



SÍNDIC MEMÒRIA 2012

SÍNDIC
EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

SUMARI

- **PRESENTACIÓ** 3
- **DADES DESTACADES DE L'ANY 2012** 4-11
- **ACTUACIONS MÉS DESTACADES PER MATÈRIES** 12-30
 - Dret a una bona administració 14
 - Drets dels consumidors 15
 - Drets dels interns en centres penitenciaris 16
 - Educació 17
 - Funció pública 19
 - Gent gran 20
 - Immigració 20
 - Infància i adolescència 21
 - Llibertat, seguretat i Administració de justícia 22
 - Medi ambient 24
 - Persones discapacitades 25
 - Salut 26
 - Situacions d'exclusió social 27
 - Treball i pensions 28
 - Tributs 29
 - Urbanisme i habitatge 30
- **ACTUACIONS INSTITUCIONALS I INTERNACIONALS** 31-35

Fotos

Síndic: pàgines 3 (dreta), 10, 14, 16, 23, 24, 26, 28, 33, 34

Jordi Soterias: pàgines 15, 17, 21, 22, 27, 29

Parlament de Catalunya: pàgines 3 (esquerra), 4 (dreta) i 11

Jaume Soler (Ajuntament de Barcelona): pàgina 4 (esquerra)

Banc d'imatges del Ministeri d'Educació: pàgina 12, 18, 19, 20, 25

ENOC: pàgina 32

IOI: pàgina 31

Ajuntament de Molins de Rei: pàgina 35+Associació de Veïns del Barri de Navas: coberta i pàgina 30



L'activitat del Síndic de Greuges s'ha incrementat de manera molt significativa des de l'inici de la crisi. Només durant l'any 2012 el Síndic ha iniciat un total de 25.053 actuacions, un 10% més que l'any passat. D'aquestes actuacions, un 32,8% (8.231) són queixes; un 0,6% (155), actuacions d'ofici, i un 66,5% (16.607), consultes.

És raonable pensar que les implicacions que la crisi econòmica està tenint els darrers anys en els pressupostos públics, i en general en el conjunt de les administracions i les polítiques públiques, expliquen aquest creixement tan accentuat de persones que s'adrecen al Síndic a la recerca d'una solució davant un problema que consideren que afecta els seus drets.

I també cal considerar com a factor d'increment de l'activitat de l'equip del Síndic el creixent desencís i indignació ciutadana cap a unes institucions que no han donat respostes suficientment clares i ràpides a problemes com els de la pèrdua de l'habitatge i que han avançat poc en la regulació de l'accés a la informació pública o la transparència.

És especialment preocupant que les decisions de reducció de la despesa s'hagin projectat sobre algunes de les prestacions dirigides a les persones sense recursos i en pitjor situació socioeconòmica, com el Síndic ha denunciat reiteradament en diversos informes i resolucions.

Finalment, i com a aspecte positiu, es pot destacar que en totes les resolucions en què hi ha hagut suggeriments, el grau d'acceptació de les recomanacions ha estat molt elevat, un 94,16%, percentatge que suposa un 2% més que l'any passat. En aquest sentit, en el 93,1% dels casos l'Administració ha complert les recomanacions formulades pel Síndic després d'haver-les acceptat, un 69,3% de manera total i un 23,8% de manera parcial. Només en un 3,7% l'Administració no ha complert les recomanacions després d'haver-les acceptat.

Rafael Ribó
Síndic

DADES DESTACADES DE L'ANY 2012

Des de l'inici de la crisi l'increment de queixes rebudes al Síndic ha estat d'un 38,7%. El nombre total de persones ateses per la institució durant el 2012 ha estat de 38.468.

Les queixes rebudes (8.231), les actuacions d'ofici iniciades (155) i les consultes ateses (16.667) representen la xifra més gran d'actuacions assolida fins ara pel Síndic (25.053).

En un 94% dels casos l'Administració ha acceptat les recomanacions del Síndic i en un 93% ha complert aquestes recomanacions i la queixa s'ha solucionat favorablement.

La majoria de queixes han tractat sobre serveis socials (20,1%), administració pública (16,6%) i urbanisme i habitatge (10,2%). Pel que fa a les consultes, el tema més destacat ha estat el de consum (26,7%).

33% de casos amb vulneració de drets

Pel que fa a les actuacions finalitzades, en el 34% dels casos els expedients han finalitzat per una actuació correcta de l'Administració. Contràriament, en el 33% dels casos estudiats s'ha detectat una vulneració de drets per part d'alguna administració.

Més del 50% de queixes tenen a veure amb l'Administració autonòmica

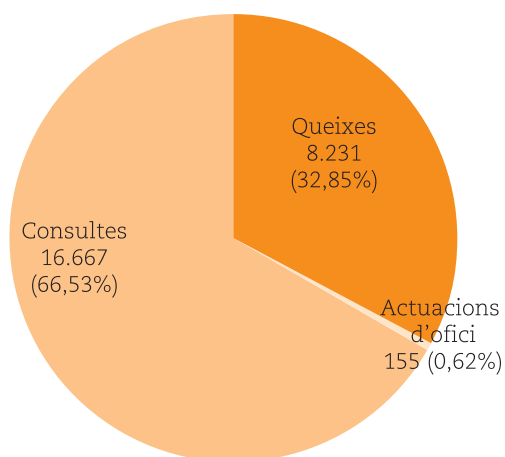
En el 51,5% de les queixes iniciades l'administració afectada ha estat l'autonòmica (departaments de la Generalitat o algun organisme autònom que en depèn) i en el 30% alguna administració local. El 7,7% de les queixes ha afectat alguna empresa prestadora de serveis d'interès general, i el 5,1% l'Administració general de l'Estat.

42 actuacions d'ofici sobre temes de seguretat ciutadana i justícia

Durant l'exercici 2012 el Síndic ha obert un total de 155 actuacions d'ofici, de les quals 42 han abordat algun tema de l'àrea de seguretat ciutadana i justícia, 38 d'infància i adolescència, i 28 d'educació i recerca.



Nombre i tipus d'actuacions de l'any 2012

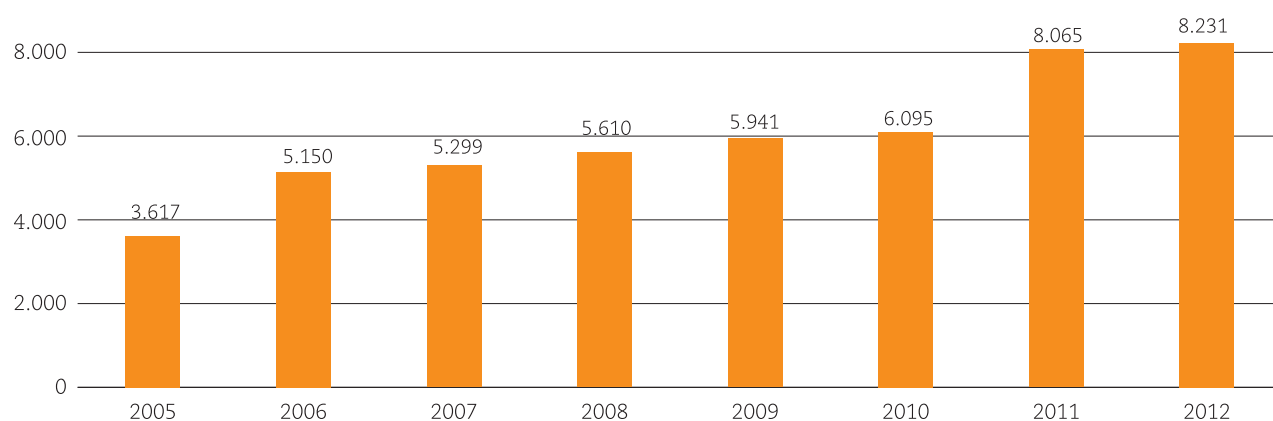


Queixes: accions promogudes per exposar disconformitat, descontentament o insatisfacció per l'actuació o la manca d'actuació de l'Administració pública.

