



BUTLLETÍ OFICIAL DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

Número 56 / II Legislatura / Tercer període

Barcelona, 17 d'abril de 1985

SUMARI

III. INFORMACIÓ

a) Acords, resolucions i comunicacions dels òrgans de la Cambra

— Tramitació de l'Informe al Parlament de Catalunya emès pel Síndic de Greuges (Any 1984) (Reg. P. 286). 2546

h) Síndic de Greuges

— Informe al Parlament de Catalunya emès pel Síndic de Greuges (Any 1984) (Reg. P. 286).

Presentació 2547

Primera part: La institució del Síndic de Greuges

Capítol I: Introducció

1. Precedents en el Dret Comparat 2548

2. La institució del Defensor del Pueblo i institucions similars a algunes Comunitats Autònomes 2548

Capítol II: La institució del Síndic de Greuges

1. L'autonomia funcional del Síndic de Greuges 2549

2. El procés de posada en funcionament de la Institució: referència especial a l'organització de l'oficina

2.1. Equipament de les oficines 2549

2.2. El nomenament de l'Adjunt i constitució de l'equip de col·laboradors 2549

2.3. La necessitat de Disposicions que completin la Llei del Síndic de Greuges 2550

2.4. Estructura provisional de funcionament de la institució 2550

2.5. Relacions amb la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges 2550

3. Les funcions del Síndic de Greuges

3.1. Investigadora 2551

3.2. Mitjancera 2551

3.3. Informadora i orientadora a l'administrat. 2551

3.4. Suggestora de modificacions de normes vigents o dels criteris per a la seva aplicació 2551

Capítol III: Procediment per a l'estudi i tramitació de les queixes

1. Criteris per a l'admissió o inadmissió de la queixa 2552

2. La tramitació davant de l'Administració 2553

3. Mesures que pot adoptar el Síndic de Greuges 2553

Capítol IV: Relacions amb la institució del Defensor del Pueblo 2254

Segona part: Anàlisi general de les queixes

Capítol I: Observacions generals 2555

Capítol II: Principals dades sociològiques dimanants de l'examen de les queixes 2555

Capítol III: Distribució de les queixes per àrees. Queixes no admeses, admeses i en estudi 2557

Capítol IV: Breu anàlisi de les queixes per àrees d'estudi i tramitació

1. Presidència 2561

2. Governació i Administració Local 2562

3. Ensenyament i Cultura 2563

4. Sanitat i Seguretat Social i Treball 2563

5. Política Territorial i Obres Públiques, Indústria i Energia 2563

6. Economia i Finances, Comerç, Consum i Turisme, Agricultura, Ramaderia i Pesca 2564

7. Justícia 2564

Annex: Àmbit institucional de les àrees d'estudi i tramitació de les queixes 2565

Consideracions finals 2566

III. INFORMACIÓ

a) Acords, resolucions i comunicacions dels òrgans de la Cambra

TRAMITACIÓ DE L'INFORME AL PARLAMENT DE CATALUNYA EMÈS PEL SÍNDIC DE GREUGES (ANY 1984)

(Reg. P. 286)

emès pel Síndic de Greuges (Any 1984) (Reg. P. 286). D'acord amb el punt I de la Norma supletòria del Reglament sobre la tramitació parlamentària de l'Informe anual o dels Informes extraordinaris del Síndic de Greuges, del 29 de gener de 1985 (BOPC, 43/II, 1922), ha acordat que el dit Informe sigui tramitat per la Comissió del Síndic de Greuges.

D'acord amb l'article 89.2 del Reglament, s'ordena de publicar en el *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya* el damunt dit Informe.

MESA DEL PARLAMENT

Palau del Parlament, 10 d'abril de 1985

La Mesa del Parlament, en sessió tinguda el dia 9 d'abril de 1985, ha pres nota de l'Informe al Parlament de Catalunya

El Secretari Primer
Ramon Camp i Batalla

El President del Parlament
Miquel Coll i Alentorn

h) Síndic de Greuges

INFORME AL PARLAMENT DE CATALUNYA EMÈS PEL SÍNDIC DE GREUGES (ANY 1984)

(Reg. P. 286)

Presentació

D'acord amb el deure legal establert en els articles 2,4 i 30 de la Llei 14/1984, de 20 de març, es presenta al Parlament de Catalunya, l'Informe de les actuacions realitzades per la institució del Síndic de Greuges durant els seus primers mesos de vida, transcorreguts dins la segona meitat de 1984. Encara que la Llei fa referència a un informe anual, la presa de possessió del primer Síndic de Greuges de Catalunya no es va realitzar fins al mes de juliol, i el nomenament de l'Adjunt al Síndic i de la resta de primers col·laboradors no va tenir lloc fins a l'últim trimestre de l'any. Aquests fets expliquen perquè el primer informe només pot circumscriure's als darrers mesos de l'any 1984.

Com a preàmbul cal fer, senyors Diputats, les següents observacions:

1. Aquest informe que es presenta a l'estudi i debat dels senyors Diputats resumeix, per les raons esmentades, les tasques realitzades durant els primers mesos de vida d'una institució que ha estat incorporada a l'ordenament autonòmic català per l'article 35 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, el qual, després d'expressar que el Parlament podrà nomenar un «Síndic de Greuges», diu que una Llei de Catalunya establirà l'organització i el funcionament de la nova institució. Aquesta Llei, fou aprovada pel Parlament el 20 de març de 1984 i publicada en el Diari Oficial de la Generalitat el 30 de març de 1984.

La institució del Síndic de Greuges té com a missió completar el sistema de defensa i promoció dels drets fonamentals i llibertats públiques dels ciutadans, reconeguts en el Títol I de la Constitució, tant els de caràcter cívic i polític com els de caràcter social, econòmic i cultural. I és amb la finalitat de defensar els Drets Humans que el Síndic de Greuges pot supervisar l'actuació de l'Administració Pública de la Generalitat i de les autoritats i del personal que en depenen o a efectes a un servei públic. També pot supervisar l'actuació dels ens locals de Catalunya en tot allò que afecti les matèries que l'Estatut d'Autonomia de Catalunya atorga competències a la Generalitat. Exerceix aquesta missió en representació del Parlament al qual ha d'informar, anualment, de la seva actuació, deure que amb el present document es portarà ara a terme.

Aquest document pretén ser una descripció objectiva del treball fet fins al 31 de desembre. Uns primers mesos en els quals ha hagut de complementar-se l'esforç d'organització de la nova Institució amb la necessitat d'anar estudiant, tramitant i resolent les peticions i queixes que des d'abans de la presa de possessió del primer Síndic anaven arribant a les oficines provisionals a la seu del Parlament de Catalunya, perquè malauradament la Llei del Síndic —com tampoc la Llei Orgànica del Defensor del Pueblo— no fixava un període de carència o suspensió de les admissións de queixes. Aquest període hauria estat

de gran ajuda per preparar l'organització de tots els mitjans personals i materials necessaris per servir, amb la millor eficàcia des del primer moment. Però, és també comprensible i justificable que el Legislatiu Català tingués en compte, per sobre de tot, el desig dels ciutadans, a Catalunya, de poder comptar, al més aviat possible, amb una nova institució on acudir, esperançats, a demanar ajut i orientació per resoldre molts problemes pendents amb l'Administració Pública, perquè tot i que és veritat que són milers els ciutadans de Catalunya que s'han dirigit ja a la institució del Defensor del Pueblo —més de 4.000 queixes presentades l'any 1983, 2.800 l'any 1984—, l'existència d'una Institució similar, ara a Catalunya, pot afavorir una relació més directa i personal entre el peticionari i la Institució i, per tant, aconseguir també una actuació més àgil i ràpida en relació amb la qüestió o problema que és objecte de la petició o queixa.

2. El present document ha estat estructurat en dues parts i unes consideracions finals.

La primera part es compon de quatre capítols:

Primer. Introducció sobre l'origen i els precedents de la Institució en el dret comparat, la seva incorporació a l'ordenament constitucional espanyol a través de la Institució del Defensor del Pueblo i la creació d'institucions similars en algunes Comunitats Autònomes.

Segon. Explicació del procés de posada en funcionament de la Institució.

Tercer. Es recorda quines són les funcions del Síndic de Greuges i es fa una breu síntesi del procediment intern del tractament de les queixes.

Quart. Informació sobre les relacions entre la institució del Síndic de Greuges i la Institució del Defensor del Pueblo.

La segona part inclou dos capítols:

Primer. Anàlisi general de les queixes rebudes fins al 31 de desembre, estudi estadístic sobre el nombre de queixes rebudes, classificació d'aquestes, distribució geogràfica i per àrees o matèries i altres dades d'interès.

Segon. Comentari de les queixes classificades dins les diverses àrees d'estudi i tramitació a les quals es farà referència en explicar el funcionament de la Institució.

Consideracions finals sobre el treball fet per la Institució durant aquests primers mesos en relació amb la missió de supervisar l'Administració Pública. Només cal parlar de consideracions perquè d'una banda l'àmbit temporal de l'informe, com ja hem dit, es limita pràcticament al treball fet durant tres mesos i per altra banda, la situació de l'estudi i tramitació de les queixes davant l'Administració no permet encara tenir les bases o fonaments suficients per fer una valoració objectiva ni tampoc arribar a unes conclusions vàlides sobre l'actuació de l'Administració Pública en relació amb els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans a Catalunya.

PRIMERA PART

Capítol I
Introducció1. *Precedents en el Dret Comparat*

A la presentació ja hem dit que aquesta Institució és nova en el nostre ordenament jurídic, tot i que alguns autors han trobat dins la història política i jurídica algunes figures, com la de la Justicia Mayor de Aragón o els antics «Provisors de Greuges», que resolien abusos i extralimitacions del poder i que poden recordar alguns perfils similars a la institució actual. Aquesta, però, en el Dret comparat, és d'origen suec i s'ha estès, fins ara, a més de 30 països d'arreu del món.

La Constitució sueca de 1809 creà per primera vegada la figura de «l'Ombudsman», des d'on va ser adoptada, amb algunes variants, pels altres països escandinaus: Finlàndia (1919), Dinamarca (1953) i Noruega (1962). Posteriorment, s'ha institucionalitzat a altres països europeus com són els casos del «The Parliamentary Commissioner for the Administration» a la Gran Bretanya (1967), «Le Médiateur» a França (1973), el «Provedor de la Justicia» a Portugal (1975) i «Volksanwaltschaft» a Àustria (1975); també s'ha estès fora d'Europa, tant a països desenvolupats com els Estats Units, Canadà, Austràlia o Nova Zelanda, com a països en procés de desenvolupament: les Illes Fidji, Maurici, Tanzània i Zàmbia. En uns casos trobem la Institució amb un àmbit especial que comprèn tot l'Estat, en altres actua dins l'àmbit d'un Estat Federat que pertany a un Estat federal (alguns estats federats dels Estats Units o de l'Índia), en un àmbit regional (algunes regions italianes com la Toscana o la Ligúria), i en un àmbit local (Zuric, Jerusalem). Hi ha «Ombudsman» amb competència general, però també n'hi ha amb competència específica o sectorial que només cobreix un àmbit concret com és el cas del «Wehrbeauftragte des Bundestages» («Ombudsman» per a les forces armades) instituït a la República Federal d'Alemanya l'any 1957. Podem comprovar com aquesta Institució, d'origen suec, s'ha estès a nombrosos països i regions del món i segueix estenent-se —ara també a Iberoamèrica— com una eina molt eficaç per a la defensa dels Drets Humans, tant els de caràcter cívic i polític com els de caràcter econòmic, social i cultural.

Finalment cal remarcar que la institució de «l'Ombudsman» ha passat de l'àmbit del Dret Públic a ser una figura també eficaç per exercir una funció medial en les relacions privades, especialment en el camp del dret comercial. Per exemple, diversos mitjans de comunicació especialitzats en informació econòmica han informat que el sistema bancari britànic serà dotat d'un «Ombudsman» per atendre les denúncies que presenten els clients del sector.

2. *La institució del Defensor del Pueblo i institucions similars a algunes Comunitats Autònomes*

La Llei Orgànica 3/1981, de 6 d'abril, regula la institució del Defensor del Pueblo, definint-lo com a alt comissionat de les Corts Espanyoles, designat per aquestes per defensar els drets compresos en el Títol I de la Constitució. L'elecció del Defen-

sor del Pueblo per part de les Corts Generals, no va tenir lloc fins al 28 de desembre de 1982 i no va poder començar a realitzar les seves funcions fins al 2 de gener de 1983. El Defensor del Pueblo va escollir lliurement els Assessors i la resta del personal, en gran part entre funcionaris públics, atès que tant la Llei Orgànica (article 35, 2^a) com el Reglament (art. 6 i 27,2) han previst que a tots els funcionaris de carrera que s'han incorporat a la Institució se'ls reconegui per les seves administracions d'origen la situació d'excedència especial, ara denominada *situació de serveis especials* d'acord amb la Llei 30/1984 de 2 d'agost de Mesures per a la Reforma de la Funció Pública. Aquesta previsió, com veurem en el capítol següent, no es contempla a la Llei del Síndic de Greuges.

