativa de queixes per matèries 2010-2011



La renda mínima d'inserció

Enguany, la gestió de la prestació de la renda mínima d'inserció ha ocupat una part molt important de les queixes en l'àmbit dels serveis socials.

Sens perjudici de les raons que puguin haver portat a una reorientació de la prestació, no es pot obviar que els canvis i les decisions preses tenen un abast molt rellevant, afecten de manera substancial la naturalesa de la prestació i, en definitiva, suposen un retrocés en la cobertura i la garantia dels drets socials.

Per això, aquests procediments resulten especialment preocupants en el context socioeconòmic actual. El Síndic ha insistit en la necessitat de mantenir l'efectivitat de la prestació mentre duri la situació de necessitat que la va motivar i es compleixin els requisits establerts per la normativa, i de garantir el pagament de la prestació mentre no hi hagi un acte administratiu individual de suspensió o extinció motivat en les causes establertes normativament, sens perjudici de tramitar i resoldre convenientment els procediments de revisió iniciats.

Queixes pels deutes de les administracions

Són nombroses les queixes per endarreriments en el pagament de deutes de les administracions que afecten petites empreses i treballadors autònoms. Aquesta situació no només provoca trastorns de tresoreria, sinó que en alguns casos pot posar en risc la continuïtat de l'empresa. Per aquests motius, el Síndic ha suggerit que les administracions causants d'aquests endarreriments estableixin un pla de pagament que fixi terminis concrets de liquidació dels deutes pendents i que comuniqui als creditors aquesta previsió.

Mancances del sistema de salut

En les múltiples actuacions relacionades en matèria de salut, les llistes d'espera constitueixen un dels dèficits que més reiteradament posen de manifest els ciutadans en les seves queixes. Això evidencia que els ciutadans no veuen reconegut el dret a l'assistència sanitària de manera prou àgil. El Síndic ha recordat al Departament de Salut l'existència d'un compromís legal respecte del dret a ser intervingut en un termini màxim d'espera des de la inclusió del pacient en la llista d'espera i, en general, del que conté el Decret 354/2002, i ha suggerit que s'adoptin les mesures organitzatives necessàries perquè es respectin aquests terminis, perquè l'aplicació de la normativa esmentada sigui efectiva i perquè s'evitin demores com les que s'han evidenciat en moltes queixes.

En ensenyament cal prioritzar els col·lectius amb necessitats socials i econòmiques

Un dels col·lectius més afectats per les mesures d'austeritat és l'alumnat amb necessitats educatives específiques, especialment per la reducció i la insuficiència d'hores de dedicació dels professionals que donen suport educatiu als centres escolars, de manera que el Síndic ha demanat que aquestes reduccions no suposin una minva de la igualtat d'oportunitats en l'educació. També en l'àmbit de l'ensenyament, cal remarcar que el Síndic ha demanat que s'agilitin els processos de millora de centres en els casos en què les condicions materials atemptin més directament contra el dret a una educació de qualitat, malgrat que les restriccions pressupostàries no ho afavoreixin. Finalment, el Departament d'Ensenyament ha rebut la petició del Síndic de Greuges que, davant l'elevada prevalença de la pobresa infantil al nostre país, no redueixi el finançament dels ajuts de menjador i que condicioni la inversió a les necessitats socials i econòmiques existents.

Drets dels infants

En l'Informe 2011 també s'han destacat les mancances en l'atenció de la salut mental d'infants i adolescents, derivades de la saturació de la xarxa pública. El Síndic ha recomanat reiteradament que s'esmeni la situació de manca de places residencials per a pacients amb problemes de salut mental greus a Catalunya, i també les insuficiències detectades perquè infants i adolescents amb malaltia mental puguin accedir a un tractament i un suport integrals adequats a les seves necessitats.

Cal recordar el lliurament al Parlament, l'octubre del 2011, de l'*Informe sobre els drets de l'infant*, d'acord amb la Convenció sobre els drets de l'infant de les Nacions Unides. Es tracta del primer informe que exposa un estat de la qüestió del compliment dels drets de la Convenció a Catalunya i que adreça una sèrie de recomanacions a les institucions de Catalunya per assolir la plena garantia dels drets de l'infant.

Actuació i identificació dels agents de l'ordre públic

Així mateix, cal destacar que una de les situacions que més queixes ha motivat té a veure, d'una banda, amb l'incompliment, per part dels agents de l'ordre públic, de l'obligació d'exhibir el número d'identificació en un lloc visible per evitar la indefensió dels ciutadans; i de l'altra, amb l'actuació d'aquests agents en algunes manifestacions i concentracions, que ha estat percebuda pels qui s'han personat al Síndic com a desproporcionada. L'exhibició del número d'identificació professional en el cas dels agents policials és una obligació i així ho ha recordat el Síndic de Greuges en diverses ocasions al Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya. El Síndic no té coneixement que s'hagin donat les instruccions oportunes per corregir aquesta mancança.

Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura

D'altra banda, el passat 27 de desembre del 2011 es va lliurar a la presidenta del Parlament l'informe del segon any de funcionament de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants. En l'informe es recullen les actuacions dutes a terme per l'Equip de Treball en les seves visites periòdiques a centres on hi ha persones privades de llibertat. Cal recordar que perquè el Síndic de Greuges pugui complir amb plenitud les funcions que li corresponen com a Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura en els espais que, situats a Catalunya, siguin de titularitat estatal i coordinar l'actuació amb la de l'autoritat d'àmbit estatal en aquesta matèria, el Parlament de Catalunya ha instat el Govern de la Generalitat a fer les gestions necessàries per promoure la signatura d'un conveni de col·laboració amb l'Estat al més aviat possible i també perquè es comuniqui oficialment al Subcomitè de les Nacions Unides que el Síndic actua com a Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura.

Contacte mitjans de comunicació

Marta Buil
935 538 453 – premsa@sindic.cat