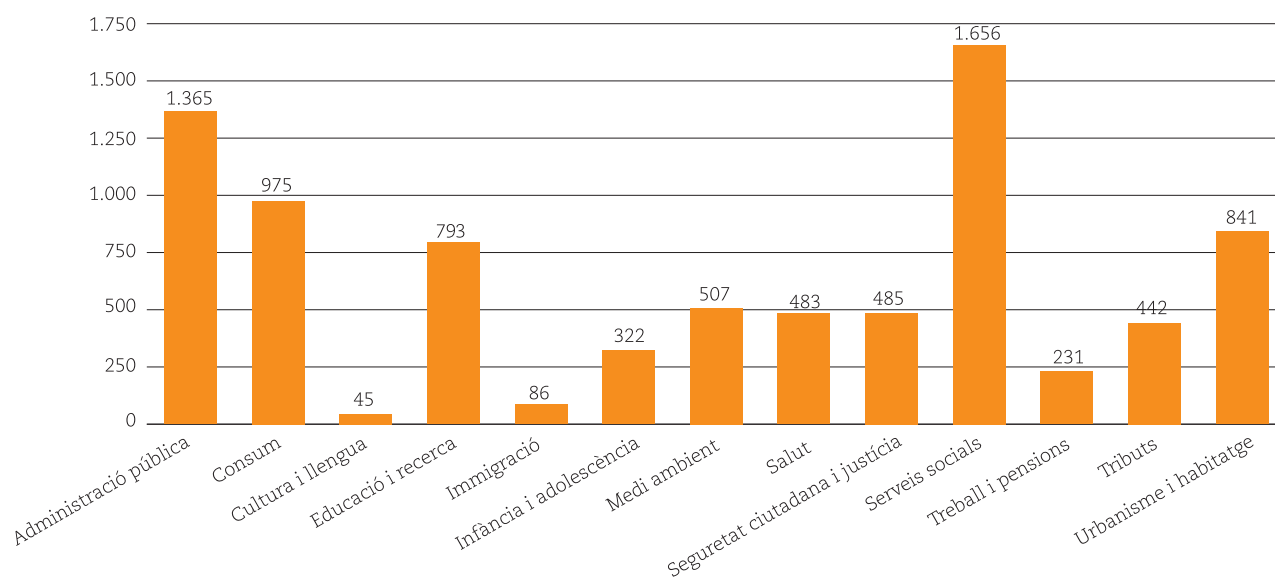
Consultes: accions promogudes per obtenir informació i orientació sobre un determinat assumpte.

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

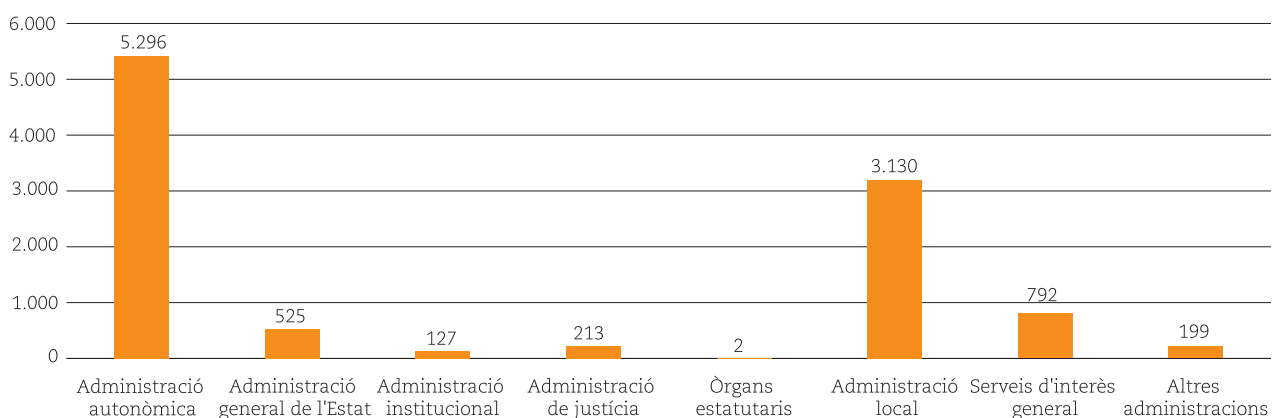
Evolució de queixes durant els últims anys



Queixes per matèries



Queixes i actuacions d'ofici segons l'administració afectada

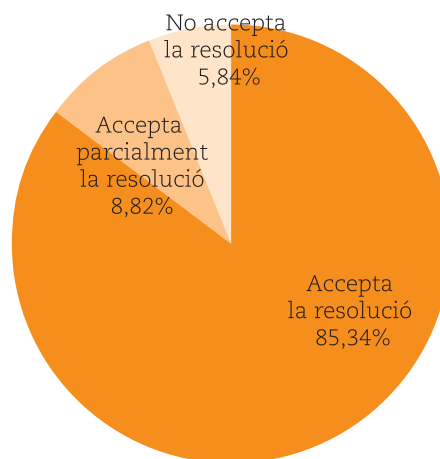


Resultat de les queixes i les actuacions d'ofici tramitades

Suma de les actuacions (queixes i actuacions d'ofici) tramitades durant tot el 2012, tant les iniciades el mateix 2012 (8.386) com les provinents d'altres anys (5.066). En total, se n'han tramitat 13.462.

Resultats	Total	
1 En tramitació	4.826	35,88%
a Actuacions prèvies a la resolució	3.777	20,08%
b Pendent de resposta a la resolució	1.049	7,80%
2 Actuacions finalitzades	8.310	61,78%
a Actuació correcta de l'Administració	4.619	34,34%
a ₁ Abans de la resolució del Síndic	2.700	20,07%
a ₂ Després de la resolució del Síndic	1.919	14,27%
b Accepta la resolució	2.207	16,41%
c Accepta parcialment la resolució	228	1,69%
e No accepta la resolució	151	1,12%
d Obstaculització	0	0%
e No col·labora	3	0,02%
f Desistiment del promotor	505	3,75%
g Tràmit amb altres institucions	597	4,44%
3 No admesa	316	2,35%

Grau d'acceptació de l'Administració

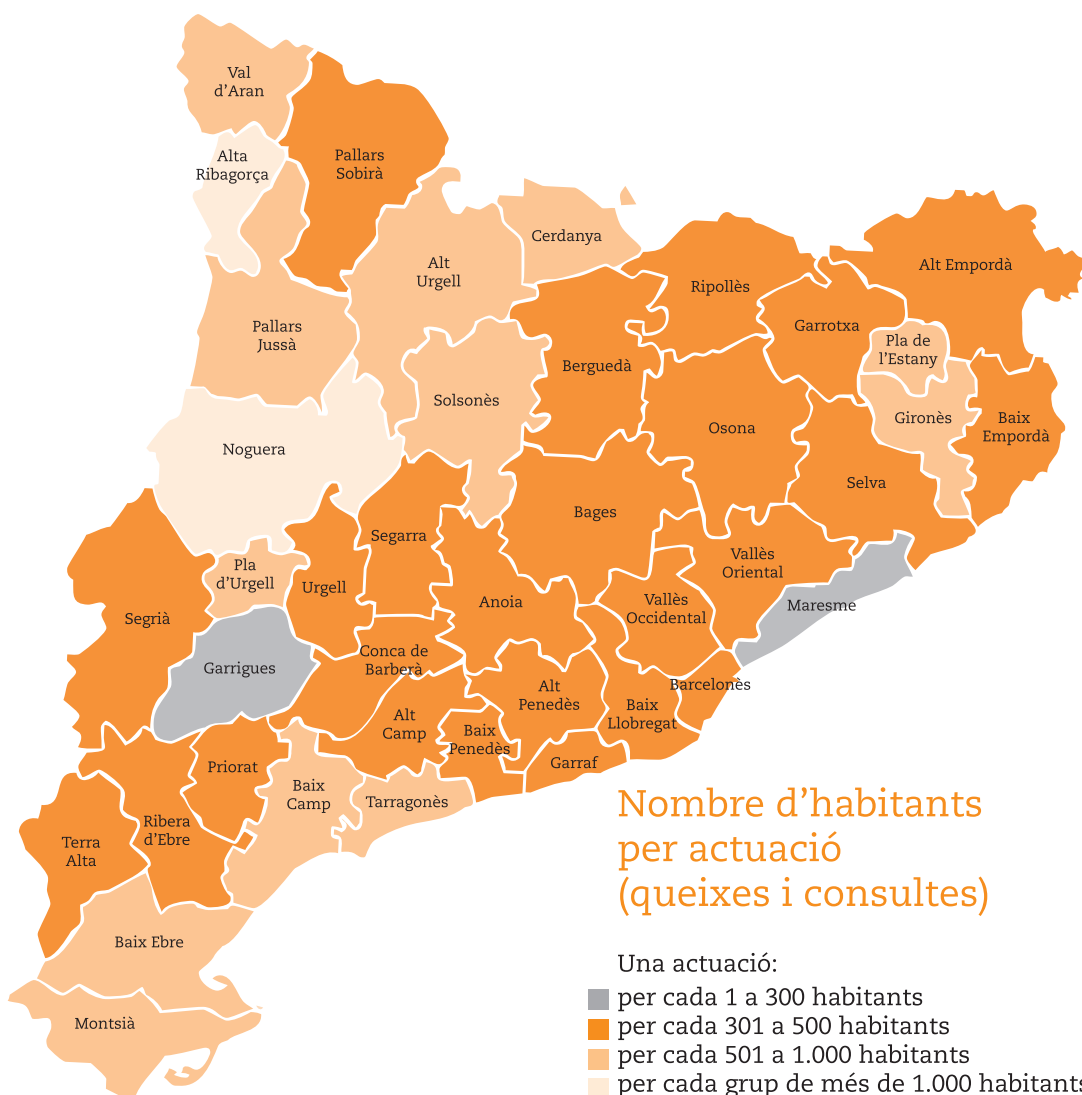


Distribució geogràfica de les actuacions

Pel que fa a la relació d'actuacions (queixes i consultes) segons el nombre d'habitants, com l'any anterior la majoria de comarques ha registrat una actuació per cada 301 a 1.000 habitants. La consolidació del Servei d'Atenció a les Persones (SAP) itinerant, que fa dues sortides setmanals arreu de Catalunya, ha contribuït a aquest equilibri territorial.