El nombre de queixes rebudes durant l'any 1983 va ser de 30.763 i 24.501 durant l'any 1984. Sens dubte, aquestes xifres que representen quasi una mitjana entre 2.500 i 3.000 queixes per mes, han desbordat tota previsió, sobretot si ho comparem amb altres institucions similars d'altres països europeus, ja que el nombre de queixes rebudes per «l'Ombudsman» suec va ser de 3.500 l'any 1983; a Canadà 2.395; a Finlàndia 2.125; a Gran Bretanya «The Parliamentary Commissioner for the Administration» va tractar 1.031 queixes; a Portugal el «Provedor de Justicia» va rebre'n unes 1.900; a França «Le Médiateur» va atendre 4.275 queixes l'any 1982 i 6.886 l'any 1983. S'ha de tenir en compte que, a gairebé tots els països comentats, les vies d'accés a «l'Ombudsman» són més restrictives que les que existeixen a Espanya per dirigir-se al Defensor del Pueblo o al Síndic de Greuges. Per exemple, tant a Gran Bretanya com a França, les queixes no arriben directament al «The Parliamentary Commissioner for the Administration» o al «Médiateur», ja que són presentades als membres dels respectius parlaments. Cal dir que de les 30.763 queixes rebudes per la institució del Defensor del Pueblo durant l'any 1983, 4.073 (13,24%) procedien de Catalunya, de les quals corresponen a Barcelona el 70,84%, a Tarragona el 16,13%, a Lleida el 7,03% i a Girona el 6%. Pel que fa a les dades referents a l'any 1984, el nombre de queixes procedents de Catalunya rebudes per la institució del Defensor del Pueblo han estat 2.819 amb els percentatges següents: 2.110 de Barcelona (74,84%); 334 de Tarragona (11,84%); 207 de Girona (7,34%) i 168 de Lleida (5,95%). Si a les 2.819 enviades al Defensor del Pueblo s'hi sumen les 606 presentades al Síndic de Greuges des de la seva creació, la xifra total de queixes presentades pels ciutadans catalans a aquestes Institucions és de 3.425.

2.2. L'article 54 de la Constitució espanyola en considerar la figura del Defensor del Pueblo no consagrava expressament el principi del monopoli estatal de la institució de «l'Ombudsman» i consegüentment es plantejà posteriorment la possible existència, dins el marc autonòmic espanyol, d'institucions similars a la del Defensor del Pueblo, actuant dins l'àmbit territorial de les respectives Comunitats Autònomes. Efectivament, després d'haver estat aprovada la Constitució i abans que les Corts Generals elaboressin la Llei Orgànica del Defensor del Pueblo, tres Comunitats Autònomes (País Basc, Catalunya i Galícia) ja havien previst en els seus respectius Estatuts d'Autonomia l'existència d'un «Ombudsman», i, actualment, en el sistema autonòmic espanyol, els Estatuts d'Autonomia del País Bac —art. 15—, Catalunya —art. 35—, Galícia —art. 14—, Andalusia —art. 46—, Canàries —art. 13—, Aragó

—art. 33—, València —art. 24— i Balears —art. 29— preveuen l'existència d'institucions similars nomenades per les respectives Assemblees Legislatives, amb competències per supervisar —dins l'àmbit territorial de la respectiva Comunitat Autònoma— l'Administració Autònoma. Però, considerant que el Defensor del Pueblo segueix tenint una competència general per supervisar totes les Administracions Públiques, tant la Llei Orgànica (art. 12) com les diverses lleis o projectes de llei autonòmics contemplan la necessitat d'articular unes relacions basades en els principis de coordinació i de col·laboració —no de subordinació— i és amb aquest fi que l'art. 4 de la Llei del Síndic de Greuges ha previst la possibilitat d'establir convenis entre aquesta Institució i la del Defensor del Pueblo. Així, a més del Defensor del Pueblo i del Síndic de Greuges, caldrà parlar, entre altres, del Ararteko del País Basc, el Valedor del Pueblo a Galícia, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Diputado del Común de Canàries, el Justicia Mayor de Aragón i el Síndico de Agravios de València.

Capítol II

La institució del Síndic de Greuges

1. L'autonomia funcional del Síndic de Greuges

Els redactors de la Llei 14/84, de 20 de març, del Síndic de Greuges, volgueren que aquest, seguint el model de «l'Ombudsman» suec fos elegit per una majoria qualificada del Parlament, a qui ha de donar comptes de la seva actuació. Per acomplir la missió que se li encomana, la Llei reconeix al Síndic de Greuges un important nivell d'autonomia funcional ja que «compleix les seves funcions amb independència i amb objectivitat» (art. 1,2); i així mateix «no és subjecte a cap mandat imperatiu, ni rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri» (art. 9), i està sotmès a un règim d'incompatibilitats (art. 8) que dibuixen una institució políticament i socialment neutral que ha de gaudir «d'unes prerrogatives necessàries per exercir adequadament les seves funcions» (art. 10). Li és reconeguda la iniciativa d'ofici per endegar investigacions, i la Llei li ofereix uns mitjans concrets per desenvolupar la seva funció investigadora o d'inspecció de les activitats de l'Administració (arts. 19 a 26), per això, aquesta i en general tots els poders públics dependents de la Generalitat són obligats a auxiliar amb caràcter preferent i urgent al Síndic en les seves investigacions (art. 3), en relació amb les quals el Síndic pot prendre mesures, però amb la limitació que en cap cas pot modificar o anul·lar actes o resolucions administratives (arts. 28 i 29).

Junt amb aquest reconeixement explícit de l'autonomia funcional del Síndic, la Llei estableix uns lligams institucionals amb el Parlament de Catalunya. Aquests lligams es manifesten des del mateix origen parlamentari de la Institució, en les compareixences periòdiques davant la Comissió Parlamentària del Síndic i en el deure legal d'informar anualment al Parlament de les seves actuacions com a comissionat parlamentari en la seva missió de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans.

La institució del Síndic de Greuges es configura sobre la base del principi d'autonomia funcional i d'independència envers l'Administració a qui ha de supervisar. A la vegada és una institució que, com s'ha dit, presenta importants vincles amb el Parlament si bé en cap cas permeten de confondre-la amb un òrgan intern de la Cambra. Cal parlar, per tant, d'una relació d'auxiliaritat basada en la confiança, i no d'una relació de jerarquia o subordinació.

2. El procés de posada en funcionament de la Institució; referència especial a l'organització de l'oficina

El Ple del Parlament de Catalunya, en sessió tinguda el dia 27 de juny de 1984 i d'acord amb allò que estableix l'article 5,2, va elegir el primer Síndic de Greuges de Catalunya. La presa de possessió del Síndic tingué lloc davant la Mesa del Parlament el dia 11 de juliol, amb l'assistència del Molt Honorable senyor President de la Generalitat, dels Il·lustres senyors Diputats i d'altres autoritats convocades pel Molt Honorable President del Parlament.

La primera tasca a desenvolupar fou la de crear l'estructura organitzativa de la nova institució a fi d'aconseguir el seu funcionament al més aviat possible. Ja en el moment de la presa de possessió, el Síndic de Greuges va manifestar el seu convenciment de la necessitat de començar amb estructures reduïdes, com més simples millor, però mirant sempre que responguessin a una concepció actual, viva i eficaç. Seguint aquests criteris es van iniciar les tasques d'organització a fi de resoldre, entre altres, els aspectes següents: equipament d'una seu definitiva on instal·lar les oficines de la Institució, nomenament de l'Adjunt i els primers col·laboradors de l'equip de treball i necessitat de dictar les primeres instruccions tot pensant en l'estructura mínima necessària per acomplir les funcions de la nova institució.

2.1. Equipament de les oficines: Per acomplir les seves funcions, l'article 33, 1^ª, indica que el Síndic de Greuges ha de disposar d'una oficina, l'organització i el funcionament de la qual coordina i dirigeix i que ha de disposar dels mitjans personals i materials necessaris. Tenint en compte que la Institució necessitava immediatament aquesta oficina, on podrien dirigir-se els primers reclamants o peticionaris, el President del Parlament de Catalunya va oferir des del primer dia tot el seu suport posant a la disposició del Síndic un despatx i l'assistència de tots els serveis del Parlament, gràcies als quals es va poder atendre els primers peticionaris i reclamants. El pas següent fou instal·lar les oficines a l'actual seu de l'Avinguda Diagonal 520, 4^ª 4^a, i es va realitzar el trasllat el dia 2 de novembre.

Finalment, cal esmentar que ja en aquells moments es va començar a estudiar el procés d'informatització de les oficines de la Institució.

2.2. El nomenament de l'Adjunt i constitució de l'equip de col·laboradors: El Síndic de Greuges, d'acord amb allò que estableix l'article 34.1 de la Llei, va proposar a la Comissió parlamentària el nomenament de l'Adjunt al Síndic. Reunida la Comissió el dia 19 de setembre de 1984 va donar la seva conformitat a la proposta. El nomenament va ser publicat en el Diari Oficial de la Generalitat el dia 1 d'octubre de 1984.

Immediatament va iniciar-se la constitució de l'equip de col·laboradors que havien d'assistir el Síndic de Greuges en l'exercici de les funcions. El mateix dia 1 d'octubre el Síndic va nomenar un Assessor d'àrea i un Assessor tècnic. També foren contractats tres nous administratius (un des d'octubre i dos des de novembre), i dos subalterns (un des de novembre i l'altre des de desembre). En definitiva, el personal al servei de la institució del Síndic de Greuges el dia 31 de desembre de 1984 es componia de 8 persones.

Quant a la selecció del personal, un dels criteris que s'ha de tenir en compte pel futur —a part dels principis de mèrit i capacitat— és la conveniència de designar funcionaris de l'Administració d'origen, que puguin tornar a l'Administració en cessar al servei del Síndic de Greuges. D'aquesta forma es conjuguen els dos aspectes de difícil conciliació: l'absoluta llibertat del Síndic d'escollir els seus col·laboradors i els drets d'aquestes persones a una estabilitat laboral.

Aquest és el model adoptat pel Defensor del Pueblo que ha seguit preferentment el criteri de nomenar funcionaris de carrera —sobretot els Assessors d'àrea i Assessors tècnics— prenent en consideració l'especialització de les matèries corresponents a cada àrea d'estudi i tramitació. Tant la Llei Orgànica del Defensor del Pueblo (arts. 34 a 36) com el Reglament que la desenvolupa (arts. 27 a 31), regulen àmpliament les qüestions referents al personal i concretament l'article 35,2 de la Llei Orgànica indica que als funcionaris procedents de l'Administració Pública se'ls reserva lloc de treball i destí i se'ls computarà, a tots els efectes, el temps transcorregut en la nova situació. La mateixa previsió es troba a l'article 34 de la Llei 3/1983 d'1 de desembre del Defensor del Pueblo Andaluz, a l'article 10,3 de la Llei 6/1984 de 5 de juliol del Valedor del Pueblo, i també a l'article 11 de la proposició de Llei del Diputado del Común de Canàries, o a l'art. 39 del Projecte de Llei de l'Ararteko del País Basc.

Aquesta norma que preveu la situació d'excedència especial per als funcionaris de carrera adscrits a aquestes institucions no existeix a la Llei del Síndic. Cal esperar que aquest problema quedi en part resolt quan s'aprovi la Llei de la Funció Pública de l'Administració de la Generalitat, ja que el seu Avantprojecte contempla a l'article 74,1 e), que els funcionaris de la Generalitat seran declarats en situació de serveis especials quan siguin designats pel Síndic de Greuges.

2.3. La necessitat de Disposicions que completin la Llei del Síndic: D'acord amb l'article 35 de l'Estatut, una Llei de Catalunya hauria de regular-ne l'organització i el seu funcionament. Complint el mandat de l'Estatut, la Llei 14/1984, de 20 de març, va establir un marc clar per al funcionament de la Institució, però creiem en canvi, que pateix de mancances per dur a terme la seva organització, dedicant-hi tan sols els articles 33 i 34, cosa que no facilita el nomenament de l'equip de col·laboradors.

L'article 33 estableix que «per complir les seves funcions el Síndic de Greuges ha de disposar d'una oficina, l'organització de la qual coordina i dirigeix i amb aquesta finalitat pot dictar les instruccions corresponents». A diferència d'altres institucions similars, la Llei no estableix «explícitament» el principi d'autonomia administrativa del Síndic de Greuges entesa com a capacitat d'autonormació i de definició de l'*status* de personal

Tampoc no es preveu l'existència d'un Reglament propi com és el cas del Defensor del Pueblo i de les altres institucions similars com el Defensor del Pueblo Andaluz, l'Ararteko del País Basc, el Valedor del Pueblo galleg i el Diputado del Común de Canàries. Per resoldre aquest problema aquesta Institució està estudiant conjuntament amb el Parlament de Catalunya, quina pot ser la via més adequada per cobrir aquesta llacuna de la Llei a l'hora de regular diversos aspectes d'organització de l'oficina de la Institució, en especial l'*status* del personal.

2.4. Estructura provisional de funcionament de la Institució: De tota manera, mentre s'espera l'aprovació de les disposicions que completin la Llei del Síndic, aquesta Institució ha creat una estructura provisional per al seu funcionament la qual s'organitza entorn al Síndic, l'Adjunt i un Secretari General, els quals constitueixen la Junta Assessora.

A fi d'estudiar i tramitar les queixes en funció de les matèries específiques a què es refereixen, s'ha fet una distinció en les *set àrees* següents:

- Àrea 1 - Presidència
- Àrea 2 - Governació i Administració Local
- Àrea 3 - Ensenyament i Cultura
- Àrea 4 - Sanitat i Seguretat Social i Treball
- Àrea 5 - Política Territorial i Obres Públiques, Indústria i Energia
- Àrea 6 - Economia i Finances, Comerç, Consum i Turisme i Agricultura, Ramaderia i Pesca
- Àrea 7 - Justícia

La Junta Assessora és l'òrgan consultiu de la Institució a la qual s'informen i es valoren, en dues sessions setmanals, tant les qüestions que fan referència a la tramitació de les queixes com les que afecten l'organització de la Institució. El Síndic presideix la Junta i a les sessions hi assisteixen l'Adjunt i el Secretari General, però també hi poden assistir, a efectes d'informació, i degudament convocats pel Síndic, els Assessors d'àrea i els Assessors tècnics.

El règim de prestació dels serveis per a tot el personal al servei del Síndic és de dedicació exclusiva i està subjecte a l'obligació de guardar estricta reserva en relació amb els assumptes que es tramiten davant la Institució.

2.5. Relacions amb la Comissió parlamentària del Síndic: El Síndic es relaciona amb el Parlament mitjançant la Comissió parlamentària del Síndic, davant la qual s'ha presentat en dues ocasions. A la primera sessió, tinguda el dia 19 de setembre de 1984, la Comissió, a més de donar la conformitat a la proposta de nomenament de l'Adjunt, va ser informada sobre les activitats de la Institució fins aquella data. La segona sessió va tenir lloc el dia 10 de desembre amb motiu de la commemoració de l'aniversari de l'aprovació i proclamació de la Declaració Universal dels Drets Humans. En aquesta segona ocasió, el Síndic també va informar sobre les activitats de la Institució fins al 30 de novembre. A part d'aquesta informació sobre la situació general de l'estudi i la tramitació de les queixes rebudes es varen tractar altres aspectes concrets com, per exemple, la situació de les presons a Catalunya.