Les Garrigues, amb 117 actuacions i un índex de 173 habitants per cada actuació, és la que, en proporció, n'ha registrat més.

Per contra, i com el 2011, amb només tres actuacions i una proporció de 1.412 habitants per cada queixa o consulta, se situa l'Alta Ribagorça.



El SAP itinerant fa 72 sortides

El 2012 s'ha fet un esforç per consolidar els desplaçaments de l'oficina del Síndic arreu de la geografia catalana (població o barri) dos cops per setmana.

Aquesta periodicitat ha fet que el 2012 s'hagin fet 72 desplaçaments, en què s'han recollit 709 queixes i 489 consultes.

Municipi	Data visita	Queixes	Consultes	Visites
Santa Coloma de Farners	12/01/2012	16	13	29
Barberà del Vallès	17/01/2012	8	6	14
Parets del Vallès	19/01/2012	3	11	14
Sant Adrià de Besòs	24/01/2012	5	5	10
Mollerussa	26/01/2012	5	4	9
Les Borges Blanques	26/01/2012	56	5	61
Torredembarra	31/01/2012	8	9	17
Palamós	01/02/2012	15	5	20
Castellar del Vallès	07/02/2012	9	8	17
Esparreguera	09/02/2012	7	7	14
Pineda de Mar	14/02/2012	12	12	22
Sant Sadurní d'Anoia	16/02/2012	4	1	5
Gandesa	21/02/2012	3	4	7
Móra d'Ebre	21/02/2012	4	5	9
Bellvitge (Hospitalet)	23/02/2012	8	7	15
Mataró	28/02/2012	8	10	18
Sallent	01/03/2012	7	4	11
Canet de Mar	07/03/2012	16	1	17
Matadepera	09/03/2012	4	2	6
Guissona	13/03/2012	4	2	6
Canovelles	15/03/2012	10	2	12
Súria	22/03/2012	4	5	9
Sta Coloma de Gramenet	27/03/2012	6	5	11
Sant Vicenç dels Horts	28/03/2012	11	6	17
Gràcia (Barcelona)	03/04/2012	4	2	6
Olot	11/04/2012	16	6	22
Sant Cugat del Vallès	17/04/2012	23	8	31
Calafell	19/04/2012	18	8	26
Ripollet	24/04/2012	13	5	18
Arenys de Munt	26/04/2012	2	2	4
Sant Joan Despí	10/05/2012	14	5	19
Llinars del Vallès	15/05/2012	1	4	5
Lleida	17/05/2012	23	9	31
Valls	23/05/2012	13	22	35

Municipi	Data visita	Queixes	Consultes	Visites
Tàrraga	24/05/2012	11	5	16
Cornellà de Llobregat	31/06/2012	6	4	10
Ripoll	05/06/2012	6	6	12
Gavà	07/06/2012	10	3	13
Roses	12/06/2012	9	1	10
Piera	14/06/2012	10	10	20
Montornès del Vallès	19/06/2012	11	3	14
Torroella de Montgrí	21/06/2012	2	5	7
El Prat de Llobregat	27/06/2012	17	4	21
Sant Esteve Sesrovires	28/06/2012	7	2	9
Vilassar de Dalt	03/07/2012	6	5	11
Sant Quirze del Vallès	05/07/2012	8	3	11
Cervera	10/07/2012	7	5	12
La Llagosta	12/07/2012	5	1	6
Abdera	13/09/2012	9	7	16
Vila-seca	18/09/2012	4	3	7
El Vendrell	20/09/2012	25	9	34
Sabadell	25/09/2012	16	22	38
Arbúcies	02/10/2012	5	14	19
Torelló	04/10/2012	5	12	17
Lloret de Mar	09/10/2012	13	4	17
Molins de Rei	16/10/2012	1	1	2
Sant Andreu de Llavaneres	18/10/2012	0	5	5
Cubelles	23/10/2012	4	2	6
Figueres	25/10/2012	15	25	40
Rubí	30/10/2012	13	3	16
Sant Pere de Ribes	06/11/2012	7	7	14
Vilanova del Camí	08/11/2012	2	3	5
Palau-solità i Plegamans	13/11/2012	6	9	15
La Bisbal d'Empordà	15/11/2012	12	13	25
Manresa	20/11/2012	19	10	29
Cardedeu	22/11/2012	4	11	15
Tortosa	27/11/2012	7	16	23
Poblenou (Barcelona)	29/11/2012	17	16	33
Cambrils	04/12/2012	8	8	16
Pallejà	11/12/2012	3	4	7
Premià de Mar	13/12/2012	25	6	31
Reus	18/12/2012	16	11	27
Total		709	489	1.198

Gairebé un 63% de catalans coneixen el Síndic

Segons una enquesta realitzada a final del 2012, un 62,7% de les persones que viuen a Catalunya coneixen la institució del Síndic de Greuges. D'acord amb aquestes dades, es pot afirmar que el coneixement que la població catalana té de la institució ha crescut moderadament respecte al que tenia al final del 2010, quan era del 58,9%.

Pel que fa a la utilitat del Síndic, la valoració dels entrevistats que han dit que coneixen el Síndic és positiva, un 5,9, similar a la de fa dos anys, que va ser d'un 6,3. Del conjunt d'entrevistats, els que han esmentat espontàniament que tenen coneixement del Síndic valoren la institució amb un 6,4.

Aquestes dades mostren que hi ha un recorregut clar per obtenir nivells més alts de coneixement de la institució i també de valoració de la seva tasca. El primer pas és, per tant, intensificar els esforços per fer més difusió del Síndic.

Els usuaris donen un 6,6 de nota al servei del Síndic

Enguany han respost les enquestes sobre el servei rebut al Síndic 1.654 persones, un 35% del total a qui s'havia enviat. Aquesta xifra és superior a la de l'any anterior, en què van respondre l'enquesta 1.315 persones, que van representar el 24% del total de les enquestes enviades.

Amb relació a la satisfacció global del servei, la nota de mitjana obtinguda, d'una escala del 0 al 10, és de 6,6. En general, les xifres són satisfactòries: el 90% diu que presentar la queixa va resultar fàcil o molt fàcil; el 88% considera que l'atenció i la informació rebudes han estat bones o molt bones, i el 75% està molt satisfet o satisfet amb la professionalitat del personal que l'ha atès.

Pel que fa a les valoracions crítiques, destaca la necessitat de donar més rapidesa al procés (23%), seguida de la d'oferir millor informació als usuaris.





21 recomanacions de l'ACPT

El Síndic ha presentat al Parlament l'informe del tercer any de funcionament de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants (ACPT).

El document recull 21 recomanacions com a resultat de 36 visites a 33 centres. D'aquestes recomanacions 15 es fan per primera vegada. La resta (6) es van recollir en l'informe de l'any anterior, però encara estan pendents d'acceptació o de compliment. L'únic centre al qual el Síndic i l'equip de l'ACPT no han tingut accés ha estat el Centre d'Internament d'Estrangers de la Zona Franca de Barcelona.

Les principals recomanacions són: qualsevol detingut ha de ser posat immediatament a disposició judicial un cop finalitzat l'atestat policial; la comunicació de qualsevol detenció policial al Col·legi d'Advocats s'ha de fer des del moment d'haver-se produït i per fer efectiva l'assistència lletrada; amb l'objectiu d'evitar maltractaments cal avaluar en uns casos el compliment dels protocols existents i en d'altres cal establir-ne de nous; calen mecanismes eficaços per investigar immediatament i de manera imparcial les queixes sobre presumptes maltractaments als centres penitenciaris.

Prioritat per a les polítiques d'atenció a la infància

L'Informe sobre els drets dels infants 2012, que dona compliment a l'article 29.2 de la Llei dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència, posa de manifest situacions de vulneració dels drets dels infants a Catalunya, especialment agreujades per la precarietat econòmica de les famílies a causa de la crisi i per les polítiques d'austeritat de les administracions públiques.

L'estudi constata que les administracions no han preservat les polítiques i les prestacions adreçades als infants, especialment als que es troben en una situació de vulnerabilitat. També denuncia que la suspensió d'alguns ajuts i serveis, la disminució generalitzada de determinades prestacions o l'increment de determinades quotes d'accés a alguns serveis han agreujat les situacions de vulnerabilitat dels infants que viuen en entorns empobrits.

El Síndic proposa que es prioritzi la despesa en les polítiques adreçades a la infància, especialment la més desfavorida, i alerta del risc, en l'àmbit de la justícia juvenil, de devaluar la qualitat del sistema i l'èxit dels programes de reinserció individual

ACTUACIONS MÉS DESTACADES PER MATÈRIES

En l'àmbit de l'accés a la informació pública, en l'informe monogràfic presentat sobre aquesta matèria, el Síndic proposa que es faci una regulació completa d'aquest dret. Pel que fa als drets dels consumidors, s'ha constatat una mala praxi i una important manca d'ètica i de respecte als drets de les persones en la comercialització de les participacions preferents.

El Síndic continua demanant un esforç per garantir l'accés a l'educació a través d'una provisió adequada de beques menjador, ajuts per a material escolar i altres ajuts complementaris. Al llarg del 2012 també ha reclamat en diverses ocasions que la política social prioritzï la lluita contra la pobresa infantil.

Sobre seguretat ciutadana, cal destacar la sol·licitud de suspensió preventiva de l'ús de pilotes de goma fins que el Parlament rebi l'informe del Govern que va sol·licitar i es pronunciï sobre aquesta qüestió. El 2012, un dels temes més recurrents de l'acció del Síndic ha estat les diverses recomanacions en matèria d'habitatge i prevenció dels desnonaments.



	<i>Queixes</i>	<i>Consultes</i>	<i>Actuacions d'ofici</i>	<i>Total</i>
Dret a una bona administració	897	2.377	5	3.279
Drets dels consumidors	975	4.451	17	5.443
Drets dels interns en centres penitenciaris	220	80	13	313
Drets lingüístics i cultura	45	68	1	114
Educació	793	689	28	1.510
Funció pública	381	379	1	761
Gent gran	196	192	1	389
Immigració	86	116	2	204
Infància i adolescència	322	485	38	845
Llibertat, seguretat i Administració de justícia	265	775	29	1.069
Medi ambient	507	573	2	1.082
Participació ciutadana	87	63	1	151
Persones discapacitades	256	393	4	653
Relacions laborals i pensions	231	472	2	705
Salut	483	1.272	5	1.760
Situacions d'exclusió social i famílies	1.204	1.034	3	2.089
Tributs	442	651	1	1.094
Urbanisme i habitatge	841	916	2	1.759
Altres i privades	-	1.681	-	1.681
Total	8.231	16.667	155	25.053

Dret a una bona administració

Cal una regulació completa del dret d'accés a la informació pública

En l'àmbit de l'accés a la informació pública, en l'informe monogràfic presentat sobre aquesta matèria, el Síndic proposa que es faci una regulació completa d'aquest dret. Aquesta regulació hauria de tenir en compte que l'accés a la informació pública és un requisit per al control democràtic del poder públic i per garantir una participació de qualitat de la ciutadania en la vida pública.

De la mateixa manera es recomana que la llei inclogui l'obligació de difondre informació d'interès públic, com a manifestació del principi de transparència i també d'eficiència, ja que una activitat intensa de difusió – que les tecnologies de la informació i la comunicació faciliten – reduiria la necessitat de peticions expressos i individuals d'accés.

L'informe recull diverses recomanacions sobre els continguts que la nova regulació hauria d'incloure. Algunes de les propostes són: qualsevol persona hauria de poder sol·licitar l'accés a la informació pública sense necessitat d'acreditar-hi cap interès personal ni motivar la seva petició; la regla general ha de ser permetre l'accés a la informació, i la denegació n'ha de ser l'excepció; el que ha de ser rellevant als efectes de l'aplicació de la llei és que la informació faci referència a activitat pública.

S'ha de promoure la notificació electrònica de les multes de trànsit

Any rere any es plantegen les mateixes problemàtiques amb relació a les notificacions administratives de trànsit: intents de notificació a adreces incorrectes, intents de notificació amb resultat de desconegut o d'absent o casos en què les persones interessades neguen que se'ls hagi deixat avís a la bústia dels intents de notificació.





També continuen essent habituals les queixes de les persones que manifesten que el primer coneixement que tenen d'una determinada sanció és quan reben la provisió de constrenyiment, és a dir, un cop iniciada la via executiva.

El Síndic ha recomanat que es promogui l'ús de la notificació electrònica, amb fórmules de cooperació, si escau, a totes les administracions catalanes amb competències en matèria de trànsit.

El Síndic considera que una bona opció per evitar practicar notificacions telemàtiques que no arribin materialment a les persones jurídiques, i en termes similars al que s'estableix en l'àmbit tributari, seria regular l'exclusió de trenta dies l'any de les dates en què es pot practicar la notificació electrònica en matèria de trànsit.

Drets dels consumidors

El Síndic exigeix solucions per als afectats per les preferents

El Síndic ha constatat una mala praxi i una important manca d'ètica i de respecte als drets de les persones en la comercialització de les participacions preferents. Després de la investigació duta a terme, arran de les nombroses queixes i consultes rebudes i de les informacions publicades als mitjans de comunicació, el Síndic ha fet un seguit de suggeriments, que s'han adreçat a les administracions i als organismes supervisors competents, a les entitats financeres implicades i al Defensor del Poble d'Espanya.

En concret, s'ha considerat que cal establir un sistema arbitral gratuït per als casos flagrants. Si es conclou que hi hagut una vulneració de drets, cal que es faci la devolució íntegra de les quantitats invertides.



El síndic, l'alcalde de Mataró i representants de la Comissió Municipal d'Afectats per les Preferents en una reunió per presentar solucions sobre el cas de les participacions.

Així mateix, s'ha demanat que s'eliminin de les males pràctiques comercials de les entitats financeres i que els consumidors disposin d'informació detallada. Finalment, s'ha proposat que els organismes supervisors aprofundeixin en el control de la comercialització dels bancs i que l'Agència Catalana de Consum s'especialitzi més en el sector bancari.

Ja el 2013, i arran d'una reunió amb l'alcalde de Mataró, Joan Mora, el Síndic també ha exigint una solució immediata per als afectats per les accions de Bankia provinents de Caixa Laietana. Ha demanat que el procediment d'arbitratge s'iniciï en un termini màxim de tres mesos i finalitzi en el termini posterior de sis mesos. En les evidències de doble engany considera que s'ha de retornar immediatament les quantitats invertides, amb la garantia del FROB. Finalment el Síndic ha notificat els fets a la fiscalia perquè adopti les mesures pertinents.

L'usuari té dret a rebre informació clara sobre tarifes i condicions dels serveis de subministrament

Cal exigir a les empreses que presten serveis d'interès general que donin una protecció específica als drets dels consumidors i usuaris, que hauria d'incloure, especialment, el dret a rebre la informació del servei de forma clara amb relació a les tarifes i les condicions de prestació.

Així, les ofertes comercials que es facin arribar als usuaris, amb independència del canal que s'utilitzi, han de ser molt clares tant pel que fa a les tarifes com a les noves condicions contractuals que s'ofereixen.

Tot i que es tracta de sectors fortament regulats, es continuen rebent queixes sobre pràctiques comercials deslleials o abusives en la captació de nous clients o en la modificació de contractes que s'allunyen de la bona fe i de l'equilibri de les posicions jurídiques, que han de ser la base de les relacions de consum.

Drets dels interns en centres penitenciaris

Més videovigilància i identificació dels funcionaris per evitar maltractaments

A principis d'any es va detectar un increment de queixes presentades per interns que denunciaven que havien estat objecte de maltractaments físics i psíquics al Departament de Règim Tancat (DERT) i de Sancionats (DS) del Centre Penitenciari Brians 2.

Les queixes en qüestió fan referència a alguns funcionaris de serveis concrets del centre i també a determinades irregularitats en el funcionament d'aquests departaments.

El Centre Penitenciari Brians 2 és un centre penitenciari que disposa d'una àmplia cobertura de la seguretat mitjançant el sistema de videovigilància.

Sens perjudici d'això, de les entrevistes dels interns, se'n desprèn que els llocs on presumptament tenen lloc els maltractaments són espais que no disposen d'aquests sistemes tecnològics. Per aquest motiu, el Síndic ha recomanat al Departament de Justícia que instal·li sistemes de videovigilància a les sales on es fan els escorcolls amb nu integral, als espais d'interacció intern/treballador i, en la mesura que sigui possible, a les escales que comuniquen els diferents accessos o plantes.

En les visites als centres penitenciaris s'ha observat que alguns funcionaris de vigilància penitenciària no van identificats. Per això, el Síndic ha insistit que cal imprimir el número d'identitat professional del funcionari en totes les peces de l'uniforme o bé habilitar una targeta d'identitat que es porti penjada al coll i que sigui visible en tot moment.

Educació

L'encariment de les escoles bressol exclou les famílies amb rendes baixes

Els ensenyaments no obligatoris, bé per la manca de garanties de gratuïtat, bé per la no-obligatorietat, conformen l'àmbit de l'educació reglada amb més desigualtats d'accés. En aquest sentit, la reducció de les aportacions que el Departament d'Ensenyament fa als municipis ha donat lloc a increments de preus a les llars d'infants, en alguns casos inassolibles per a les famílies.

En alguns municipis s'ha optat per establir sistemes de tarifació social en funció de la renda de la unitat familiar. El Síndic valora molt positivament aquests sistemes.