3. *Les funcions del Síndic de Greuges*

L'article 1^o de la Llei expressa clarament que la missió de la institució del Síndic de Greuges és defensar tots els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans, recollits en el Títol I de la Constitució, sense excloure-ne cap, i dels quals són titulars els ciutadans de Catalunya —article 8 de l'Estatut d'Autonomia— i és amb aquesta finalitat que pot supervisar l'actuació de l'Administració. Per aconseguir aquesta missió el Síndic pot exercir les funcions següents:

3.1. La funció primària i bàsica és la investigadora davant l'Administració Pública de la Generalitat i de les autoritats i personal que en depenen o afectes a un servei públic i també als ens locals de Catalunya en tot allò que afecta les matèries en què l'Estatut atorga competències a la Generalitat (art. 1, 1^o). La investigació pot afectar l'Administració Pública de la Generalitat com també els ens locals, i no només el personal i funcionaris que en depenen, sinó també particulars que, en virtut d'un acte administratiu habilitat, presten un servei públic. Així, es pot investigar tant els actes i resolucions dels Organismes de l'Administració Pública com la «conducta» de les persones al servei de l'Administració.

L'article 19 estipula que havent estat admesa la queixa a tràmit o iniciat l'expedient d'ofici, el Síndic de Greuges prendrà les mesures d'investigació oportunes per esclarir l'objecte de la queixa. Investigació i esclariment són dos aspectes del poder de supervisió que té el Síndic que el portaran, si escau, a l'adopció de les mesures previstes en els articles 27 i 28.

La Llei del Síndic dóna un ampli ventall de poders a fi de portar a terme la investigació i esclariment del problema objecte de queixa. L'article 3 de la Llei estableix que l'Administració i en general tots els poders públics dependents de la Generalitat de Catalunya són obligats a auxiliar, amb caràcter preferent i urgent, el Síndic de Greuges en les seves investigacions. Els poders d'inspecció que té la Institució queden reflectits en l'obligació de les autoritats, els funcionaris i en general tot el personal dependent de l'Administració afecte a un servei públic, de facilitar al Síndic o a la persona en qui ho delegui, les informacions, l'assistència i l'entrada a totes les dependències, centres, organismes i entitats que sollicitin, i també les dades, els expedients i altres documents necessaris que permetin dur a terme, adequadament, les actuacions investigadores. Aquestes actuacions han de practicar-se amb la reserva i la discreció més absolutes, si bé en cas que el Síndic ho cregui convenient, pot incloure'n el contingut en els informes al Parlament.

En cas de falta de col·laboració, els articles 24 al 26 de la Llei donen al Síndic un cert poder sancionador. No és una funció de sanció directa perquè el Síndic de Greuges no és jutge, ni té força executiva, però sí pot exercir certes facultats si se li nega la col·laboració en un cas concret, ja que pot fer públic el nom de les persones i els Departaments, els organismes o les Entitats que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions, i també destacar aquesta actuació a l'informe anual al Parlament o comunicar-la a la Comissió del Síndic.

Així mateix, l'autoritat i el personal al servei de l'Administració que impedeixin l'actuació del Síndic de Greuges,

negant-se a trametre els informes, els documents i els expedients que se sollicitin, poden incórrer en la consegüent responsabilitat penal, d'acord amb la legislació vigent. En aquest cas el Síndic donarà trasllat dels antecedents al Ministeri Fiscal perquè exerciti les actuacions oportunes. I si durant les investigacions s'observen indicis d'haver-se comès infraccions disciplinàries o produït conductes o fets presumiblement delictius, el Síndic de Greuges ho comunicarà a l'òrgan competent o ho farà avinent tot seguit al Ministeri Fiscal.

3.2. Una altra funció molt important és la mitjancera, substancial en una Institució que vol ser un instrument de diàleg i de pont entre l'administrat i l'Administració, un diàleg obert, constant, operatiu i constructiu que cerqui una possible solució dels problemes plantejats. L'article 28 de la Llei recull aquesta funció en indicar que el Síndic de Greuges pot proposar al Departament, a l'organisme o a l'entitat afectats, en el marc de la legislació vigent, fórmules de conciliació o d'acord que facilitin una resolució positiva i ràpida del problema.

La institució del Síndic de Greuges amb l'autoritat moral i el sentit d'equitat amb els quals actua, amb la confiança que genera i sobretot, amb el prestigi d'autoritat imparcial, es troba en una posició privilegiada per acomplir aquesta funció conciliadora entre les parts. I pot fer-se aquesta manifestació perquè la Institució ja ha tingut oportunitat d'intervenir com a instància conciliadora en diversos conflictes, que en alguns casos duraven des de feia anys.

3.3. La tercera funció és la *informadora i orientadora a l'administrat*. També és bàsica, tenint en compte, la greu desinformació que existeix en amplis sectors de la població en relació amb l'Administració Pública. La Institució informa els administrats sobre quins són els seus drets i les vies per a defensar-los. El grau de desinformació és gran i comença per l'alt nivell de desconeixement que els ciutadans tenen sobre l'existència i possibilitats d'intervenció de les Institucions del Defensor del Pueblo i del Síndic de Greuges. Amb aquesta finalitat a les nostres oficines existeix un despatx d'informació on s'orienta els ciutadans que ho solliciten sobre les competències de la Institució i també sobre la forma i manera de presentar una queixa, així com de l'estat en què es troba la tramitació d'una queixa ja presentada. Aquesta informació a l'interessat ha d'existir en tots els moments de la tramitació de la queixa, fins i tot en relació amb les queixes que es rebutgen o no s'admeten a tràmit, ja que s'ha de comunicar quins són els motius de la no admissió i procurar orientar l'afectat sobre quines són les vies pertinents per resoldre el seu problema.

3.4. Finalment el Síndic pot exercir una funció de promoció de modificacions dels criteris utilitzats per l'Administració per la producció dels actes i resolucions administratives i també pot suggerir canvis en normes vigents. L'art. 28 de la Llei indica, al respecte, que si en la investigació d'una queixa o d'un expedient creu que l'aplicació de les disposicions normatives condueix a un resultat injust o perjudicial, podrà recomanar o suggerir a la Institució, al Departament o a l'entitat competent les mesures o els criteris que considera adequats per a remeiar-ho o les modificacions que li sembla oportú d'introduir en els textos normatius.

Capítol III
Procediment per a l'estudi i
tramitació de les queixes

1. *Criteris per a l'admissió o inadmissió de la queixa*

1.1. *El procediment és iniciat pel Síndic de Greuges d'ofici o a instància de part (art. 1, 2). Es poden adreçar al Síndic, sol·licitant-li que actuï en relació amb un poder públic, les persones físiques o jurídiques a les quals es refereix l'article 12 de la Llei. I no queda sotmès a cap restricció fins al punt que no és fàcil trobar una institució d'accés més directe per al ciutadà, sense els impediments que —entre altres— poguessin representar la nacionalitat, la residència, la minoria d'edat, la incapacitat legal o l'internament en un centre penitenciari o de reclusió. L'accés és gratuït, perquè totes les actuacions del Síndic de Greuges són gratuïtes per a la persona interessada, i no és necessària —si bé es pot emprar l'assistència d'Advocat ni de Procurador.*

Les queixes han de ser presentades complint els següents requisits:

a) Han de ser presentades per l'interessat —s'ha d'invocar un interès relatiu a l'objecte de la queixa mitjançant un escrit raonat, acompanyat dels documents que poden servir per aclarir el seu cas (art. 13,1). L'interessat ha d'actuar amb bona fe, amb fonament i expressant clarament quina és la seva pretensió.

b) Entre la producció del fet que és objecte de la queixa i la formulació escrita d'aquesta al Síndic de Greuges, no pot transcorrer més d'un any. De manera semblant al que ha fet el Defensor del Pueblo tampoc no s'ha aplicat aquesta darrera condició a les queixes rebudes durant els primers mesos de funcionament de la Institució. En canvi, l'inici de les actuacions, quan es produeixin d'ofici pel Síndic de Greuges, no és sotmès a cap termini preclusiu (art. 15), de manera que les queixes presentades fora de termini podrien donar origen a l'actuació de la Institució si el Síndic de Greuges decideix iniciar-les d'ofici.

El procediment s'inicia amb la recepció dels documents presentats pels ciutadans directament al Registre o que són rebuts per correu. Immediatament aquests documents són datats i registrats i s'obre una fitxa on seran anotades totes les actuacions que es practican en endavant i, s'expedeix al peticionari un acusament de recepció on es fa constar la rebuda de l'escrit de petició o queixa, amb el número que se li atribueix, advertint-li que la presentació de la queixa no suspèn en cap cas els terminis previstos a les Lleis per recórrer tant en via administrativa com jurisdiccional, ni suspèn l'execució dels actes o resolucions afectats. Finalment, a l'acusament de recepció es fa constar que la queixa passa a estudi a fi de decidir sobre la seva admissió o inadmissió.

A continuació l'encarregat del Registre fa una primera lectura de la queixa a l'únic efecte d'assignar-la provisionalment, i segons la matèria que es tracti, a una de les set àrees especialitzades. Un cop a l'àrea corresponent, l'Assessor d'àrea ha de comprovar la legitimació del peticionari, la naturalesa de la queixa —relació privada o administrativa—, el compliment dels requisits formals i la seva possible urgència als efectes d'una tramitació immediata.

Si els documents aportats no són clars o són insuficients per fer una qualificació provisional de la queixa, s'envia al peticionari un escrit demanant-li una ampliació de dades i es suspèn mentrestant qualsevol actuació. Si transcorren entre 15 i 30 dies sense rebre cap resposta de l'interessat, el Síndic de Greuges pot decidir l'arxiu de l'expedient.

Ja hem parlat de legitimació i dels requisits formals previstos a la Llei. Quant a la naturalesa de la queixa, l'Assessor també ha de comprovar si la tramitació d'aquesta és o no competència de la institució del Síndic de Greuges i, concretament, si fa referència a l'activitat d'un òrgan de l'Administració pública de l'Estat a Catalunya, ja que en aquests casos i, d'acord amb l'establert a l'article 4, s'ha de trametre la queixa al Defensor del Pueblo, que és qui l'ha de tramitar, si és pertinent, davant l'Administració. Finalment, després d'aquest estudi, l'Assessor d'àrea fa una proposta escrita a la Junta Assessora sobre l'admissió o inadmissió de la queixa, decisió que en tot cas correspon al Síndic de Greuges. Aquesta decisió s'ha de comunicar a l'interessat.

1.2. Són supòsits d'inadmissió i, per tant, s'han de rebutjar les queixes següents:

a) En primer lloc, les queixes anònimes, ja que tota petició ha de ser presentada per escrit i signada per l'interessat, indicant el seu nom, cognoms i domicili.

b) Les queixes on s'adverteix mala fe per part de l'interessat.

c) Les queixes amb falta de fonament o inexistència de pretensió. L'interessat ha de presentar un escrit raonat, és a dir, motivat, amb una mínima argumentació que reculli una exposició dels fets que configuren el cas, així com una al·lusió als possibles drets o llibertats fonamentals presumiblement transgredits.

d) Les queixes en la tramitació de les quals s'irrogués perjudici al legítim dret de tercera persona.

e) Quan entre la producció del fet que és objecte de queixa i la formulació escrita d'aquesta al Síndic de Greuges, ha transcorregut més d'un any.

f) Quan es tracta d'una qüestió jurídic-privada, —entre particulars. En aquests casos el Síndic és incompetent, ja que l'article 1 de la Llei delimita clarament quina és la missió de la Institució, que només ha de supervisar l'actuació de l'Administració en relació amb els ciutadans.

g) Quan, estudiada la queixa, s'observa que la qüestió no s'ha plantejat *prèviament* davant l'organisme competent. Segons ens recorda en el seu informe de 1983, ni el Defensor del Pueblo —ni el Síndic de Greuges— són Institucions substitutives dels organismes administratius que han d'examinar *prèviament* la pretensió del ciutadà, ni pot entendre's que hi ha una actuació irregular de l'òrgan administratiu quan aquest ni tan sols coneix tal pretensió. En aquests casos s'informa al peticionari sobre com i on pot exercir el seu dret i, per tant, permetre el funcionament del control intern o jeràrquic dins la mateixa Administració. I tampoc són tramitables quan es desprèn de l'estudi de la queixa i documentació aportada per l'interessat que l'Administració ha actual d'acord amb la legalitat vigent, sense que es pugui parlar de violació dels drets i llibertats fonamentals reconeguts en el Títol I de la Constitució —i als quals també fa referència l'article 8 de l'Estatut d'Autonomia— i sense que tampoc es pugui apreciar que l'apli-

cació estricta de la normativa vigent produeixi situacions injustes o perjudicials per a l'interessat.

h) Quan la solució de la pretensió ha estat ja plantejada en un projecte de llei que s'està tramitant a les Corts Generals o al Parlament de Catalunya. Aquesta circumstància s'ha de comunicar a l'interessat i la Institució suspèn la seva possible intervenció tot esperant el resultat de la tramitació parlamentària.

i) Finalment, «el Síndic de Greuges no pot investigar les queixes l'objecte de les quals es troba pendent d'una resolució judicial, i pot suspendre la seva actuació si, havent-la iniciat, una persona interessada interposa demanda o recurs davant els Tribunals; l'haurà de suspendre, però, quan el procediment només es trobarà pendent de Sentència». Semblantment al que hem dit en referir-nos al control jeràrquic o administratiu, el Síndic de Greuges tampoc no és una institució substitutiva del control judicial, de manera que no pot intervenir quan la qüestió objecte de queixa queda sota el poder judicial o ja ha estat jutjada —qüestió jutjada— per aquest.

1.3. Si la queixa és rebutjada, l'interessat té dret a una resposta de la Institució del Síndic de Greuges, que ha d'explicar-li el motiu o motius del rebuig, informar-li sobre les vies més oportunes per defensar els seus drets, sens perjudici que l'interessat pugui utilitzar les que cregui més pertinents. Les decisions i les resolucions del Síndic de Greuges no són objecte de recurs de cap mena (art. 17), però res no impedeix que el Síndic accepti una queixa que ha estat inadmesa anteriorment, si les posteriors alegacions de l'interessat aporten noves dades o fonaments que justifiquin, a criteri del Síndic, l'admissió definitiva de la queixa.

2. La tramitació davant l'Administració

2.1. D'acord amb els articles 19 i 20, havent estat admesa la queixa a tràmit o iniciat l'expedient d'ofici, el Síndic de Greuges prendrà les mesures d'investigació que considerarà oportunes per a esclarir-los. Podrà donar-ne compte al Departament, l'organisme, l'entitat o la dependència administrativa afectats perquè dins de 15 dies —que podrà ampliar en funció de les circumstàncies que hi concorrin— llur cap li trameti un informe escrit. Si la queixa afecta la conducta de persones al servei de l'Administració, el Síndic ho comunicarà al superior jeràrquic de l'afectat i, si s'escau, al cap de personal de qui depèn i al mateix temps requerirà l'afectat perquè, en el termini que li fixarà, el qual en cap cas no pot ser superior a 15 dies, respongui per escrit sobre els fets o les circumstàncies objecte de la queixa o de l'expedient i adjunti els documents o testimoniances complementàries que consideri adequats. El Síndic pot requerir la persona afectada que comparegui a informar.

Com es pot observar una queixa pot referir-se a l'activitat d'un organisme o dependència de l'Administració o afectar la conducta de les persones al servei de l'Administració, en relació amb la funció que desenvolupen, però una queixa pot conjugar els dos supòsits a la vegada.

2.2. Rebuda la resposta de l'Administració —en el sentit de tenir informació aconseguida per contactes verbals o per un informe escrit— aquella és estudiada i valorada un altre cop per l'Assessor d'àrea, el qual formula proposta de resolució a la Junta Assessora a fi que el Síndic prengui la determinació con-

venient d'acord amb els criteris següents —coincident amb el Defensor del Pueblo— i que són els que també aplicarà la nostra Institució:

a) Si la resposta de l'Administració esclareix les circumstàncies que concorren a la queixa, de manera que s'aprecia que no tenia fonament, el Síndic ho comunicarà al reclamant per escrit, cosa que posarà fi a la tramitació i així mateix, serà comunicat a l'òrgan administratiu afectat, donant-li coneixement d'allò acordat i agraint-li la seva col·laboració. En aquest cas, es demostra la inexistència d'infracció, per acció o omissió, dels drets i llibertats fonamentals de l'interessat i, per tant, s'arxiva definitivament l'expedient.

b) Si la resposta de l'Administració s'estima insuficient —bé perquè l'òrgan afectat no esclareix alguns dels punts objecte d'investigació, bé perquè ho fa de forma parcial o incompleta— s'envia a l'organisme un nou escrit demanant-li que s'esclareixin els punts foscos o es completin els que falten, al més aviat possible.

c) Si la resposta de l'Administració reconeix que la queixa tramitada té fonament, cal distingir dos supòsits:

a') Que l'Administració, al mateix temps que reconeix el fonament de la queixa, anuncia haver adoptat les resolucions necessàries per rectificar l'error o la infracció denunciada. En aquest cas, es comunica la resposta al reclamant i es notifica a l'organisme administratiu que el Síndic suspèn les seves actuacions, pendent de tenir constància que s'ha corregit la situació denunciada.

b') Que l'Administració, sense deixar de reconèixer el fonament de la queixa, manifesta que per resoldre amb eficàcia el problema es requereix una fórmula jurídica adequada, encara no existent en l'ordenament jurídic vigent. En aquests casos, el Síndic pot fer les recomanacions a les que fa referència l'article 28 de la Llei.

3. Mesures que pot adoptar el Síndic de Greuges

El Síndic pot adoptar, un cop acabada la fase d'investigació, i a la llum de la informació obtinguda de l'interessat i de l'Administració, les mesures previstes en els articles 27 i 28 de la Llei. En concret, aquest últim diu que «el Síndic de Greuges pot proposar al Departament, a l'organisme o a l'entitat afectats, en el marc de la legislació vigent, fórmules de conciliació o d'acord que facilitin una resolució positiva i ràpida de les queixes». Encara més, «si en la investigació d'una queixa o d'un expedient creu que l'aplicació de les disposicions normatives condueix a un resultat injust o perjudicial podrà recomanar o suggerir a la institució, al Departament o a l'entitat competents les mesures o els criteris que considera adequats per a remeiar-ho o les modificacions que li sembli oportú d'introduir en els textos normatius».

Veïem, per tant, com el Síndic, fins i tot quan l'Administració ha d'actuar d'acord amb la legalitat, si creu que aquella actuació condueix a un resultat injust, no equitatiu, poc racional o potser discriminatori, pot fer el següent: a) suggerir a l'Administració una modificació dels criteris utilitzats en la producció dels actes o resolucions de què es tracti, i b) si l'anterior és insuficient, suggerir a l'Administració o al Parlament la modificació de les Normes legals o reglamentàries que provoquen o

poden provocar actuacions injustes o perjudicials per als administrats.

Hem de recordar que, en tot cas, sempre que el Síndic ho cregui necessari, pot, en l'exercici de les funcions d'investigació i resolució d'una queixa o d'un expedient, formular a les autoritats i al personal al servei de l'Administració Pública o que en depèn, les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris relatius a llurs deures legals, si bé, en cap cas no pot modificar o anul·lar actes o resolucions administratives (art. 27 de la Llei).

El Síndic gaudeix, per tant, d'una competència general per formular davant les autoritats i funcionaris de l'Administració —dins del marc competencial de l'art. 1.1— tot tipus de recomanacions. Aquestes recomanacions del Síndic exposen una pretensió que espera que sigui satisfeta per part de l'Administració. Aquesta pretensió no ha de coincidir forçosament amb la del peticionari, ja que el Síndic pot enriquir-la o fins i tot modificar-la segons el seu criteri, si ho considera just i oportú.

Capítol IV Relacions amb la institució del Defensor del Pueblo

4.1. L'article 4,1 de la Llei, estableix que el Síndic ha de cooperar amb el Defensor del Pueblo i coordinar-hi les pròpies funcions. La Llei parla de cooperació i coordinació —mai de subordinació— i, efectivament, els principis de cooperació i de coordinació han d'informar les relacions entre ambdues Institucions, ja que en determinats àmbits, hi ha una concurrència de competències, motivada pel fet que, per una banda, el Síndic de Greuges té per missió supervisar les actuacions de l'Administració Autònoma (art. 1 de la Llei del Síndic de Greuges), però, per altra banda, el Defensor del Pueblo té competència per controlar totes les Administracions Públiques, entre les quals pot supervisar l'activitat de les Comunitats Autònomes (art. 12 de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo).

En compliment d'allò que estableix l'article 4,3 de la Llei del Síndic de Greuges, quan es tracta de queixes que fan referència a actuacions d'un òrgan de l'Administració Pública de l'Estat a Catalunya, el Síndic ho envia a la Institució del Defensor del Pueblo, perquè només aquesta pot tramitar la queixa. Com a conseqüència, el Síndic no pot tramitar una queixa contra un òrgan de l'Administració Central a Catalunya que no hagi estat traspassat, ni pot entrar en les queixes referides a l'àmbit de la jurisdicció militar, ni pot intervenir en les que afecten l'Administració de Justícia. Finalment cal recordar que no està legitimat per interposar recursos d'inconstitucionalitat i d'emparament. En totes les queixes que afecten aquests àmbits, el Síndic, com sigui que no pot actuar directament, pot fer d'enllaç entre l'administrat i la institució del Defensor del Pueblo, i quan en aquests casos realitza una gestió, ho fa d'acord i amb coordinació amb el Defensor del Pueblo. En aquest sentit, el

Síndic s'ha comunicat, en diverses ocasions, amb el Delegat del Govern a Catalunya, amb els Governadors Civils i amb el President de l'Audiència Territorial de Catalunya.

En els contactes personals tinguts fins ara amb el Defensor del Pueblo, i especialment en el que va tenir lloc a Madrid el dia 25 d'octubre de 1984, va quedar palès el desig d'establir una màxima col·laboració entre ambdues Institucions, sobre la base dels principis de cooperació i coordinació que han d'inspirar les relacions interinstitucionals d'acord amb el que estableixen a les respectives Lleis reguladores.

Fruit d'aquestes reunions, s'arribà als acords de col·laboració que es concretaren en els aspectes següents:

a) L'ofertament generós per part de la institució del Defensor del Pueblo del seu ajut i assessorament tècnic —basat en l'experiència dels darrers dos anys— especialment en el necessari procés d'informatització de nous serveis de la institució del Síndic de Greuges.

b) Durant aquesta primera fase de posada en funcionament de l'oficina del Síndic de Greuges, la institució del Defensor del Pueblo continuaria estudiant i tramitant les queixes que, referents a actuacions de l'Administració Autònoma, es presentessin encara davant el Defensor del Pueblo. Es va fixar com a data, el 31 de desembre de 1984. A partir de l'1 de gener de 1985, sobre la base dels ja esmentats principis de cooperació i coordinació que informen les relacions entre ambdues Institucions, el Síndic de Greuges estudiarà i tramitarà —d'acord amb el Defensor del Pueblo—, les queixes que, encara que hagin estat presentades directament al Defensor del Pueblo, entrin dins l'àmbit de l'Administració Autònoma.

c) En la supervisió de l'activitat de l'òrgan de l'Administració Pública estatal que radiqui a Catalunya, el Defensor del Pueblo pot demanar la col·laboració del Síndic de Greuges per a una millor eficàcia de les gestions.

4.2. Cal recordar aquí que el Parlament de Catalunya, en sessió tinguda el dia 28 de febrer de 1984 va debatre i aprovar la Resolució 141/I per la qual s'aprovava una Proposició de Llei per regular les relacions entre la institució del Defensor del Pueblo i les figures similars a les diferents Comunitats Autònomes, que s'envià a la Mesa del Congrés dels Diputats i que, en cas que fos definitivament aprovada per les Corts Generals, podria constituir una eina important per assolir una articulació raonable entre aquestes Institucions. Aquesta proposta consta de dos articles. *L'article 1^a*, dota el Síndic d'una sèrie de prerrogatives i garanties que són necessàries per al millor compliment de les seves funcions, en especial, les garanties d'inviolabilitat i d'immunitat similars a les que els Estatuts d'Autonomia atorguen als Diputats. *L'article 2^a*, desenvolupa i concreta la forma d'aplicació dels principis de coordinació i de col·laboració entre el Defensor del Pueblo i les Institucions similars a les Comunitats Autònomes.

Com a resum pot manifestar-se que entre les dues Institucions hi ha un clima de total cordialitat pel que fa a relacions personals i també de total i oberta cooperació i col·laboració en els aspectes tècnics, a fi d'aconseguir en una coordinació de funcions, el millor servei de tots els ciutadans en la tasca de protegir els seus drets fonamentals i llibertats establertes en el Títol I de la Constitució.

SEGONA PART

Capítol I
Observacions generals

El nombre d'escrits presentats davant el Síndic de Greuges des del 26 de juliol fins al 31 de desembre de 1984 és de 938. Aquests escrits, de contingut molt divers, han generat 606 queixes. Fonamentalment, això és degut al fet que molts són el resultat de l'ampliació de documentació demanada per la nostra Institució en compliment de l'art. 13 de la Llei del Síndic de Greuges, i altres vegades, l'interessat ha considerat convenient exposar més fets o aportar més documents en relació amb la seva queixa. S'ha de fer constar que una part considerable de les queixes presentades es refereixen a assumptes que no entren pròpiament en l'àmbit de competències de la institució del Síndic, això no obstant, s'han d'estudiar els fets exposats i donar als interessats una resposta motivada i orientadora, per a una millor defensa dels seus drets subjectius i interessos legítims.

Durant aquests primers mesos de posada en marxa i inici de les tasques de la Institució, el ritme d'entrada d'escrits ha anat augmentant paulatinament de mes en mes. Tenint present un primer moment d'acumulació, anterior a la presa de possessió del Síndic, l'entrada mitjana d'escrits queda reflectida com segueix:

1. ENTRADA D'ESCRITS: MITJANA PONDERADA

Mes	Diària	Setmanal	Mensual
juliol	14	*	100
agost	6	19	67
setembre	6	27	76
octubre	10	44	193
novembre	12	58	231
desembre	16	70	272

(*) El registre de la Institució va iniciar-se el 26.7.84.

Durant aquest període de temps s'han rebut unes 527 visites. Aquest nombre és aproximat ja que fins a l'1 de novembre de 1984 no es va disposar d'un local adequat i, per tant, no s'ha pogut portar control exacte de les visites realitzades anteriorment a aquesta data.

D'aquestes visites, un 50% correspon a persones que volen saber si el seu problema entra dins les competències de la Institució. Si d'entrada s'observa que el problema exposat no és matèria que pugui produir queixa, se l'informa de què cal fer. Si el seu cas pot ser substantivat per la Institució, se li explica com ha de presentar-ho i, si s'escau, se l'ajuda a redactar la queixa.

Un 20% correspon a persones que s'interessen sobre la situació del seu expedient, o demanen explicacions del perquè no s'ha admès a tràmit la seva petició.

El 30% restant el componen les entrevistes que el Síndic manté personalment per diverses causes, entre d'altres: presentació de queixes, reunions per estudiar la situació d'aquestes visites que s'interessen directament per queixes concretes.

Cal subratllar que moltes de les visites que es reben són de persones que busquen en la Institució un refugi o ser escoltades davant situacions de solitud, desarrelament o possibles trastorns psico-sociològics.

Capítol II
Principals dades dimanants de l'examen de les queixes

Examinades les 606 queixes rebudes el 1984, i des d'un punt de vista sociològic, s'han obtingut una sèrie de dades que són interessants precisament perquè reflecteixen les característiques i situació de les persones que han acudit a aquesta Institució durant els primers mesos de funcionament.