A més, el Síndic ha suggerit a Ensenyament que estudiï si la creació d'un preu públic incideix en el nivell de demanda dels cicles formatius de grau superior (CFGS) i atenua la tendència de creixement sostingut d'alumnat experimentada en els darrers anys.



Cal garantir terminis en el cobrament i resolució de les beques universitàries

Enguany s'han presentat nombroses queixes amb relació al retard en el cobrament de les beques ja concedides d'acord amb els criteris establerts en la convocatòria del Ministeri d'Educació de beques de caràcter general i de mobilitat per a l'alumnat universitari per al curs 2011/2012.

També s'han presentat algunes queixes que plantejaven el retard en la resolució d'ajudes convocades respecte del termini de resolució establert en les mateixes bases de les convocatòries.

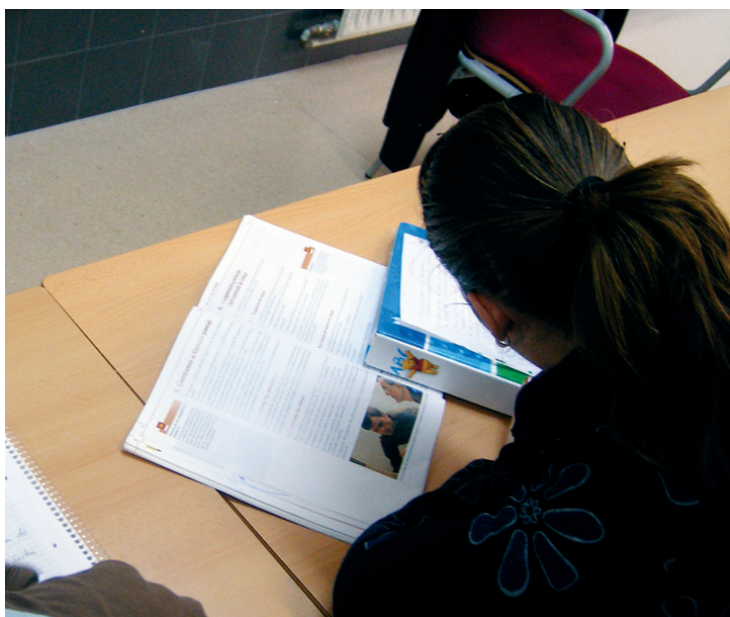
El Síndic no qüestiona els requisits i els paràmetres establerts en les convocatòries per als ajuts destinats a l'alumnat universitari i la recerca. Tot i això, sí que ha demanat que, en la mesura que sigui possible, es prevegin les circumstàncies que poden dificultar la resolució en el termini establert i que s'hi adequin les dates de la convocatòria per poder garantir el compliment del termini de resolució establert en tots els casos.

El Síndic detecta irregularitats en les sancions imposades a uns alumnes

El Síndic va rebre una queixa referida a la sanció imposada a un grup d'alumnes d'una escola de primària pel fet que van embrutar (orinar i escopir) el cotxe d'un mestre. Les sancions acordades pel centre van consistir a: privar-los del temps d'esbarjo el que restava de trimestre (quatre setmanes); privar-los de participar en la festa de Nadal; privar-los de participar com a organitzadors en cap de les festes del curs.

En la queixa s'exposava el desacord amb l'aplicació de les sancions pel fet que no es va tenir en compte que els infants van reconèixer els fets, van demanar disculpes al mestre afectat i anteriorment no havien comès faltes ni conductes contràries a la convivència. Així mateix, s'exposava que en la imposició de les sancions no s'havia tingut en compte que aquestes han de ser proporcionades amb els fets i contribuir al procés educatiu dels alumnes, que les famílies no havien rebut comunicació escrita d'aquestes sancions i que havien estat imposades per un òrgan que no era competent per fer-ho.

El Síndic, un cop analitzada la resposta del Departament d'Ensenyament, va assenyalar, abans que res, que les conductes protagonitzades pel grup d'alumnes del centre eren reproables i que havien de ser objecte de sanció per part de l'escola. Això no obstant, també va considerar que el centre havia aplicat directament les sancions, sense incoar un expedient; a l'hora de graduar les sancions no es va tenir en compte la manca d'antecedents dels alumnes; se'ls van imposar múltiples sancions pels mateixos fets, la qual cosa contravé el principi que ningú no pot ser castigat dues vegades pel mateix fet; en algunes de les sancions la durada va excedir el període màxim que preveu la normativa, i es va aplicar automàticament, abans que hi hagués acord de les famílies o l'acord d'inici d'expedient.





Per això, el Síndic va suggerir que: es revisés la tramitació d'aquestes sancions i es donés instruccions al centre i a la Inspecció perquè s'adequés la tramitació d'expedients sancionadors als termes que preveu la normativa; i que es deixessin sense efecte les sancions pendents d'aplicar al grup d'alumnes a causa de les irregularitats detectades i pel fet que tots ells ja havien estat sancionats.

Aquests suggeriments no van ser acceptats pel Departament d'Ensenyament.

Funció pública

La Generalitat ha de justificar les mesures de contenció

De les nombroses queixes rebudes que afecten els empleats públics, destaquen les relacionades amb l'accés, la jornada, les retribucions, els plans d'ocupació, els permisos i la jubilació.

El Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici amb relació a diverses informacions aparegudes en els mitjans sobre l'extinció de contractes en l'àmbit del sector públic empresarial autonòmic. Sobre això, el Síndic ha recordat que, en l'adopció de les mesures de contenció i reducció de despeses de personal a conseqüència de les circumstàncies econòmiques, la Generalitat està obligada a servir amb objectivitat els interessos generals, amb interdicció expressa de l'arbitrarietat, per la qual cosa cal que justifiqui la racionalitat de les mesures.

El Síndic entén que l'Administració de la Generalitat s'ha de subjectar, de manera escrupolosa, als criteris i principis generals previstos en el pla d'ocupació aprovat pel Govern, i ha recordat que si afecten condicions de treball dels empleats públics s'han d'aplicar amb la negociació col·lectiva prèvia que correspongui.



Gent gran

Cal millorar i ampliar la formació dels cuidadors no professionals

En el marc d'una actuació d'ofici sobre la situació actual del col·lectiu dels cuidadors no professionals i de seguiment de les qüestions tractades en l'informe *L'atenció a la gent gran dependent a Catalunya*, el Síndic ha recomanat al Departament de Benestar Social i Família que millori la cobertura dels programes de formació adreçats als cuidadors no professionals i que ampliï la cobertura dels serveis complementaris o altres actuacions per afavorir la descàrrega d'aquests cuidadors.

Així mateix, ha suggerit que s'ampliï la cobertura de la prestació econòmica d'assistent personal i es potenciï.

Finalment, ha recomanat que es vinculi el servei d'assistent personal, que actualment es presta a les persones beneficiàries d'alguns projectes pilot, a la xarxa pública de serveis socials en els termes que s'estableixi en la Cartera de serveis i en el mateix règim econòmic establert per a les altres prestacions previstes en la Cartera.

Immigració

Cal repensar la relació amb els ens locals per elaborar els informes d'estrangeria

El Síndic de Greuges ha rebut algunes queixes en les quals les persones interessades exposaven les demores a l'hora de rebre els informes d'estrangeria.

La investigació s'ha centrat en la Instrucció 1/2012, de 20 de març, per la qual s'estableixen els criteris generals per a l'elaboració dels informes d'estrangeria. La Instrucció estableix que la Generalitat, administració competent per emetre l'informe, pot encarregar-ne la gestió als ens locals amb els quals ho pacti.

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que revisi i corregeixi les disfuncions detectades en el circuit i el procediment dissenyats en la Instrucció. En la línia d'assolir una gestió més eficaç i ajustada a la normativa vigent del procediment d'elaboració dels informes, ha manifestat que podria ser convenient repensar com articular la relació amb els ajuntaments.

Infància i adolescència

Cal un sistema integrat d'ajuts per combatre la pobresa infantil

El 21 de setembre de 2012 el Síndic va lliurar al Parlament de Catalunya l'*Informe sobre la pobresa infantil a Catalunya*, en el qual reclamava una política social que prioritzés l'eradicació d'aquest fenomen.

Les prestacions adreçades a la infància que concentren la major part d'inversió, com ara la prestació econòmica de caràcter universal per infant a càrrec, la renda mínima d'inserció i els ajuts de menjador escolar, o bé han quedat suspeses o bé s'ha reduït de manera significativa l'import global destinat.

Entre les recomanacions del Síndic per lluitar contra la pobresa infantil destaquen:

- Prioritzar la despesa social en polítiques adreçades a la infància.
- Dissenyar plans integrals contra la pobresa infantil.
- Fer un desplegament normatiu del dret dels infants a un nivell de vida adequat.
- Desenvolupar una renda de suficiència econòmica garantida per als infants.
- Configurar un sistema integrat de prestacions econòmiques per combatre la pobresa infantil.