Passem a oferir un esquema de les dades més rellevants:

1. Hem pogut constatar que la quasi totalitat de les persones que s'han dirigit a aquesta Institució són residents a Catalunya, concretament el 99%.

En canvi, tan sols un 1% del total correspon a queixes presentades per ciutadans catalans i de la resta de l'Estat que tenen la seva residència a l'estranger (principalment a França i a Suïssa) i per ciutadans residents fora de Catalunya (principalment Madrid, i als centres penitenciaris de Madrid, Burgos i Segovia).

2. Les queixes individuals (considerant-se com a tals les que es refereixen a assumptes estrictament personals) representen un 79% del total. D'aquest 79%, un 35% correspon a dones i un 65% a homes.

Les queixes col·lectives (es consideren col·lectives aquelles que afecten grups determinats i es formulen en nom d'ells) representen un 20% del total. Aquest 20% es compon de la següent manera:

Empreses.....	10%
Associacions.....	36%
Cooperatives.....	1%
Ajuntaments.....	7%
Col·lectius diversos.....	28%
Famílies.....	14%
Centres escolars.....	4%

Les queixes anònimes representen un 1% del total.

3. L'edat mitjana dels reclamants individuals podem situar-la entre els 50 i 60 anys, a causa principalment del gran nombre de queixes rebudes en matèria de pensions. El quadre que reflecteix aquestes dades és el següent:

Fins a 30 anys.....	5%
De 31 a 55 anys.....	51%
Més de 55 anys.....	23%

Cal posar de manifest que un nombre considerable de les persones que decideixen dirigir-se a la Institució, pateix situacions econòmiques molt precàries —concretament un 24%. Inclouen en els seus escrits, la majoria de les vegades, sol·licituds de feina i ajuts econòmics per intentar resoldre un problema urgent.

4. El nivell cultural de les persones que han acudit a la nostra Institució és el següent:

Deficient.....	32%
Mitjà.....	58%
Alt.....	10%

Des d'un punt de vista lingüístic, hem pogut constatar que el 48% del total s'han dirigit al Síndic de Greuges en llengua catalana, gaudint, en la majoria dels casos, d'un coneixement correcte del català, i un 52% ho han fet en llengua castellana. Així mateix, tan sols un 28% del total ha presentat les seves queixes manuscrites i en canvi, el 72% ha considerat convenient presentar-les mecanografiades. És important remarcar que un 80% de les queixes manuscrites correspon a persones que tenen un nivell educatiu molt baix i que s'expressen amb molta dificultat.

5. Des d'un punt de vista territorial, el domicili dels reclamants queda distribuït de la següent manera:

2. DISTRIBUCIÓ TERRITORIAL DE LES QUEIXES

Barcelona - província	Nº.Q.	% T
Argentona	1	
Artés	1	
Avinyó	1	
Badalona	9	
BARCELONA	305	
Begues	1	
Berga	4	
Caldes de Montbui	1	
Calella	1	
Cardedeu	2	
Castelldefels	1	
Cerdanyola del Vallès	5	
Cervelló	1	
Corbera	1	
Cornellà de Ll.	10	
Esplugues Ll.	1	
La Garriga	1	
Gironella	1	
Hospitalet de Ll.	15	
Els Hostalets de Pierola	1	
Igualada	3	
Manlleu	2	
Manresa	8	
Martorell	3	
Mataró	10	
Molins de Rei	2	
Monistrol de Montserrat	1	
Montcada i Reixac	2	
El Papiol	1	
Parets del Vallès	1	
Piera	1	
Pineda de Mar	4	

La Pobla de Claramunt	1	
El Prat de Ll.	6	
La Roca del Vallès	7	
Rubí	6	
Sabadell	15	
St. Adrià de Besòs	1	
St. Andreu de la Barca	1	
St. Boi de Llobregat	3	
Sant Celoni	1	
St. Cugat del Vallès	3	
St. Esteve de Sesrovires	1	
St. Feliu de Llobregat	3	
St. Fost de Campsentelles	1	
St. Hipòlit de Voltregà	1	
St. Joan Despi	1	
St. Pere de Torelló	1	
St. Quirze del Vallès	1	
St. Sadurní d'Anoia	1	
Sta. Coloma de Gramenet	4	
Sta. Perpètua de Mogoda	1	
Sentmenat	1	
Terrassa	12	
La Torre de Claramunt	1	
Ullastrell	1	
Vallbona d'Anoia	1	
Viladecans	3	
Viladecavalls	1	
Vilafranca del Penedès	3	
Vilassar de Dalt	2	
Vilassar de Mar	1	
TOTAL	486	80

3. DISTRIBUCIÓ TERRITORIAL DE LES QUEIXES

Lleida - província	No.Q.	% T
Alfarràs	1	
Baldomar (Artesa Segre)	2	
Baronia de Rialb	1	
Bassella	1	
Bellpuig	1	
Bellver de Cerdanya	2	
Les Borges Blanques	1	
Guissona	1	
Juneda	1	
LLEIDA	11	
Mollerussa	1	
Oliana	1	
Omells de Na Gaia, Els	1	
Ponts	1	
La Seu d'Urgell	1	
Tiurana	1	
TOTAL	28	4,6

4. DISTRIBUCIÓ TERRITORIAL DE LES QUEIXES

Girona - província	Nº.Q.	% T
Anglès	1	
Begur	1	
La Bisbal d'Empordà	2	
Figueres	7	
GIRONA	11	
Llagostera	1	
Llançà	1	
Olot	2	
Ordis	1	
El Port de la Selva	2	
Ripoll	3	
Riudellots de la Selva	1	
Salt	1	
St. Esteve d'en Bas (La Vall)	1	
Sant Pau de Segúries	1	
Sta. Coloma de Farners	1	
Torroella de Montgrí	1	
Vall-Llòbrega	1	
Viladrau	1	
TOTAL	40	6,9

6. DISTRIBUCIÓ TERRITORIAL DE LES QUEIXES

Resta de l'Estat	Nº.Q.	% T
Pto. Sta. María (Cadiz)	1	
Madrid	2	
Burgos	1	
TOTAL	4	0,7

7. DISTRIBUCIÓ TERRITORIAL DE LES QUEIXES

Estranger	Nº.Q.	% T
França	3	
Suïssa	1	
Argentina	1	
TOTAL	5	0,8

5. DISTRIBUCIÓ TERRITORIAL DE LES QUEIXES

Tarragona - província	Nº.Q.	% T
Altafulla	1	
Ametlla de Mar	2	
Ascó	1	
Batea	1	
Calafell	1	
Cambrils	2	
La Canonja	1	
La Figuera	1	
L'Hospitalet de l'Infant	1	
Mora la Nova	1	
Pinell de Brai	1	
Raurich	1	
Reus	9	
St. Carles de la Ràpita	1	
St. Vicenç de Calders	1	
TARRAGONA	13	
Torredembarra	1	
Tortosa	1	
Ulldecona	1	
Vallclara	1	
El Vendrell	1	
TOTAL	43	7

Capítol III

Distribució i situació de les queixes per àrees

En aquest apartat oferim una sèrie de quadres que reflecteixen la distribució de les queixes rebudes en les diferents àrees, on es detalla la situació en què es troben: no admissió, admissió i en estudi.

8. QUEIXES NO ADMESES, ADMESES I EN ESTUDI

	Nº.Q.	% T
Queixes rebudes en 1984.....	606	100
<i>Queixes qualificades definitivament....</i>	489	81
Queixes estudiades i no admeses.....	263	43
Queixes estudiades i admeses.....	226	38
<i>Queixes qualificades provisionalment i en estudi.....</i>	117	19

S'inclou en el *Quadre número 9, queixes estudiades i no admeses*, les queixes que previ estudi no han estat admeses per donar-se alguns dels supòsits d'inadmissió previstos a la Llei que regula la nostra Institució i així s'ha comunicat a l'interessat.

9. QUEIXES ESTUDIADES I NO ADMESSES

	Nº.Q.	% T.	% p.
<i>Queixes no admeses</i>	263	43	100
Qüestions privades entre particulars.....	50	8	19
Qüestions «sub-iudice» (pendents d'una resolució judicial).....	28	5	11
Sol·liciten revisió de Sentències o resolucions fermes.....	19	3	7
No han realitzat accions davant l'Administració o no han esgotat la via de recurs.....	59	9	23
Falta de fonament o inexistència de pretensió (es demana informació, es manifesten opinions personals).....	93	15	35
Presentades també al Defensor del Pueblo.....	9	2	3
Anònimes.....	5	1	2

S'inclou en el *Quadre número 10, queixes estudiades i admeses*, les queixes que es troben en alguna de les situacions següents:

a) les que, després del corresponent estudi, generen una actuació per part de la nostra Institució, en el sentit de demanar una entrevista personal o una ampliació de dades a l'interessat o a l'Administració a fi de poder decidir definitivament la seva admissió o inadmissió a tràmit.

b) les que, donant-se els requisits previstos a la Llei reguladora de la nostra Institució, ha quedat decidida la seva *admissió* definitiva a tràmit i com a conseqüència, es demana a l'Administració que envii un informe escrit sobre les seves actuacions en relació amb la qüestió objecte de la queixa.

c) les que per fer referència a l'activitat de qualsevol òrgan de l'Administració Pública de l'Estat a Catalunya, i per tant no ser de la competència del Síndic de Greuges, s'han de remetre a la Institució del Defensor del Pueblo.

d) les que ja han quedat resoltes o es troben en fase de resolució com a conseqüència de la intervenció de la nostra Institució.

10. QUEIXES ESTUDIADES I ADMESSES

	Nº.Q.	% T.	% p.
<i>Queixes admeses</i>	226	38	100
Petició d'ampliació de dades a l'interessat-citats per entrevista personal demanada informació prèvia a l'Administració.....	126	21	56
Admissió a tràmit amb petició d'informe a l'Administració.....	35	6	15

Enviada al Defensor del Pueblo per raó de competència, i/o presentada també al Defensor del Pueblo.....	26	5	12
Resoltes o en fase de resolució.....	39	6	17

S'inclouen en el *Quadre número 11, queixes en estudi*, les queixes que després d'haver enviat el corresponent acusament de recepció, es troben en fase d'estudi a fi de decidir la seva possible admissió o inadmissió a tràmit i, per tant, encara no han donat lloc a cap actuació per part de la Institució.

11. QUEIXES EN ESTUDI

	Nº.Q.	% T.
Queixes en estudi	117	19

D'acord amb els criteris exposats en el Capítol II de la Primera Part d'aquest Informe, detallem seguidament la distribució i situació de les queixes en les diferents àrees.

12. DISTRIBUCIÓ DE LES QUEIXES PER ÀREES

Àrea	Nº.Q.	% T.
1. Presidència.....	16	3
2. Governació i Administració Local.....	173	29
3. Ensenyament i Cultura.....	36	6
4. Sanitat i Seguretat Social i Treball.....	163	26
5. Política Territorial i Obres Públiques, Indústria i Energia.....	38	6
6. Economia i Finances, Comerç, Consum i Turisme, Agricultura, Ramaderia i Pesca.....	16	3
7. Justícia.....	164	27
TOTAL	606	100

13. SITUACIÓ DE LES QUEIXES PER ÀREES

Àrea 1 - Presidència	Nombre de queixes
<i>Queixes rebudes</i>	16
A) <i>Queixes estudiades i no admeses</i>	11
— Assumptes de caràcter privat, entre particulars.....	—
— Qüestions «sub-iudice» o que es troben pendents de resolució.....	—

— Sol·liciten revisió de Sentències o resolucions fermes.....	—
— No han realitzat accions davant l'Administració o no han esgotat la via de recursos.....	—
— Demanen informació, fan suggeriments, donen compte d'uns fets, envien documentació o són queixes generalitzades.....	10
— Presentades també al Defensor del Pueblo i amb anterioritat	1
— Anònimes.....	—
B) Queixes estudiades i admeses.....	5
— Petició d'ampliació de dades a l'interessat, citats per entrevista personal, demanada informació prèvia a l'Administració.....	2
— Admissió a tràmit i petició d'informe a l'Administració.....	1
— Enviada al Defensor del Pueblo per raó de competència, i/o presentada també al Defensor del Pueblo (duplicat d'actuacions)	2
— Resoltes o en fase de resolució.....	—
C) Queixes en estudi.....	—

— Enviada al Defensor del Pueblo per raó de competència, i/o presentada també al Defensor del Pueblo (duplicat d'actuacions)	7
— Resoltes o en fase de resolució.....	2
C) Queixes en estudi.....	10

14. SITUACIÓ DE LES QUEIXES PER ÀREES

Àrea 2.A - Governació	Nombre de queixes
<i>Queixes rebudes.....</i>	60
A) Queixes estudiades i no admeses.....	27
— Assumptes de caràcter privat, entre particulars.....	—
— Qüestions «sub-iudice» o que es troben pendents de resolució	6
— Sol·liciten revisió de Sentències o resolucions fermes.....	—
— No han realitzat accions davant l'Administració o no han esgotat la via de recursos.....	4
— Demanen informació, fan suggeriments, donen compte d'uns fets, envien documentació o són queixes generalitzades.....	14
— Presentades també al Defensor del Pueblo i amb anterioritat	2
— Anònimes.....	1
B) Queixes estudiades i admeses.....	23
— Petició d'ampliació de dades a l'interessat, citats per entrevista personal, demanada informació prèvia a l'Administració.....	14
— Admissió a tràmit i petició d'informe a l'Administració.....	—