El Síndic, contrari al tancament del centres juvenils Montilivi i Til·lers

El Síndic va rebre una queixa d'un professional de la justícia de menors que exposava el desacord amb el tancament dels centres Montilivi i Til·lers. En la queixa s'exposava que aquesta mesura posava en perill el model de justícia juvenil, basat en la reeducació i reinserció dels joves i l'atenció individualitzada, pioner a l'Estat espanyol amb resultats òptims.

El professional que s'adreçava al Síndic també exposava la preocupació perquè el tancament de centres podia comportar la sobresaturació dels existents, i això dificultaria l'atenció individualitzada i fomentaria la conflictivitat. En aquest sentit, recordava la necessitat d'evitar exportar el sistema penitenciari al de justícia juvenil.

Així mateix, s'al·ludia al fet que l'ocupació dels centres té caràcter cíclic, i res no feia preveure que el nombre de joves ingressats als centres no tornés a augmentar. Després d'estudiar la informació rebuda, el Síndic ha recomanat al Departament de Justícia:

1. Que se suspengui la decisió de tancar el centre Els Til·lers i de reduir les places al centre Montilivi.
2. Que es reconsideri la decisió d'ampliar la capacitat dels centres educatius de menors del Departament de Justícia Can Llupià, El Segre i L'Alzina, de manera que aquests puguin mantenir la seva capacitat actual.
3. Que es mantingui l'impuls als programes de medi obert i de mediació per prevenir la reincidència.
4. Que es garanteixi el caràcter educatiu individualitzat de la intervenció amb els menors en centres.



Llibertat, seguretat i Administració de justícia

El Síndic demana una moratòria en l'ús de les pilotes de goma

En el transcurs dels darrers anys el Síndic ha tingut coneixement de persones ferides com a conseqüència d'haver rebut l'impacte d'una pilota de goma, algunes de les quals han perdut un ull o fins i tot la vida.

El debat sobre l'ús d'aquests projectils per part dels Mossos d'Esquadra ha fet que s'hagin presentat diverses iniciatives al Parlament i al Congrés dels Diputats, respectivament, que finalment no han prosperat. No obstant això, cal posar en relleu que al Parlament de Catalunya es va adoptar una resolució per la qual s'insta el Govern a presentar-li un informe sobre l'ús d'aquest material antiavalot.



En el marc de l'actuació d'ofici, el Síndic ha suggerit el següent:

1. Que davant de concentracions i manifestacions s'insisteixi en la pràctica de la mediació.

2. Que s'estudii l'increment del nombre d'efectius de les actuacions policials en concentracions i manifestacions.

3. Que es revisi la formació que reben els agents de les unitats especials que poden fer ús del material antiavalot.

4. Que es revisi el procediment de treball PNT 217/03/11 per adequar-lo als paràmetres següents:

- Establir un ordre d'actuació clar i enumerat amb els passos o fases que s'han de seguir en l'ús de material antiavalot.
- Especificar el nombre de salves que s'han de llançar amb caràcter previ a l'ús de les armes policials.
- Preveure el nombre i la participació de les ambulàncies que acompanyen els dispositius policials.
- Incorporar un apartat relatiu a la participació de la Unitat de Mediació en l'Àrea de la Brigada Mòbil o ARRO.

5. Que el Departament d'Interior estableixi una moratòria en l'ús de les pilotes de goma. Aquesta suspensió preventiva hauria de fer-se extensiva fins que el Govern lliuri al Parlament de Catalunya l'informe que li va sol·licitar sobre l'ús de les pilotes de goma i aquest s'hi pronunciï.

6. Que s'informi el Síndic de Greuges sobre si s'ha fet algun estudi respecte de l'ús de material antiavalot per part de les unitats especialitzades d'altres cossos policials i les conclusions a les quals s'ha arribat.



El Síndic recomana que es regulin les patrulles ciutadanes de vigilància

L'augment de robatoris a les zones rurals d'alguns municipis de Catalunya, principalment del pla de Lleida, ha creat una sensació d'inseguretat en les poblacions afectades. Per combatre-la i fer front a aquests robatoris, s'han posat en marxa patrulles de vigilància organitzades pels mateixos agricultors i veïns.

El Síndic ha obert una actuació sobre el tema i ha fet algunes recomanacions, com ara que es faci un estudi de dret comparat sobre la regulació d'aquestes iniciatives; que s'avalui la distribució actual dels recursos policials destinats a les zones rurals amb una activitat delictiva més alta; que s'intensifiqui la recollida de denúncies in situ; que es reguli per via d'urgència, atès que ja estan en funcionament, la figura de les patrulles ciutadanes de vigilància i que es creï un registre de les patrulles que estan operatives en aquests moments i se'n faci el control i el seguiment corresponents.

Neguen repetidament l'accés al síndic al CIE de la Zona Franca

Al llarg de l'any s'ha continuat negant l'accés al síndic al Centre d'Internament d'Estrangers (CIE) de la Zona Franca, en una inequívoca voluntat obstaculitzadora de la tasca de la institució i que expressa una hostilitat a l'Estatut d'autonomia i a la Llei del Síndic de Greuges.

Malgrat aquesta negativa dels responsables del Ministeri de l'Interior i de la Delegació del Govern a Catalunya a permetre l'acció normalitzada del Síndic en aquestes dependències, el Síndic ha rebut al llarg de l'any diverses queixes d'interns. Aquestes queixes s'han traslladat al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i al gabinet del ministre de l'Interior.

La mort d'un jove guineà al principi del 2012 al CIE de la Zona Franca sembla que marca un punt d'inflexió en el debat sobre la naturalesa d'aquests centres.

D'altra banda, el 2012 el Síndic ha rebut queixes de persones internades al CIE de la Zona Franca i sobre els quals hi havia una ordre d'expulsió imminent malgrat que hi havien indicis raonables d'arrelament. Així, dos dels casos tenien fills nascuts a Catalunya menors d'edat (6 i 2 anys).

Davant la urgència del cas, el Síndic va demanar per carta al ministre de l'Interior del Govern espanyol, Jorge Fernández Díaz (amb còpia a la delegada del Govern central a Catalunya i a la defensora del poble llavors en funcions), que estudiés la revisió de l'ordre d'expulsió.

No obstant això, dies més tard el Síndic va tenir coneixement que les persones que s'hi havien adreçat i que tenien l'ordre d'expulsió decretada van ser expulsades.

Medi ambient

Els ajuntaments han de vetllar pel bon funcionament dels pisos d'ús turístic

Moltes de les queixes rebudes sobre els pisos d'ús turístic tenen com a denominador comú la inactivitat o la manca de resposta dels ajuntaments a les denúncies dels veïns per les molèsties per sorolls i incivisme que provoquen alguns dels inquilins dels habitatges d'ús turístic.

Per aquest motiu, el Síndic demana als ajuntaments que posin un èmfasi especial en la necessitat de garantir que el desenvolupament d'una activitat econòmica com ara la de l'habitatge d'ús turístic es faci amb ple respecte a la legalitat vigent i als drets dels veïns a viure sense molèsties que superin els llindars raonables de tolerància.





La legislació vigent determina que els titulars de les activitats susceptibles d'afectar el medi ambient i la seguretat i la salut de les persones, les han d'exercir d'acord amb diversos principis, entre d'altres, prendre les mesures necessàries per minimitzar-ne els efectes perjudicials per a tercers. Per això, els ajuntaments no poden deixar d'exercir les seves competències, ja que la llei els encarrega la doble tasca de vetllar pel dret dels particulars a exercir una determinada activitat econòmica i pel dret dels veïns a viure sense que aquesta activitat els comporti molèsties intolerables.

Persones discapacitades

Cal seguir amb la política d'ajuts per a la inserció laboral dels discapacitats

La reducció de la partida pressupostària estatal destinada a polítiques actives d'ocupació dedicades a la integració de les persones amb discapacitat i trastorn mental ha donat lloc a una actuació del Síndic per avaluar l'afectació dels drets d'aquest col·lectiu.

Les entitats representatives del sector han posat de manifest que aquesta restricció compromet la viabilitat dels centres especials de treball i la dels llocs de treball de les persones amb discapacitat.

La pèrdua de llocs de treball protegits comportaria un perjudici evident per a les persones amb discapacitat, ja que els dificulta la integració plena en la societat i els priva de l'oportunitat de mantenir una relació interpersonal basada en el reconeixement del seu treball i de les seves capacitats.

En l'àmbit de la discapacitat, les administracions han de continuar adoptant totes les mesures de discriminació positiva que tinguin a l'abast per complir el mandat de protecció, promoció i integració de les persones, amb l'objectiu de remoure els obstacles i de perseverar en l'assoliment de la igualtat material d'aquest col·lectiu.

Per això, el Síndic ha instat la Generalitat a continuar amb la política de subvencions i ajuts adreçats a la inserció laboral de les persones amb discapacitat i trastorn mental, en totes les modalitats possibles.

Salut

L'atenció sanitària dels beneficiaris quan mor el titular es manté 90 dies

L'accés a l'atenció sanitària a càrrec de fons públics ha sofert, enguany, una modificació molt important que ha fet que persones que fins ara tenien una cobertura sanitària pública total l'hagin deixat de tenir i se n'hagi limitat l'atenció a la urgència.

A Catalunya, però, el Govern de la Generalitat ha anunciat que garanteix l'accés a l'assistència sanitària de cobertura pública a totes les persones que no tenen reconeguda la condició de persona assegurada o beneficiària i ha establert un criteri d'accés progressiu per a persones estrangeres a qui l'Institut Nacional de la Seguretat Social no reconeix l'accés a l'assistència sanitària.

No obstant això, cal dir que han estat diverses les queixes que s'han rebut en relació amb l'accés a la targeta sanitària individual del CatSalut.

També s'ha tractat la situació en què queden les persones beneficiàries de la Seguretat Social quan es produeix la defunció del titular del dret d'assistència sanitària després que el Servei Català de la Salut decidís aplicar-los automàticament el nivell mínim de cobertura que s'aplica per defecte a tota persona adulta empadronada a Catalunya.

Atès que el Departament de Salut havia informat que s'estava treballant perquè el dret a l'assistència sanitària dels beneficiaris es conservés durant un període de 90 dies naturals després que s'hagués produït la defunció del titular, el Síndic va suggerir que s'acceleressin les gestions que s'estaven duent a terme per resoldre aquesta situació.

El Departament de Salut ha acceptat el suggeriment i des del 12 d'abril de 2012 aquestes persones mantenen la mateixa cobertura sanitària els 90 dies naturals després de la defunció del titular.





Queixes per la taxa de l'euro per recepta

Han estat diverses les queixes i les consultes rebudes en relació amb la prestació farmacèutica. Entre aquestes destaquen les que es refereixen a la introducció de la taxa corresponent al pagament d'un euro per recepta a Catalunya i als nous criteris d'aportació dels beneficiaris en la prestació farmacèutica ambulatoria.

D'altra banda, el Síndic també ha recordat el dret dels usuaris a obtenir la medicació que els calgui i l'obligació de les oficines de farmàcia de dispensar els medicaments i els productes sanitaris que els sol·licitin.

En conseqüència, els ha instat a preveure les accions necessàries per garantir que cap usuari que vagi a una oficina de farmàcia amb una recepta de la Seguretat Social es trobi que no la pot obtenir perquè, a causa del retard en el pagament de la facturació, l'oficina no la pot proporcionar.

Situacions d'exclusió social

Les suspensions de l'RMI s'han de motivar convenientment

Una persona es va adreçar al Síndic disconforme amb la resolució per la qual se li suspenia la renda mínima d'inserció per haver viatjat fora del país durant uns quants dies. Va presentar un recurs contra aquesta decisió, que considera injustificada perquè havia comunicat prèviament el viatge als serveis socials encarregats del seguiment del cas i continuava complint tots els requisits i els compromisos assumits.

El Síndic va constatar que encara que es consideressin aplicables les noves condicions establertes per a aquesta prestació, es produïen les circumstàncies en què es possibilita la sortida fora de Catalunya, i que no es podia considerar que la persona interessada hagués incomplert les seves obligacions. Per això, va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que al més aviat possible resolgués el recurs interposat per la persona interessada, l'estimés i reprengués el pagament de la prestació sense més dilació.

Treball i pensions

Subvencions, cases d'ofici i residències de lleure centren les queixes rebudes

Han estat diverses les queixes sobre l'atorgament i la posterior revocació de subvencions per a la promoció de l'ocupació autònoma, amb motiu de la revisió dels expedients i de la verificació del compliment de les bases reguladores que en regeixen la concessió.

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació i al d'Economia i Coneixement que adoptin les mesures d'agilitat oportunes, a fi d'evitar dilacions i poder fer efectiu el dret de les persones afectades a la percepció de la subvenció corresponent.

La crisi i la recessió econòmiques també han afectat les residències de temps lliure de Lès (Val d'Aran), de Llançà (Alt Empordà) i la ciutat de repòs i de vacances de Tarragona.

L'afectació del tancament no només ha provocat la rescissió dels contractes temporals i els del personal eventual i interí, sinó que ha minvat les places de turisme social dels treballadors a Catalunya.

El Síndic ha suggerit que en tots els casos pendents de resolució, s'agiliti la redistribució i la recol·locació del personal, i que es respecti la clàusula de garantia dels contractes laborals.

El Departament d'Empresa i Ocupació ha acceptat tots els suggeriments formulats i ha dut a terme les mesures de consens adequades amb el Comitè Intercentres perquè es complissin.

D'altra banda, el desacord amb el procediment d'una convocatòria per a la concessió de subvencions a entitats locals, amb motiu de la realització de projectes de cases d'ofici, ha estat un motiu de queixa per la presumpta mala pràctica en la gestió del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC).





La investigació del Síndic ha conclòs que el procediment desenvolupat pel SOC es va ajustar a la normativa aplicable. Això no obstant, el Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que, en properes convocatòries de subvencions de cases d'ofici, s'adoptin les mesures oportunes, a fi de resoldre l'atorgament de les subvencions amb més celeritat i més coetàniament a la data de les actes de valoració positiva dels programes i de la constitució dels grups de treball i dels calendaris de selecció del personal i dels alumnes treballadors.

Tributs

Contenidors més propers al domicili

Una persona va manifestar el seu desacord amb el fet que l'Ajuntament de Moià li imposés la taxa d'escombraries quan el contenidor més proper al seu domicili es troba a dos quilòmetres i mig. En aquest cas, el Síndic va considerar que no es prestava el servei pel qual es reclamava el pagament de la taxa.

Per això, va suggerir que s'instal·lessin contenidors més propers a la urbanització on residia la persona interessada i, en cas que no s'actués en aquest sentit, tenint en compte que el servei es prestava de manera molt deficient per la distància que havia de recórrer la persona afectada, no se li liquidés la taxa.

L'Ajuntament de Moià va acceptar el suggeriment i va comunicar que en l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per a la prestació del servei de gestió de residus municipals número 12, per a l'any fiscal 2012, es va introduir una modificació, de manera que en els supòsits d'habitatges que no disposin d'un servei de recollida pròxim hi haurà una bonificació del 50% en la quota que s'hagi de pagar.

Així mateix, el consistori ha informat que s'ha reestructurat la localització dels contenidors de la zona on resideix la persona interessada, a fi d'apropar el servei als habitatges.

Urbanisme i habitatge

Propostes entorn de les execucions hipotecàries i l'habitatge social

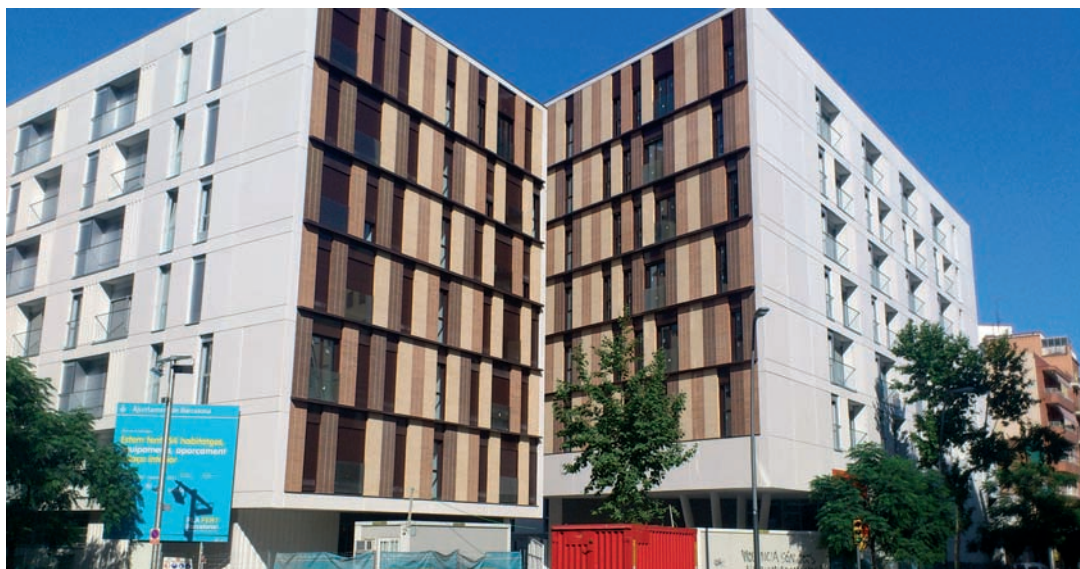
Un dels efectes de la crisi econòmica generats per la crisi del sector financer ha estat l'increment de problemes entorn de l'habitatge. D'una banda, hi ha les famílies que han perdut el seu habitatge per no haver pogut fer front als pagaments dels crèdits i dels préstecs hipotecaris que van contractar amb entitats bancàries; de l'altra, s'evidencia la necessitat que hi hagi un nombre més alt d'habitatges socials en règim de lloguer i la necessària reflexió sobre altres alternatives d'habitatge social.