15. SITUACIÓ DE LES QUEIXES PER ÀREES

Àrea 2.B - Administració Local	Nombre de queixes
<i>Queixes rebudes.....</i>	113
A) Queixes estudiades i no admeses.....	46
— Assumptes de caràcter privat, entre particulars.....	—
— Qüestions «sub-iudice» o que es troben pendents de resolució	4
— Sol·liciten revisió de Sentències o resolucions fermes.....	—
— No han realitzat accions davant l'Administració o no han esgotat la via de recursos.....	29
— Demanen informació, fan suggeriments, donen compte d'uns fets, envien documentació o són queixes generalitzades.....	12
— Presentades també al Defensor del Pueblo i amb anterioritat	—
— Anònimes.....	1
B) Queixes estudiades i admeses.....	38
— Petició d'ampliació de dades a l'interessat, citats per entrevista personal, demanada informació prèvia a l'Administració.....	19
— Admissió a tràmit i petició d'informe a l'Administració.....	12
— Enviada al Defensor del Pueblo per raó de competència, i/o presentada també al Defensor del Pueblo (duplicat d'actuacions)	2
— Resoltes o en fase de resolució.....	5
C) Queixes en estudi.....	29

16. SITUACIÓ DE LES QUEIXES PER ÀREES

Àrea 3 - Ensenyament i Cultura	Nombre de queixes
<i>Queixes rebudes.....</i>	36
A) Queixes estudiades i no admeses.....	7
— Assumptes de caràcter privat, entre particulars.....	—
— Qüestions «sub-iudice» o que es troben pendents de resolució	—

— Sol·liciten revisió de Sentències o resolucions fermes.....	—
— No han realitzat accions davant l'Administració o no han esgotat la via de recursos.....	—
— Demanen informació, fan suggeriments, donen compte d'uns fets, envien documentació o són queixes generalitzades.....	7
— Presentades també al Defensor del Pueblo i amb anterioritat.....	—
— Anònimes.....	—
B) <i>Queixes estudiades i admeses</i>	24
— Petició d'ampliació de dades a l'interessat, citats per entrevista personal, demanada informació prèvia a l'Administració.....	11
— Admissió a tràmit i petició d'informe a l'Administració.....	5
— Enviada al Defensor del Pueblo per raó de competència, i/o presentada també al Defensor del Pueblo (duplicat d'actuacions).....	1
— Resoltes o en fase de resolució.....	7
C) <i>Queixes en estudi</i>	5

17. SITUACIÓ DE LES QUEIXES PER ÀREES

Àrea 4 - Sanitat i Seguretat Social i Treball	Nombre de queixes
<i>Queixes rebudes</i>	162
A) <i>Queixes estudiades i no admeses</i>	84
— Assumptes de caràcter privat, entre particulars.....	4
— Qüestions «sub-iudice» o que es troben pendents de resolució.....	10
— Sol·liciten revisió de Sentències o resolucions fermes.....	18
— No han realitzat accions davant l'Administració o no han esgotat la via de recursos.....	18
— Demanen informació, fan suggeriments, donen compte d'uns fets, envien documentació o són queixes generalitzades.....	31
— Presentades també al Defensor del Pueblo i amb anterioritat.....	3
— Anònimes.....	—
B) <i>Queixes estudiades i admeses</i>	39
— Petició d'ampliació de dades a l'interessat, citats per entrevista personal, demanada informació prèvia a l'Administració.....	22
— Admissió a tràmit i petició d'informe a l'Administració.....	3

— Enviada al Defensor del Pueblo per raó de competència, i/o presentada també al Defensor del Pueblo (duplicat d'actuacions).....	11
— Resoltes o en fase de resolució.....	3
C) <i>Queixes en estudi</i>	39

18. SITUACIÓ DE LES QUEIXES PER ÀREES

Àrea 5 - Política Territorial i Obres Públiques, Indústria i Energia	Nombre de queixes
<i>Queixes rebudes</i>	38
A) <i>Queixes estudiades i no admeses</i>	9
— Assumptes de caràcter privat, entre particulars.....	1
— Qüestions «sub-iudice» o que es troben pendents de resolució.....	1
— Sol·liciten revisió de Sentències o resolucions fermes.....	—
— No han realitzat accions davant l'Administració o no han esgotat la via de recursos.....	5
— Demanen informació, fan suggeriments, donen compte d'uns fets, envien documentació o són queixes generalitzades.....	2
— Presentades també al Defensor del Pueblo i amb anterioritat.....	—
— Anònimes.....	—
B) <i>Queixes estudiades i admeses</i>	21
— Petició d'ampliació de dades a l'interessat, citats per entrevista personal, demanada informació prèvia a l'Administració.....	7
— Admissió a tràmit i petició d'informe a l'Administració.....	6
— Enviada al Defensor del Pueblo per raó de competència, i/o presentada també al Defensor del Pueblo (duplicat d'actuacions).....	1
— Resoltes o en fase de resolució.....	7
C) <i>Queixes en estudi</i>	8

19. SITUACIÓ DE LES QUEIXES PER ÀREES

Àrea 6 - Economia i Finances, Comerç, Consum i Turisme, Agricultura, Ramaderia i Pesca	Nombre de queixes
<i>Queixes rebudes</i>	16
A) <i>Queixes estudiades i no admeses</i>	2
— Assumptes de caràcter privat, entre particulars.....	—

— Qüestions «sub-iudice» o que es troben pendents de resolució	—	
— Solliciten revisió de Sentències o resolucions fermes.....	—	
— No han realitzat accions davant l'Administració o no han esgotat la via de recursos.....	—	
— Demanen informació, fan suggeriments, donen compte d'uns fets, envien documentació o són queixes generalitzades.....	2	
— Presentades també al Defensor del Pueblo i amb anterioritat	—	
— Anònimes.....	—	
B) Queixes estudiades i admeses.....		9
— Petició d'ampliació de dades a l'interessat, citats per entrevista personal, demanada informació prèvia a l'Administració.....	1	
— Admissió a tràmit i petició d'informe a l'Administració.....	2	
— Enviada al Defensor del Pueblo per raó de competència, i/o presentada també al Defensor del Pueblo (duplicat d'actuacions)	5	
— Resoltes o en fase de resolució	1	
C) Queixes en estudi.....		5

— Admissió a tràmit i petició d'informe a l'Administració.....	3
— Enviada al Defensor del Pueblo per raó de competència, i/o presentada també al Defensor del Pueblo (duplicat d'actuacions)	6
— Resoltes o en fase de resolució	15
C) Queixes en estudi.....	19

Capítol IV
Breu anàlisi de les queixes per àrees d'estudi i tramitació

Les àrees números 2, 4 i 7 de Governació-Administració Local, Sanitat i Seguretat Social-Treball i Justícia, engloben el 82% de la totalitat de les queixes. Això demostra que aquestes àrees són les que més directament afecten els ciutadans i en les que, pel nombre de queixes rebudes, es plantegen més problemes i per tant més inquietuds i preocupacions en les relacions entre administrats i Administració.

1. Corresponen a l'àrea de Presidència 16 queixes: 11 han estat rebutjades i 5 han estat admeses.

La major part de les no admeses es refereixen a assumptes generals difícilment enquadrables en una àrea concreta, ja que molts escrits fan suggeriments o formulen diverses opinions sobre aspectes generals de la situació política, social i econòmica del país.

Entre les admeses hi ha queixes que pel fet de dependre d'un òrgan de l'Administració central, s'han enviat al Defensor del Pueblo i solament en un cas, s'ha admès a tràmit i demanat el corresponent informe al Departament de la Presidència.

Finalment s'engloben en aquesta àrea les sol·licituds d'interposició de *recurs d'inconstitucionalitat i d'emparament*. En aquests casos, per falta de competència, el Síndic de Greuges ha de trametre les peticions al Defensor del Pueblo, el qual sí que està legitimat per interposar els recursos d'inconstitucionalitat i d'emparament d'acord amb el que estableix l'article 162 de la Constitució i els articles 32 i 46 de la Llei Orgànica del Tribunal Constitucional.

Això s'ha produït en dues oportunitats. En la primera una entitat que agrupa a la vegada un nombrós col·lectiu d'associacions i grups cívico-populars, va sol·licitar que la institució del Síndic de Greuges fes arribar a la del Defensor del Pueblo, una petició a fi que d'acord amb el que estableix l'article 29 de la LODP, el Defensor del Pueblo estudiés la possibilitat d'interposar un recurs d'inconstitucionalitat contra la «Ley Orgànica 4/1984, de 26 de diciembre, contra la actuación de Bandas Armadas y elementos terroristas y desarrollo del artículo 55,2 de la Constitución», que fou publicada al BOE de 3 de gener de 1985.

En la segona, amb ocasió d'una visita que el Defensor del Pueblo va fer el dia 18 d'octubre de 1984 a les oficines provisionals de la Institució, encara a la seu del Parlament de Catalunya, un grup de ciutadans integrans d'un moviment d'**objectors de consciència de Catalunya li entregaren una sol·licitud** a fi que la seva Institució estudiés la possibilitat de presentar un

20. SITUACIÓ DE LES QUEIXES PER ÀREES

Àrea 7 - Justícia	Nombre	de
	queixes	
Queixes rebudes.....		164
A) Queixes estudiades i no admeses.....	77	
— Assumptes de caràcter privat, entre particulars.....	45	
— Qüestions «sub-iudice» o que es troben pendents de resolució	6	
— Solliciten revisió de Sentències o resolucions fermes.....	3	
— No han realitzat accions davant l'Administració o no han esgotat la via de recursos.....	2	
— Demanen informació, fan suggeriments, donen compte d'uns fets, envien documentació o són queixes generalitzades.....	14	
— Presentades també al Defensor del Pueblo i amb anterioritat	4	
— Anònimes.....	3	
B) Queixes estudiades i admeses.....	68	
— Petició d'ampliació de dades a l'interessat, citats per entrevista personal, demanada informació prèvia a l'Administració.....	44	

recurs d'inconstitucionalitat contra la «Ley 48/1984, de 26 de diciembre, reguladora de la objeción de conciencia y de la prestación social substitutoria» (BOE de 28 de diciembre de 1984).

Segons els interessats la Llei —encara projecte en el moment de la presentació de l'escrit— podia infringir diversos articles de la Constitució i en especial l'article 16,2.

2. *L'àrea 2 Governació i Administració Local* amb 173 queixes, agrupa quasi el 30% del total, la major part de les queixes fan referència a la subàrea d'Administració Local. Això denota la importància del contacte directe que els ciutadans tenen amb l'Administració Pública Local, especialment amb els Ajuntaments.

2.1. De les 60 queixes agrupades en la subàrea de *Governació* gairebé el 50% no han estat admeses, el 45% sí que ho han estat —algunes són ja en fase de resolució— i el 5% resten en estudi. En la major part de les inadmeses no s'havia produït actuació irregular per part de l'Administració o faltava una pretensió concreta per part de l'interessat. Les admeses fan referència principalment a problemes relacionats amb la Funció Pública, en aspectes concrets que afecten tant ex-funcionaris com funcionaris en servei actiu.

Moltes visites i diverses queixes per escrit, es relacionen amb la promulgació i aplicació de disposicions dirigides a reconèixer determinats drets a ex-militars i ex-funcionaris de la Generalitat en el període de la República, concretament la «Ley 37/1984 de 22 de octubre de reconocimiento de derechos y servicios prestados a quienes durante la guerra civil formaron parte de las fuerzas armadas, fuerzas de orden público y carabineros de la República» (BOE n° 262 de l'1 de novembre) i la Llei 18/1984 de 20 de març sobre el personal eventual contractat i interí al servei de la Generalitat en el període anterior al 1939 (DOG n° 422 de 4 d'abril de 1984).

Ambdues lleis varen crear moltes esperances en ciutadans d'edat avançada que pensaven poder-s'hi acollir. Molts d'aquests ciutadans no perceben jubilació ni pensió de cap tipus, i han vist en aquestes lleis l'expectativa de reconeixement de drets legítims. El termini previst per presentar la documentació i acollir-se als beneficis de la primera Llei (3 mesos a partir de la seva entrada en vigor), juntament amb la dificultat en consultar els pocs arxius i registres existents, va preocupar molt els interessats, que varen acudir en gran nombre a la Institució, demanant que s'ampliés el termini i es facilitessin més mitjans a fi d'obtenir amb celeritat les certificacions pertinents. En aquest sentit es varen fer gestions amb diversos organismes i concretament amb el Defensor del Pueblo, per procurar que els interessats disposessin de més llocs on consultar els arxius i dipòsits de documents, i que també fos possible perllongar el termini de presentacions de les peticions.

Situació diferent és l'existent en relació amb la Llei 18/1984 del Parlament, ja que la major part de les queixes s'han produït arran del recurs d'inconstitucionalitat presentat per la Presidència del Govern central contra l'article 6.1 de la Llei. Aquest fet no fou suficientment divulgat la qual cosa va provocar moltes peticions d'informació per part dels interessats a tramitar immediatament les corresponents sol·licituds.

Han arribat a la nostra Institució moltes queixes presentades per ciutadans particulars i també col·lectius de pares i familiars, que es troben afectats per l'actuació de determinats grups de

nominats «sectes», que, emparant-se en les llibertats bàsiques reconegudes en els articles 16 i 22 de la Constitució, actuen en el nostre país desenvolupant unes activitats que en alguns casos podrien ser considerades delictives o il·legals, atemptant contra els mateixos drets i llibertats que aquests manifesten defensar. Moltes d'aquestes queixes reflecteixen greus problemes que han trencat la pau i estabilitat de moltes famílies i han afectat les relacions entre pares i fills i entre parelles. També és preocupant la situació de molts menors que viuen sota la influència de qualsevol d'aquests grups. Si bé aquestes queixes no poden ser admeses a tràmit individualment ja que fan referència a relacions privades entre particulars, s'han agrupat totes les rebudes a fi de poder tractar el problema general que engloben amb els Poders Públics competents. Al mateix temps el Síndic ha donat coneixement del tema al Defensor del Pueblo perquè estudiï la possibilitat de fer les recomanacions pertinents als òrgans competents de l'Administració central.

Finalment s'han rebut algunes queixes contra actuacions de determinats òrgans de l'Administració central a Catalunya i que foren enviades al Defensor del Pueblo. Cal esmentar dues queixes presentades per ciutadans que varen ser objecte de presumptes vexacions per l'ús de la llengua catalana davant funcionaris de la Policia Nacional, cos dependent del Ministeri de l'Interior. En un cas, el presumpte tracte vexatiu es produí en el moment de la identificació i l'altre cas en prestar declaració en presentar una denúncia. Les dues queixes foren enviades al Defensor del Pueblo, però al mateix temps se'n va donar compte a la Delegació del Govern a Catalunya i a la Conselleria de Governació per al seu coneixement. Consta a la Institució que aquesta segona queixa es troba en fase d'investigació a instància de la Delegació del Govern a Catalunya. Igualment fou enviada al Defensor del Pueblo una queixa contra l'actuació de la Policia Nacional en els incidents ocorreguts en la Diada del passat 11 de setembre en la que foren detingudes diverses persones.

2.2. De les 113 queixes incloses en l'àmbit de *Administració Local*, un 40% no han estat admeses, un 35% sí que ho han estat i resta un 25% en estudi. La major part de les inadmeses fan referència a queixes contra actes administratius dels Ajuntaments en relació amb els quals els reclamants no havien realitzat cap reclamació prèvia davant l'Administració o no havien exercit la possibilitat d'interposar els recursos que la mateixa notificació administrativa indicava.

Les queixes admeses revelen una gran diversitat de problemes que afecten la vida local en general i les relacions administrat-Ajuntament en particular. Cal destacar la presentació de queixes relacionades amb l'aplicació de les ordenances municipals vigents, els increments d'impostos, arbitris i taxes municipals, l'existència de determinades indústries qualificades o qualificables com a molestes, insalubres, nocives i perilloses, ubicades al mateix nucli urbà, disconformitats amb el planejament urbanístic i la seva gestió, i el funcionament irregular de determinats serveis municipals.

Dimanants d'aquestes queixes que afecten situacions generalitzades, n'hi ha hagut d'altres que fan referència a fets individualitzats com: problemes d'enllumenat públic, subministrament d'aigua, afectacions per realitzacions d'obres públiques, manca de serveis a determinats barris, inseguretat ciutadana,

problemes relatius a la venda ambulants i gestió i liquidació de debits públics a particulars i en especial pagament de «just-preu» d'expropiacions. Altres queixes són subscrietes per personal al servei de l'Administració plantejant qüestions diverses per reconeixement de serveis, requalificació de categories, retribucions econòmiques actives i drets passius.

Finalment cal subratllar que, com a conseqüència de l'estudi de les queixes presentades en aquesta Institució, s'ha observat en molts casos l'existència d'una utilització abusiva del silenci administratiu per part de l'Administració quan se li reclama la revisió dels seus propis actes. Ja en el seu informe de l'any 1983 el Defensor del Pueblo indicava que a més a més de dilatar indegudament el fi dels procediments, aquesta pràctica del silenci administratiu crea en els ciutadans una sensació d'inseguretat i desconfiança respecte a l'Administració. En qualsevol cas, ha de tenir-se en compte que, l'article 94.3 de la Llei de Procediment Administratiu estableix que la denegació presumpte per silenci administratiu no exclou el deure de l'Administració de dictar una resolució expressa.

Cal esmentar, però, que si bé és en aquesta àrea on fem menció de la pràctica abusiva del silenci administratiu, aquesta existeix també en els altres àmbits de l'Administració.

3. Encara que el nombre de queixes agrupades en l'àrea d'Ensenyament i Cultura no és elevat, cal tenir en compte que, en molts casos, aquelles representen interessos col·lectius, ja que afecten col·legis o centres d'ensenyament i els peticionaris solen ser Associacions de Pares o grups de professors i alumnes.

El nombre de queixes inadmeses és molt baix, la major part solament ens demanava, i se'ls va donar, informació sobre temes concrets. Hi ha un percentatge alt de queixes admeses i entre elles algunes de resoltes o en fase de resolució. En alguns casos s'ha hagut de demanar un informe tant a la Conselleria d'Ensenyament com a l'Ajuntament on està ubicada l'escola.

S'han formulat queixes sobre les mancances a les instal·lacions i manteniment de centres escolars, sobre la necessitat de substituir uns mòduls per unes instal·lacions adequades i definitives. També hi ha dues queixes sobre el contingut i la forma de desenvolupar-se de les pràctiques d'algunes especialitats de la Formació Professional i Artística.

La nostra Institució ha realitzat funcions medials en conflictes entre Associacions de Pares i Professors i també entre professors i la Conselleria, que havien donat lloc a expedients disciplinaris. Es pot remarcar que un dels conflictes que va ser resolt a través de les gestions de la Institució va ser l'existent des de feia anys, entre l'Associació de Pares d'Alumnes d'una escola i un col·lectiu de veïns d'una finca afectats per un projecte de construcció d'una nova escola en el Districte 8^e de Barcelona. Després de diverses reunions entre les parts interessades, i en presència del Síndic de Greuges i de representants de la Sub-Direcció General d'Arquitectura Escolar del Departament d'Ensenyament, es va arribar a un acord privat que representà una modificació del projecte original, però que facilità la continuació de les obres en el seu dia ja adjudicades i començades.

4. Les 162 queixes corresponents a l'àrea de Sanitat i Seguretat Social-Treball, agrupen un 25% del total. El 50% no han

estat admeses, un 25% sí que ho han estat i resten encara un 25% en estudi.

Una part important fa referència a prestacions econòmiques derivades de situacions d'invalidesa. Molts interessats es dirigeixen a la Institució amb l'esperança que aquesta pugui revisar el grau d'invalidesa reconegut tant en via administrativa com en via jurisdiccional laboral. En definitiva compareixen davant la Institució com si es tractés d'una nova instància revisora de les resolucions de l'Administració o del poder judicial. Sovint les prestacions per invalidesa es converteixen en una perllongació de les prestacions d'atur.

Altres queixes fan referència a les compatibilitats i incompatibilitats de pensions, el sistema de les quals provoca també problemes econòmics greus.

Ara bé, les situacions més conflictives i que lesionen drets emparats constitucionalment, són les denúncies plantejades pels treballadors afiliats al Règim Especial de Treballadors Autònoms a qui són negats, moltes vegades, els drets econòmics de la jubilació en no ser-los reconeguts períodes cotitzats per interpretació contradictòria de la normativa vigent a l'hora de l'alta en l'esmentat règim especial i la vigent a l'hora d'accedir a la jubilació. La causa principal d'inadmissió d'aquestes queixes és l'existència de Sentència ferma de la Magistratura del Treball.

Les queixes inadmeses a la subàrea de Treball tracten en alguns casos de qüestions privades, entre particulars, o manifesten la seva contrarietat davant algunes sentències fermes de la jurisdicció laboral. El reclamant creu que la nostra Institució pot aconseguir una revisió de les esmentades sentències. En molts escrits es demana un lloc de treball o es fan crítiques generalitzades sobre la situació d'atur existent en el nostre país.

Solament un 25% de les queixes presentades en aquesta àrea han pogut ser admeses. Gairebé en totes elles s'ha hagut de demanar a l'interessat ampliació de dades, cosa que ha dificultat una tramitació ràpida de la queixa. Per aquest motiu, durant l'any 1984 han estat ben poques les resoltes i tot i sent una àrea que per si sola engloba el 26% del total de les queixes rebudes per la Institució, és de les que menys informes s'han demanat fins ara a l'Administració.

En relació amb Sanitat i Seguretat Social, es desprèn que les queixes es refereixen preferentment a problemes de: assistència farmacèutica deficitària; assistència mèdico-farmacèutica del treballador a qui li és negat el reconeixement de situacions d'invalidesa; funcionament d'alguns ambulatoris de la SS; estabilitat laboral i reconeixement de drets a treballadors contractats per centres mèdico-assistencials; dificultat d'obtenir la documentació acreditativa dels períodes cotitzats i antecedents empresarials, i problemes suscitats durant l'any 1984 amb les ajudes (periòdiques i no periòdiques) de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS).

5. L'àrea de Política Territorial i Obres Públiques agrupa solament 38 queixes que en general es refereixen a problemes que afecten col·lectius importants de ciutadans, com són: l'existència d'abocadors incontrolats, urbanitzacions amb manca de serveis urbanístics, polígons d'habitatges de protecció oficial, problemes de deficiències en la construcció d'habitatges en general tant de promoció pública com privada, i diverses queixes

contra les companyies subministradores de serveis públics com els d'aigua i electricitat.

El problema de les deixalles i residus urbans, afecta molts Ajuntaments i col·lectius d'entitats i persones individuals que han presentat queixes davant la Institució per diversos motius. El «Pla Especial d'eliminació de residus sòlids urbans» encarregat d'elaboració per Decret de 15 de maig de 1979 (DOG 24/79) en el moment de redactar aquest informe no ha estat aprovat ni publicat. També hi ha una queixa presentada per l'Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles per raó de l'existència d'unes instal·lacions industrials al casc urbà, el funcionament de les quals ocasiona perjudicis a causa de la pol·lució química i conseqüent contaminació ambiental, amb el perill per a les persones i l'agricultura a causa dels materials manipulats i emmagatzemats que han provocat diversos accidents.

Aquesta queixa admesa s'està tramitant i ja s'han demanat diversos informes al mateix Ajuntament i als corresponents departaments de la Generalitat.

També s'han dirigit a la Institució algunes persones plantejant problemes diversos en relació amb determinades urbanitzacions privades, denunciant la manca d'infraestructura urbanística, i en alguns casos, la situació d'illegalitat de la mateixa urbanització.

Cal remarcar les queixes presentades per Associacions de Veïns de polígons d'habitatges de promoció pública, les quals denuncien la greu situació en què es troben certs grups d'aquests tipus d'habitatges, i s'accentua la manca d'equipaments urbanístics, les deficiències en la construcció i l'abandó per part de l'Administració, ja que les seves peticions i reclamacions no resulten ateses pels diferents organismes públics (Ex. Polígon Gornal).

Moltes d'aquestes queixes havien estat ja plantejades davant la institució del Defensor del Pueblo, i es fa en aquest cas, un seguiment de l'estat de tramitació a fi de no produir una duplicitat d'actuacions.

Cal recordar que pel Reial Decret 159/1982, de 9 de gener foren transferides a la Generalitat de Catalunya, les competències en matèria de patrimoni arquitectònic, edificació i habitatge però solament quant a promoció privada. Amb posterioritat, pel Reial Decret 2626/1982, de l'1 d'octubre amb efectes des de l'1 de desembre de 1982, es varen transferir els serveis i funcions de l'Administració de l'Estat a la Generalitat de Catalunya, en matèria de promoció pública de l'habitatge, referent únicament a l'obra nova i a l'obra en construcció, i resta expressament exclosa la transferència de l'administració del patrimoni públic d'habitatges de l'«Instituto para la Promoción Pública de la Vivienda», ja construïda.

Tanmateix els problemes de deficiències tècniques en la construcció i conservació d'habitatges en general tant de promoció privada com pública, han donat lloc a que es presentin diverses queixes en aquest sentit, la major part dirigides contra la lentitud administrativa en tramitar i resoldre les denúncies presentades contra els propietaris d'aquests habitatges.

Per últim, fem esment a les queixes presentades contra diverses companyies subministradores de serveis d'aigua i electricitat. Aquestes queixes es van incrementar els darrers dies de l'any 1984, amb motiu de les deficiències observades durant les glaçades.

6. L'àrea 6 d'*Economia i Finances - Agricultura, Ramaderia i Pesca - Comerç, Consum i Turisme*, inclou 16 queixes. Una gran part corresponent a assumptes que són competències del «Ministerio de Economía y Hacienda». Els interessats plantegen problemes relacionats amb el sistema tributari i la seva aplicació per delegacions d'Hisenda a Catalunya.

En concret s'han rebut queixes sobre les demores de la Delegació d'Hisenda en les devolucions per l'impost de la renda de les persones físiques, quan es tracta de declaracions negatives que donen dret a devolucions a favor dels ciutadans. També demores en la resolució dels recursos plantejats davant els Tribunals Econòmic-Administratiu, a l'hora de l'execució per part de l'Administració de les resolucions dictades pels esmentats Tribunals. Aquestes queixes, en compliment d'allò que estableix l'article 4 de la Llei, s'han enviat al Defensor del Pueblo.

Són poques les queixes sobre les actuacions dels Departaments de la Generalitat en les matèries que són competència de l'Administració Autonòmica. Però es pot subratllar la queixa presentada l'any 1983, davant la institució del Defensor del Pueblo, que, després d'acceptar-la a tràmit i demanat el corresponent informe al Departament de Comerç i Turisme de la Generalitat, va sol·licitar a la institució del Síndic de Greuges la seva col·laboració a fi d'arribar a una solució més ràpida del problema plantejat.

Aquest problema existent entre una organització de consumidors i usuaris i la Conselleria, fou resolt finalment amb un acord entre les parts gràcies a la funció conciliadora de la Institució.

7. Les 164 queixes incloses en l'àrea de *Justícia* representen el 27,5% del total. El 47% han estat inadmeses, el 41,5% han estat admeses i l'11,5% resten en estudi. Cal recordar que la Institució del Síndic de Greuges només pot supervisar les queixes que facin referència a les actuacions del Departament de Justícia en aquelles matèries que han estat traspasades a la Generalitat, de manera que totes les relacionades amb el funcionament de l'Administració de Justícia, i concretament les que denuncien lentituds o presumptes irregularitats en la tramitació del procediment i en l'execució de sentències judicials, s'han d'enviar al Defensor del Pueblo.

S'ha de subratllar que la major part —45 queixes de les no admeses tracten d'assumptes de caràcter privat, entre particulars. Aquestes queixes denoten situacions derivades de problemes matrimonials i familiars en general i de relació entre propietaris, copropietaris i llogaters. Especialment cal fer menció de les queixes presentades per comunitats de propietaris a causa de l'aplicació dels percentatges establerts pels articles 10 i 11 de la «Ley de Propiedad Horizontal» a l'hora de prendre acords sobre la instal·lació d'ascensors i l'adaptació d'escaleres i accessos per a les necessitats de les persones d'edat avançada o minusvàlids.

La major part de les 68 queixes admeses es relacionen bàsicament amb els tres aspectes següents: dilacions o lentitud en la tramitació dels processos jurisdiccionals, presons i reinserció social de presos i protecció i tutela de menors.