El Síndic sempre ha destacat la importància de l'habitatge com a factor d'integració social. Certament, l'habitatge té un vessant econòmic, però també té un vessant personal i social molt important que no ha de ser menystingut. Poder disposar d'un habitatge no només satisfà la necessitat d'aixopluc, sinó que facilita el desenvolupament de les persones i de les famílies.

En consonància amb aquesta convicció, el Síndic va constituir un grup de treball format per representants de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, del Col·legi de Notaris de Catalunya, del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, de Càritas Diocesana de Barcelona i d'entitats financeres. Aquest grup ha elaborat diverses propostes que s'han presentat als grups parlamentaris, tant del Parlament de Catalunya com del Congrés dels Diputats.

Aquestes propostes són:

1. Mesures fiscals per incentivar els acords entre deutors i creditors
2. La regulació d'un sistema de redreçament de deutes en el cas del sobreendeutament familiar
3. El tractament de la plusvàlua en els casos d'execucions hipotecàries
4. Dotar la SAREB d'habitatge social



ACTUACIONS INSTITUCIONALS I INTERNACIONALS



Conferència Mundial de l'IOI a Wellington al Michael Fowler Centre

Nous estatuts de l'IOI aprovats en la Conferència Mundial a Wellington

En la Conferència Mundial de l'any 2012, celebrada a Wellington, la Junta Directiva tenia sobre la taula diversos projectes per abordar. El més important, sens dubte, va ser la nova proposta dels Estatuts de l'IOI, la qual va ser aprovada en assemblea durant el congrés. Aquests estatuts preveuen, entre molts altres canvis, l'ampliació del comitè executiu de tres a quatre membres (amb la creació d'una segona vicepresidència), el canvi en els criteris d'admissió i la previsió de poder fer reunions a través de mitjans electrònics.

La nova formulació dels Estatuts respon a una demanda de modernització i d'adaptació als nous temps per part de l'Institut.

Un altre punt important de les conferències mundials de l'IOI són les eleccions. En aquesta edició del congrés, la presidenta actual, Bewerly Wakem (ombudsman de Nova Zelanda), va repetir en el càrrec i l'actual tresorer, Alan Lai (ombudsman de Taiwan), també va ser escollit de nou.

Pel que fa al càrrec de vicepresident primer, Tom Frawley (ombudsman d'Irlanda del Nord) va ser succeït per John R. Walters (Ombudsman de Namíbia) i per al càrrec de vicepresidenta segona va ser escollida Diane Welborn (defensora d'Ohio, EUA). El tresorer continua sent Peter Kostelka, un dels tres defensors d'Àustria.

Quant al contingut de les conferències, en aquesta ocasió es va cercar aproximar la defensa dels drets al context actual, tant pel que fa a la crisi econòmica com en relació amb les novetats legislatives. Així doncs, les taules rodones es van organitzar entorn de la idea de la crisi econòmica i com es pot fer més amb menys, tant amb relació a la mateixa organització de les oficines dels defensors com respecte a les recomanacions que formulen.

També es van tractar temes molt innovadors en el camp dels ombudsman, com ara la supervisió de les empreses privades prestadores de serveis d'interès general. El síndic hi va participar, a més, amb la presentació d'un memoràndum internacional en el context d'un projecte finançat.

El síndic participa en el Seminari de la Xarxa Europea de Defensors Regionals

El mes d'octubre de 2012 el Defensor del Poble Europeu va convocar, seguint la tradició biennal, la Xarxa de Defensors del Poble Regionals a Brussel·les. En aquesta edició, el seminari va girar sobre tres grans eixos: els defensors i els mecanismes interns de resolució de conflictes, l'optimització de la tasca dels defensors i la comunicació amb els ciutadans i amb les administracions.

El síndic, Rafael Ribó, va ser l'encarregat de presentar el ponent principal del seminari, Luc Van den Brande (antic president del Comitè de les Regions de la Unió Europea), i també de fixar el marc conceptual de la seva ponència: la tasca dels defensors i els comitès de peticions en l'augment de la legitimitat democràtica en una Europa de les regions).

L'ENOC aborda la situació de la delinqüència i justícia juvenil

Enguany l'Assemblea Anual de l'ENOC va tenir lloc els dies 10 a 12 d'octubre de 2012 a Nicòsia (Xipre) amb el títol Delinqüència i Justícia Juvenil, Estructures i Processos per a la Prevenció i la Intervenció. Hi van assistir l'adjunta al Síndic per a la defensa dels drets dels infants i els adolescents, M. Jesús Larios, i l'assessora del Síndic Anna Piferrer. Diversos experts van impartir conferències sobre aquesta matèria. En concret, va intervenir la magistrada Renate Winter (presidenta de l'Associació Internacional de Jutges i Magistrats de Joventut i Família) i Kirsten Sandberg (membre del Comitè de Drets de l'Infant de les Nacions Unides).

Fruit del treball de la trobada, l'Assemblea General de l'ENOC va aprovar una declaració sobre els drets dels infants i adolescents en conflicte amb la llei (statement on the rights of children in conflict with the law). També va aprovar una declaració sobre els infants i adolescents en acolliment residencial (statement on children in institutional care).



Assistents a l'Assemblea General de l'ENOC



Claire Bisset, médiatrice de París (esquerra), Maria Assumpció Vila, síndica de Barcelona i Rafael Ribó.

La médiatrice de París es reuneix amb el síndic i l'adjunta d'infants

Aquest any la Médiatrice de París ha mostrat un interès especial pel Síndic de Greuges de Catalunya. La seva titular, Claire Bisset, ha mantingut reunions amb el síndic i el seu equip, i ha dut a terme una sessió monogràfica amb l'adjunta al Síndic per a la defensa dels drets dels infants i adolescents i els seus assessors, ja que antigament havia estat defensora dels infants a França.

El Síndic també ha organitzat una reunió de la Médiatrice de París amb la Síndica de Greuges de Barcelona, en el marc de la Xarxa de defensors Locals que s'ha impulsat des de la secció europea de l'IOI.

La salut mental centra les Jornades de Coordinació de Defensors de l'Estat

Enguany les Jornades de Coordinació de Defensors han estat organitzades pel Justícia de Aragón, a Saragossa. En aquesta ocasió, els debats han girat al voltant de la salut mental i les actuacions que duen a terme els defensors en tots els vessants.

Aquest any s'havien organitzat tres tallers previs: un a la seu del Defensor del Poble, sobre tractaments penitenciaris alternatius al compliment de les condemnes; un altre a la seu del Defensor del Poble Andalus, sobre tractaments obligatoris als malalts mentals, i finalment, el tercer a la seu de l'Ararteko, sobre malalties mentals i col·lectius especials de joves i gent gran. Els assessors de salut del Síndic van poder seguir un dels tallers amb connexió per videoconferència.

Recomanacions dels defensors a Oviedo en matèria d'habitatge

La procuradora general del Principat d'Astúries va organitzar, el mes desembre de 2012 a Oviedo, la jornada Mesures per a la Protecció Eficax del Dret Constitucional a l'Habitatge en un Entorn de Crisi Econòmica, a la qual van assistir tots els defensors autonòmics i l'adjunt primer de la defensora del poble. La jornada va consistir en una posada en comú de totes les actuacions iniciades per cada defensoria i es va consensuar un document per traslladar a l'opinió pública i a les administracions les principals mesures en matèria d'habitatge recomanades per les defensories.

Quatre nous convenis de supervisió singular amb ajuntaments

Al llarg del 2012 s'han signat quatre nous convenis de supervisió singular amb ajuntaments de Catalunya: Molins de Rei, Olot, Arenys de Munt i Granollers.

El mes d'octubre del 2012 també va tenir lloc la signatura del nou conveni entre el Síndic de Greuges i el Conselh Generau de la Val d'Aran. Aquest conveni es justifica per les especificitats de l'autogovern aranès.

Quan el Síndic de Greuges supervisi l'actuació de les diverses administracions de la Val d'Aran adoptarà el nom de *Proòmdera Val d'Aran*.

Aquesta figura, que existia des del segle XIII per controlar l'actuació de les diverses administracions de l'Aran, oferirà al Conselh Generau d'Aran una visió singularitzada de vigilància.

Nou conveni amb el Conselh Generau de la Val d'Aran



Signatura del conveni de supervisió singular amb l'Ajuntament d'Olot



Signatura del conveni de supervisió singular amb l'Ajuntament de Molins de Rei

Els convenis de col·laboració singular obliguen el Síndic de Greuges a lliurar un informe anual a cada institució amb la qual té un conveni. Aquest informe recull tota la informació sobre les tramitacions de les queixes rebudes, tant per persones residents al municipi com per les adreçades al consistori.

El conveni també comporta un servei de proximitat del Síndic a la localitat en qüestió

a través d'una oficina d'atenció al ciutadà que es desplaça al municipi un mínim d'un cop l'any.

L'Administració, per la seva banda, assumeix el compromís d'agilitar al màxim la tramitació de les queixes presentades pel Síndic, facilitant la informació de manera àgil, i també de fer difusió de la institució del Síndic com a defensor de les persones.



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