De l'estudi de les queixes presentades es desprèn que les dilacions judicials existeixen en diverses fases del procediment, especialment en l'emplaçament, en el terme per dictar resolució o sentència i en la tramitació dels recursos, (apel·lacions,

cassació i Tribunal Central de Treball). Els retards es produeixen sobretot en aquells Jutjats la titularitat dels quals és vacant i s'atenen amb suplències o substitucions. També es produeixen en les relacions entre Jutjats (antics exhorts i cartes ordres).

S'han rebut queixes relacionades amb el funcionament de les presons o establiments penitenciaris de Catalunya. Molts presos, alguns dels quals compleixen condemna a diverses presons d'arreu de l'Estat, han escrit demanant que el Síndic intervingui a fi que se'ls apliqui les mesures de reinserció social o el trasllat a presons catalanes per estar prop dels familiars.

La situació penitenciària a Catalunya és molt greu a causa principalment del procés de massificació que es pateix a quasi tots els centres com a conseqüència de l'augment de la població reclusa, situació que es pot qualificar de límit. La solució d'aquesta situació requereix mesures urgents a fi que a les presons els drets humans siguin plenament garantits i efectivament respectats.

El problema existent a La Roca del Vallès des de fa cinc anys com a conseqüència de la decisió de l'Administració de construir un centre penitenciar en el seu terme municipal i concretament a la Finca Can Ribas, és l'origen de la queixa presentada per l'Ajuntament de La Roca amb data 22 de novembre de 1984, demanant la intervenció del Síndic. La queixa anava dirigida a la vegada contra el Ministeri de Justícia i la Generalitat. L'assumpte era complex perquè també van arribar a la nostra Institució altres queixes, com les presentades per l'Ajuntament de Cardedeu o l'Associació de Veïns de Santa Agnès de Malanyanes (La Roca), i l'Associació de Veïns de La Torreta (La Roca), oposant-se al fet que el centre fos construït a altres finques alternatives. Fruit de les converses mantingudes per la Institució, es va aconseguir un acord entre els Alcaldes de La Roca del Vallès, Granollers, Cardedeu i Vilanova del Vallès, principals afectats pel Projecte, els quals firmaren un document, amb data 18 de desembre de 1984, on els Alcaldes manifestaven la voluntat comuna d'enviar un protocol al Ministeri de Justícia demanant un canvi d'ubicació del centre penitenciar a una altra finca situada al mateix terme municipal de La Roca del Vallès. No obstant això, l'acord no produí els efectes esperats ja que els respectius Ajuntaments no possibilitaren que finalment la nova proposta fos presentada al Ministeri de Justícia.

ANNEX. ÀMBIT INSTITUCIONAL DE LES 7 ÀREES D'ESTUDI I TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES

Àrea 1: *Presidència*

S'inclouen en aquesta àrea:

a) Les queixes que facin referència a les actuacions d'un ens o un òrgan administratiu dependent del Departament de la Presidència de la Generalitat.

b) Les queixes que afecten les actuacions d'un ens o un òrgan administratiu dependent del Ministeri de la Presidència, del Ministeri de Defensa i del Ministeri d'Afers Estrangers, que, igual com totes les referents a actuacions de l'Administra-

ció central, s'han d'enviar a la institució del Defensor del Pueblo.

c) Aquelles queixes de caràcter general que pel seu contingut no es poden incloure en una àrea concreta.

d) Els escrits relacionats amb les sol·licituds presentades pels interessats a fi que s'interposi recurs d'inconstitucionalitat o recurs d'emparament davant el Tribunal Constitucional, que també s'han d'enviar al Defensor del Pueblo que és qui està legitimat per interposar-los.

Àrea 2: *Governació i Administració Local*

S'inclouen en aquesta àrea:

a) Les queixes que facin referència a les actuacions d'un ens o un òrgan administratiu dependent del Departament de Governació de la Generalitat.

b) Les queixes que afecten les actuacions d'un ens o un òrgan administratiu dependent del Ministeri de l'Interior o del Ministeri d'Administració Territorial.

c) Les referents a actuacions dels ens locals de Catalunya.

Àrea 3: *Ensenyament i Cultura*

S'inclouen en aquesta àrea:

a) Les queixes que facin referència a les actuacions d'un ens o òrgan administratiu dependent del Departament d'Ensenyament i del Departament de Cultura de la Generalitat.

b) Les queixes que afecten les actuacions d'un ens o un òrgan administratiu dependent del Ministeri d'Educació i Ciència i del Ministeri de Cultura.

Àrea 4: *Sanitat i Seguretat Social - Treball*

S'inclouen en aquesta àrea:

a) Les queixes que facin referència a les actuacions d'un ens o un òrgan administratiu dependent del Departament de Sanitat i Seguretat Social i del Departament de Treball de la Generalitat.

b) Les queixes que afecten les actuacions d'un ens o un òrgan administratiu dependent del Ministeri de Sanitat i Consum i del Ministeri de Treball i Seguretat Social.

Àrea 5: *Política Territorial i Obres Públiques - Indústria i Energia*

S'inclouen en aquesta àrea:

a) Les queixes que facin referència a les actuacions d'un ens o un òrgan administratiu dependent del Departament de Política Territorial i Obres Públiques i del Departament d'Indústria i Energia de la Generalitat.

b) Les queixes que afecten les actuacions d'un ens o un òrgan administratiu dependent del Ministeri d'Obres Públiques i Urbanisme, del Ministeri d'Indústria i Energia i del Ministeri de Transports, Turisme i Comunicacions.

Àrea 6: *Economia i Finances - Agricultura, Ramaderia i Pesca - Comerç, Consum i Turisme*

S'inclouen en aquesta àrea:

a) Les queixes que facin referència a les actuacions d'un ens o un òrgan administratiu dependent del Departament d'Economia i Finances, del Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca i del Departament de Comerç, Consum i Turisme de la Generalitat.

b) Les queixes que afecten les actuacions d'un ens o un òrgan administratiu dependent del Ministeri d'Economia i Hisenda i del Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació.

Àrea 7: *Justícia*

S'inclouen en aquesta àrea:

a) Les queixes que facin referència a les actuacions d'un ens o un òrgan administratiu dependent del Departament de Justícia en aquelles matèries que han estat traspassades a la Generalitat.

b) Les queixes que afecten les actuacions d'un ens o un òrgan administratiu dependent del Ministeri de Justícia.

c) Les relacionades amb el funcionament de l'Administració de Justícia i concretament amb la tramitació i execució dels processos jurisdiccionals (dilacions i altres possibles irregularitats).

CONSIDERACIONS FINALS

A la presentació del present document s'anunciava que aquest primer informe es limitaria a explicar les actuacions realitzades per la Institució, a partir del moment en què es va comptar amb els mitjans personals i materials imprescindibles per poder començar a complir les funcions i aconseguir els objectius de la Llei 14/1984, de 20 de març. També s'afirmava que, durant aquests primers mesos, es va haver de complementar els esforços d'organització de la nova Institució amb la necessitat d'anar estudiant, tramitant i resolent les queixes que eren presentades al Síndic. La primera part del document informa sobre la creació de l'estructura organitzativa de la Institució i resumeix els aspectes més importants del procediment intern de tractament de les queixes. La segona part fa una anàlisi general de les queixes amb una classificació d'acord amb les 7 àrees d'estudi i tramitació.

S'ha de remarcar que del total de 606 queixes presentades a la Institució fins al dia 31 de desembre, el nombre de les estudiades i qualificades definitivament és molt alt (81%) i solament restaven un 19% en estudi. També s'ha de considerar que entre les estudiades i admeses (38%), una gran part de les que s'havia demanat el corresponent informe a l'Administració (6%) encara no s'havia tingut temps suficient per rebre la resposta del Departament, Organisme, Entitat o Dependència Administrativa afectada. Tampoc no hi havia hagut temps per conèixer el resultat de l'estudi i possible tramitació de les queixes que, per referir-se a un òrgan de l'Administració de l'Estat a Catalunya, s'havien enviat a la institució del Defensor del Pueblo (12%). En acabar l'any s'havien resolt o es trobaven en fase de resolució el 6%, després de rebre el preceptiu informe de l'Administració.

Atès que, per un costat, l'àmbit de l'informe es limita pràcticament al treball fet durant tres mesos i que, per l'altre costat, el nombre de les queixes admeses, tramitades i resoltes a 31 de desembre de 1984 no permetia tenir els fonaments suficients per fer una valoració objectiva ni tampoc arribar a unes conclusions sòlides sobre l'actuació de l'Administració Autònoma i Local en relació amb el respecte dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans a Catalunya, aquesta Institució es limitarà, sobre la base de la tasca feta fins ara, a fer esment dels aspectes següents a títol de consideracions finals:

I. En primer lloc s'ha de destacar l'elevat nombre de queixes (606) presentades en aquesta Institució des de la seva creació. Si a aquesta quantitat se li sumen les 2.819 queixes que, procedents de Catalunya, han estat presentades davant la Institució del Defensor del Pueblo, el resultat total, durant tot l'any 1984, és de 3.425 queixes.

Cal considerar que entre les 606 queixes presentades davant la Institució del Síndic de Greuges, n'hi ha un elevat nombre d'inadmeses (43% del total) que demostra que hi ha una falta d'informació sobre quines són les facultats del Síndic. El fet que en quasi la meitat de les queixes presentades s'observi una falta de fonament o de pretensió concreta, o que han estat presentades a la Institució sense haver reclamat prèviament davant l'Administració afectada o simplement que es tracta de qüestions privades entre particulars en les quals no es pot intervenir, demostra que són molts els ciutadans que desconeixen quina és la veritable missió de la Institució, la qual solament pot supervisar l'actuació de l'Administració a fi que els drets fonamentals i llibertats públiques dels ciutadans siguin respectats. Són molts els casos en què s'ha d'explicar als interessats que acudeixen a les oficines de la Institució que el Síndic no és un jutge ni un legislador, ni pot interferir en la funció dels advocats i procuradors en els assumptes privats. Creiem, per tant, necessari realitzar, amb l'ajut dels mitjans de comunicació, un esforç a fi que els ciutadans coneguin quan poden acudir a la Institució.

II. Es pot afirmar que, si bé les queixes afecten totes les àrees d'actuació de l'Administració, el 82% (499) s'engloben dins tres àrees: Governació - Administració Local, Justícia i Sanitat i Seguretat Social-Treball. Això denota que és en aquests aspectes de la vida comunitària on els ciutadans observen més mancances o irregularitats en les actuacions de l'Administració. També es pot subratllar que és en l'àmbit dels drets de caràcter econòmic, social i cultural on els ciutadans manifesten més insatisfaccions o inquietuds, augmentades per la situació de crisi econòmica que afecta, sobretot, les persones en atur i sense dret a prestacions per desocupació bé perquè no han accedit a un primer treball, o bé perquè l'han perdut, i és especialment difícil la situació dels qui tenen més de 55 anys. S'observa en canvi que els drets de caràcter cívic i polític són bàsicament observats, encara que cal insistir en la gran quantitat de queixes en relació amb el funcionament de l'Administració de Justícia que denuncien l'existència de dilacions excessives en la tramitació dels processos jurisdiccionals o en l'execució de sentències.

Existeix també una pràctica abusiva del silenci administratiu per part de l'Administració quan se li reclama la revisió dels seus actes.

III. En tercer lloc cal manifestar que quan la Institució s'ha dirigit a l'Administració, tant l'autònoma com la local, ha trobat una oberta i total col·laboració per part dels Departaments, Organismes, Entitats o Dependències administratives amb les quals s'ha relacionat. Només en algun cas s'ha hagut de fer un recordatori verbal perquè contestés dins el termini establert per l'article 19 de la Llei. Les relacions existents amb alguns òrgans de l'Administració de l'Estat a Catalunya durant aquest període, com per exemple la Delegació del Govern a

Catalunya, els Govern Civils i altres organismes de l'Estat, han resultat d'estreta col·laboració i han permès la solució de molts problemes plantejats per diversos ciutadans que han acudit a la nostra Institució.

Finalment, després de l'experiència del camí fet fins ara, desitjo repetir allò que vaig manifestar el dia de la presa de possessió com a primer Síndic de Greuges de Catalunya: en el sentit que aquesta Institució pot complir una gran tasca, juntament i complementant els altres mitjans tradicionals de control de l'Administració ja existents, en la gran missió de defensar els drets fonamentals i llibertats públiques reconegudes en el Títol I de la Constitució.

L'experiència d'aquest curt termini ens dona una mostra del que pot ser la institució del Síndic de Greuges en el futur del nostre país quan estigui realitzada la total organització tècnica i administrativa de la Institució. Hem de tenir en compte la tasca complerta fins ara, realitzada amb una exemplar entrega i esperit de col·laboració per un reduït grup de 8 persones que han dedicat moltes hores i moltes il·lusions, però que per sobre de tot, han actuat amb total esperit d'equip, pel que s'ha aconseguit una labor conjuntada el resultat de la qual ha estat l'eficaç servei d'orientació i solució als problemes que ens han estat formulats pels ciutadans en les seves queixes. Esperit que considerem indispensable conservar per portar a terme els millors resultats per a l'empresa que el Parlament de Catalunya ens va

confiar. En aquest ordre de coses, a part de tot el personal inscrit al servei, cal destacar, per sobre de tot, la dedicació de l'Adjunt senyor Jaume Giné i Daví i la valuosa assessoria de la senyora Maria J. Arnau i Sala i del senyor Elies Rogent i Albiol

Aquesta Institució vol manifestar el desig de mantenir un diàleg constant, constructiu i operatiu amb els poders Públics, amb l'Administració Pública de la Generalitat i els ens locals de Catalunya, als qual supervisa i amb el Parlament, a qui ha d'informar de la seva actuació. Esperem que aquest primer informe ordinari de l'any 1984 que es presenta al Parlament, així com els informes ordinaris i extraordinaris que s'elaborin en el futur, puguin servir als Poders Públics perquè reflexionin sobre la necessitat d'esforçar-se cada vegada més per aconseguir que sigui efectiu el dret que té tota persona de participar dels beneficis de la vida en societat.

Barcelona, 25 de març de 1985

El Síndic de Greuges
Frederic Rahola i d'Espona